

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, DENGAN KEPERCAYAAN PESERTA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KLAIM PROGRAM JHT BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG MADIUN

Rusiyah¹, Heny Sidanti², Apriyanti³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun
email: rusiyahunipma@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun
email: heny.sidanti@unipma.ac.id

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun
email: kelip.apriyanti@unipma.ac.id

Abstract

There was an increase in claims for the JHT program because there were many layoffs, one of the impacts of the economic crisis due to the covid-19 virus. BPJS Employment must be able to provide facilities, service quality, participant trust and lead to customer satisfaction. The study used a survey approach and the distribution of questionnaires. The sample was 97 participants. Data collection techniques were questionnaires and literature. Data analysis techniques included research instrument testing, classical assumption test, and path analysis test. Hypothesis testing was the T-test, F-test, and the coefficient of determination. To determine whether or not the influence of mediation is significant, the Sobel test was used.

The results showed: (a) Facilities (X1) and Service Quality (X2) has a positive and significant effect on participants' trust (Z); (b) Participants' trust (Z) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y); (c) Facilities (X1) has positive and significant effect on customer satisfaction (Y) through participant trust (Z); (d) service quality (X2) has positive and significant effect on customer satisfaction (Y) through trust (Z).

Keywords: Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction, and Participant Trust.

Abstrak

Terjadi peningkatan klaim program JHT karena banyak terjadi PHK salah satu dampak terjadinya krisis ekonomi akibat virus covid-19. BPJS Ketenagakerjaan harus dapat memberikan fasilitas, kualitas pelayanan, kepercayaan peserta dan menimbulkan kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan pendekatan survey dan pembagian angket kuisioner. Sampel berjumlah 97 peserta. Teknik pengumpulan data yaitu kuisioner dan kepustakaan. Teknik analisis data meliputi uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, uji path analysis. Pengujian Hipotesis yaitu uji T, uji F, dan koefisien determinasi. Untuk mengetahui signifikansi atau tidaknya pengaruh mediasi digunakan uji sobel test. Hasil penelitian menunjukkan a) Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan peserta (Z), b) Kepercayaan Peserta (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Y), c) Fasilitas (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) melalui kepercayaan peserta (Z), d) kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) melalui kepercayaan (Z).

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Peserta.

PENDAHULUAN

Pemenuhan kebutuhan dalam upaya meningkatkan taraf hidup tidak hanya terbatas pada kebutuhan fisiologis saja namun kebutuhan jaminan akan resiko dan ketidakpastian yang bisa menimbulkan dampak negatif tidak lepas dari kehidupan manusia. pemikiran masyarakat telah berubah mereka mulai memikirkan kebutuhan-kebutuhan baru yang lebih kritis untuk menciptakan hidup yang lebih baik dan pemikiran ini didukung oleh kemajuan pembangunan dan persaingan. Pelayanan publik yang ada di Indonesia masih menjadi perhatian utama ini terjadi karena ada beberapa hal yang belum terpenuhi sehingga menciptakan kekurangan dalam pelayanan (Apriyanti & Sidanti, 2016). Suatu instansi pemerintahan juga diharapkan memberikan pelayanan yang baik kepada rakyatnya.

Diperlukan pembangunan ketenagakerjaan sesuai dengan peranan dan kedudukan sebagai tenaga kerja serta hak dan kewajiban instansi yang melindungi tenaga kerja untuk meningkatkan partisipasi, kualitas, dan keinginan dalam menegakkan hak dan kewajiban sebagai manusia yang seutuhnya yang diatur secara kritis, efektif, dan baik. Untuk meningkatkan taraf hidup agar tercipta suatu kesejahteraan perlu adanya hubungan yang berkeadilan kepada para tenaga kerja, pekerja/buruh serta keluarga yang telah tercantum dalam pasal 100 ayat 1 UU No.13 tahun 2003. Salah satu BUMN yang bergerak dalam asuransi dan jasa keuangan ialah BPJS Ketenagakerjaan.

Ketika terputusnya pekerjaan peserta BPJS Ketenagakerjaan karena akibat meninggal, cacat, atau sudah selesainya masa bekerja JHT (Jaminan Hari Tua) dapat ditunjuk sebagai ganti karena wujud dari JHT ini berupa tabungan hari tua. Ini merupakan usaha untuk memberikan perlindungan dasar bagi pekerja. BPJS ketenagakerjaan memahami pentingnya kualitas pelayanan karena jaminan ini menyangkut orang banyak yang menuntut untuk diberikan pelayanan yang prima dan memprioritaskan kepuasan pelanggan. Fenomena yang sering terjadi pada layanan JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun adalah banyaknya peserta yang melakukan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor cabang Madiun sehingga terjadi peningkatan klaim yang karena banyak PHK yang disebabkan Faktor ekonomi.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris pengaruh fasilitas terhadap kepercayaan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun, kualitas pelayanan terhadap kepercayaan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun, pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun, pengaruh kepercayaan peserta terhadap kepuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan melalui kepercayaan peserta sebagai variable intervening pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui kepercayaan peserta sebagai variable intervening pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun.

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA

Perlengkapan dalam wujud fisik yang telah disediakan oleh pihak pemberi jasa untuk membantu dan menciptakan nyaman peserta disebut sebagai fasilitas dalam (Harfika & Abdullah, 2017). Sehingga dapat disimpulkan fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah konsumen maka indikator dari fasilitas yaitu: Kondisi fasilitas, Kelengkapan fasilitas, Desain interior dan eksterior, Kebersihan fasilitas. Fasilitas yang biasanya tersedia dalam bidang penyedia jasa meliputi kelengkapan fasilitas, keadaan fasilitas, skema interior dan eksterior, serta kelayakan dan kebersihan fasilitas yang harus diperhatikan terutama yang berhubungan dengan apa yang di peroleh peserta klaim secara langsung. Disisi lain pengertian kualitas pelayanan menurut Parasuraman, et al.(2008:148), Service Quality (Kualitas Pelayanan) yaitu seberapa baik kenyataan serta harapan atas jasa yang telah di terima atau dirasakan pelanggan dalam (Harfika & Abdullah, 2017).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanan oleh Zeithaml (Sangadji, 2013) berikut: Tangible (Produk-Produk Fisik), Realibility (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati). Kemudian Kotler & Amstrong (1999) menjelaskan tentang kepuasan konsumen meliputi situasi dimana segala harapan dapat diberikan kepada peserta sesuai impian peserta dalam (Guspul, 2014). Kepuasan pelanggan ini berkaitan erat dengan kepercayaan. Dimana pengertian kepercayaan menurut Ba dan Pavlou (2002:39) kepercayaan menjadi suatu alat penilaian tentang harapan yang berkaitan dengan orang lain saat melaksanakan transaksi pada sebuah hubungan yang penuh ketidakpastian.

Hipotesis Penelitian

1. $H_1 =$ Diduga Fasilitas (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Peserta (Z)
2. $H_2 =$ Diduga Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Peserta (Z)

3. H3= Diduga Fasilitas (X1) berpengaruh terhadap signifikan Kepuasan Pelanggan (Y)
4. H4= Diduga Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
5. H5= Diduga Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
6. H6= Diduga Fasilitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) melalui Kepercayaan Peserta (Z) sebagai variable intervening
7. H7= Diduga Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) melalui Kepercayaan Peserta (Z) sebagai variable intervening

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan ialah metoda teknik analisis jalur (path analysis) dengan sumber data 3.698 yang merupakan peserta program JHT yang telah melakukan klaim JHT selama bulan Agustus – November di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuisioner dan kepustakaan. Analisis data yang digunakan adalah dengan melakukan uji validitas dan serta uji asumsi kalsik yang terbagi atas: uji normalitas, uji multikolonieritas, heterokedastisitas dan autokolerasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini berjumlah 97 peserta program JHT yang telah melakukan klaim program JHT selama bulan Agustus – November di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. Hasil penyebaran angket diperoleh informasi mengenai gambaran umum responden meliputi jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan lama menjadi peserta BPJS, berikut datanya:

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki-laki	52	53,61%
2	Perempuan	45	46,39%
	Jumlah	97	100 %

Sumber : Data Primer diolah (2021)

Dari data diatas ditemukan mayoritas responden adalah laki-laki yaitu 52 responden atau sebesar 53,61%, responden perempuan sebanyak 45 orang atau sebesar 46,39%.

Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase (%)
1.	SMP	19	19,59%
2.	SMA	35	36,08%
3.	Sarjana	43	44,33%
Jumlah		97	100%

Sumber : Data primer diolah (2020)

Dari data diatas ditemukan responden yang memiliki pendidikan terakhir sarjana yaitu sebanyak 43 responden atau sebesar 44,33%.

Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Peserta BPJS

No	Peserta BPJS	Jumlah	Prosentase (%)
1	1 – 3 tahun	20	20,62%
2	3 – 5 tahun	35	36,08%
3	5 – 10 tahun	42	43,30%
Jumlah		97	100 %

Sumber : Data Primer diolah (2021)

Dari data diatas ditemukan, responden dalam penelitian ini mayoritas sudah menjadi peserta BPJS selama 5 – 10 tahun yaitu sebanyak 42 responden atau sebesar 43,30%.

Uji Validitas

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_1)

No.	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Signifikansi	Kesimpulan
1.	$X_{1,1}$	0,423	0,000	Valid
2.	$X_{1,2}$	0,525	0,000	Valid
3.	$X_{1,3}$	0,703	0,000	Valid
4.	$X_{1,4}$	0,569	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah (2021)

Dari data diatas ditemukan pengujian untuk butir pertanyaan variabel fasilitas (X_1) sebanyak 4 pertanyaan menunjukkan seluruh data yang diperoleh adalah valid. Hal tersebut memenuhi persyaratan nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai r hitung $> 0,202$, dengan demikian semua butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

No.	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Signifikansi	Kesimpulan
1.	X _{2.1}	0,635	0,000	Valid
2.	X _{2.2}	0,579	0,000	Valid
3.	X _{2.3}	0,663	0,000	Valid
4.	X _{2.4}	0,656	0,000	Valid
5.	X _{2.5}	0,286	0,004	Valid
6.	X _{2.6}	0,296	0,003	Valid
7.	X _{2.7}	0,779	0,000	Valid
8.	X _{2.8}	0,741	0,000	Valid
9.	X _{2.9}	0,678	0,000	Valid
10.	X _{2.10}	0,722	0,000	Valid
11.	X _{2.11}	0,679	0,000	Valid
12.	X _{2.12}	0,627	0,000	Valid
13.	X _{2.13}	0,615	0,000	Valid
14.	X _{2.14}	0,688	0,000	Valid
15.	X _{2.15}	0,733	0,000	Valid
16.	X _{2.16}	0,718	0,000	Valid
17.	X _{2.17}	0,375	0,000	Valid
18.	X _{2.18}	0,410	0,000	Valid
19.	X _{2.19}	0,528	0,000	Valid
20.	X _{2.20}	0,524	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah (2021)

Dari data diatas ditemukan, pengujian untuk butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan (X_2) sebanyak 20 pertanyaan artinya seluruh data yang diperoleh valid. Hal tersebut memenuhi persyaratan nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai r hitung $> 0,202$.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Signifikansi	Kesimpulan
1.	Y _{2.1}	0,680	0,000	Valid
2.	Y _{2.2}	0,661	0,000	Valid
3.	Y _{2.3}	0,757	0,000	Valid
3.	Y _{2.4}	0,677	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah (2021)

Dari data diatas diketahui semua pengujian untuk butir pertanyaan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebanyak 4 pertanyaan menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh adalah valid.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Peserta (Z)

No.	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Signifikansi	Kesimpulan
1.	Z _{1.1}	0,482	0,000	Valid
2.	Z _{1.2}	0,620	0,000	Valid
3.	Z _{1.3}	0,775	0,000	Valid
4.	Z _{1.5}	0,638	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah (2021)

Dari data diatas diketahui bahwa semua pengujian untuk butir pertanyaan variabel kepercayaan peserta (Z) sebanyak 4 pertanyaan menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh adalah valid. Berikut uji reliabilitas dengan nilai cronbach alpha > 0,60. Jika nilai alpha < 60% hal ini mengindikasikan ada beberapa responden yang menjawab tidak konsisten dan harus dibuang dari analisis dan alpha.

Tabel 4.8 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen

No	Jumlah butir pertanyaan	Reliabilitas
1	5	0,20
2	10	0,33
3	20	0,50
4	40	0,60
5	80	0,80

Sumber: Santoso (2015:180)

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dinyatakan reliabel jika alpha yang dihasilkan lebih besar dari angka kritis reliable yaitu 0,60.

Tabel 4.9 Hasil Reliabilitas Variabel Fasilitas (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,766	,753	4

Sumber: Data primer diolah (2021)

Dari data diatas diketahui, nilai Cronbach's Alpha pada variabel fasilitas (X₁) sebesar 0,766 > 0,60.

Tabel 4.10 Hasil Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,892	,889	20

Sumber: Data primer diolah (2021)

Dari data diatas diketahui nilai Cronbach's Alpha pada variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar $0,892 > 0,60$.

Tabel 4.11 Hasil Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,737	,744	4

Sumber: Data primer diolah (2021)

Dari data diatas diketahui nilai Cronbach's Alpha pada variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar $0,737 > 0,60$.

Tabel 4.12 Hasil Reliabilitas Variabel Kepercayaan Peserta (Z)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,702	,696	4

Sumber: Data primer diolah (2021)

Dari data diatas diketahui nilai Cronbach's Alpha pada variabel kepercayaan peserta (Z) sebesar $0,702 > 0,60$.

Uji Normalitas

Tabel 4.13 Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Fasilitas	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan	Kepercayaan Peserta
N		97	97	97	97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	16,8351	86,8763	17,2680	16,9485
	Std. Deviation	1,73013	8,68339	1,71704	1,75814
	Most Extreme Differences	Absolute	,149	,114	,139
	Positive	,149	,091	,139	,149
	Negative	-,098	-,114	-,109	-,099
Test Statistic		,049	,014	,039	,049
Asymp. Sig. (2-tailed)		,120 ^c	,174 ^c	,096 ^c	,120 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data primer diolah (2021)

Dari data diatas diketahui uji nomalitas menggunakan kolmogrov-smirnor test, diketahui nilai yaitu untuk variabel fasilitas (X_1) nilai sig. $0,120 > 0,05$, untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) nilai sig. $0,174 > 0,05$, untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) nilai sig. $0,096 > 0,05$, dan untuk variabel kepercayaan peserta (Z) nilai sig. $0,120 > 0,05$.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4.14 Tabel Multikolinieritas Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y

		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Fasilitas	,650	1,538
	Kualitas Pelayanan	,650	1,538

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer diolah (2021)

Dari data diatas diketahui dapat diketahui bahwa nilai VIF yaitu $1,538 < 10$ atau Tolerance value sebesar $0,650 > 0,10$ maka tidak terjadi multikolinieritas antara pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y.

Uji Autokorelasi

Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji Autokorelasi Model 1

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,868 ^a	,753	,748	,88314	1,960

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepercayaan Peserta

Sumber : Data Primer diolah 2020

Dari data diatas diketahui nilai Durbin Watson (DW) adalah 1,960, selanjutnya nilai ini akan dibandingkan dengan nilai signifikan 5% jumlah sampel 97 dan jumlah variabel independen 2, sehingga nilai DU sebesar 1,575 (Sumber nilai DU ada di lampiran Durbin Watson). Jadi nilai DW 1,960 lebih besar dari batas atas (DU) yakni 1,575 dan kurang dari (4-du) $4 - 1,575 = 2,425$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat outokorelasi.

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independent/bebas berpengaruh terhadap variable dependen/terikat, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan pada model 1 dan 2. Hasil uji t diperoleh dari hasil *SPSS 25.00 for windows*. Dengan standar sebagai berikut:

- Nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

a. Model 1

Untuk uji statistik t pada model 1 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.16 Tabel Hasil Uji t Model 1
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,870	1,370		3,555	,001
	Fasilitas	,676	,088	,682	7,653	,000
	Kualitas Pelayanan	,124	,048	,359	2,661	,003

a. Dependent Variable: Kepercayaan peserta

Sumber: Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui hasil sebagai berikut:

- 1) Nilai uji t pada variabel fasilitas (X_1) sebesar 7,653 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa terdapat pengaruh secara parsial variabel fasilitas terhadap Kepercayaan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun terutama dalam melakukan klaim program JHT.
- 2) Nilai uji t pada variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 2,661 dengan signifikansi $0,003 < 0,05$ yang berarti bahwa terdapat pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pesertapada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun terutama dalam melakukan klaim program JHT.

b. Model 2

Untuk uji statistik t pada model 1 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.17 Tabel Hasil Uji t Model 2
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,239	1,353		3,133	,002
	Fasilitas	,375	,145	,378	2,581	,011
	Kualitas Pelayanan	,042	,017	,143	2,496	,019
	Kepercayaan Peserta	,353	,137	,361	2,575	,012

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer diolah (2021)

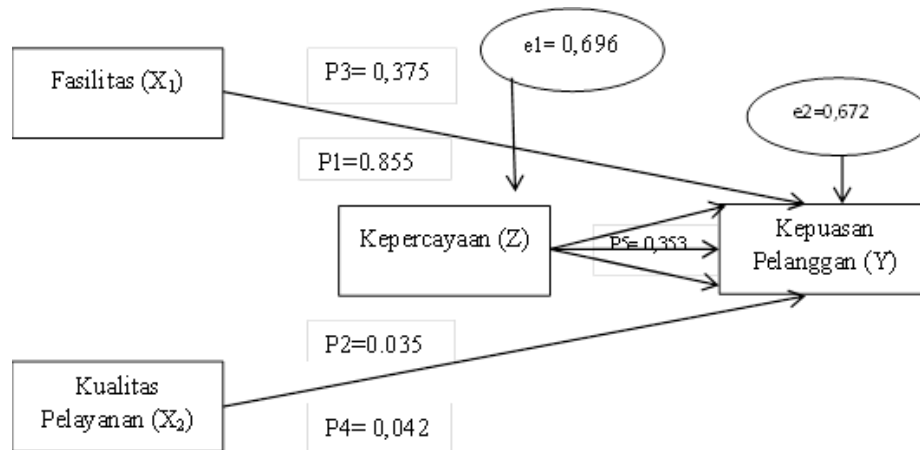
Berdasarkan tabel di atas, diketahui hasil sebagai berikut:

- 1) Nilai uji t pada variabel fasilitas (X_1) sebesar 2,581 dengan signifikansi $0,011 < 0,05$ yang berarti bahwa terdapat pengaruh secara parsial

variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun terutama dalam melakukan klaim program JHT.

- 2) Nilai uji t pada variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 2,496 dengan signifikansi $0,019 < 0,05$ yang berarti bahwa terdapat pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun terutama dalam melakukan klaim program JHT
- 3) Nilai uji t pada variabel kepercayaan peserta (Z) sebesar 2,575 dengan signifikansi $0,012 < 0,05$ yang berarti bahwa terdapat pengaruh secara parsial variabel kepercayaan peserta terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun terutama dalam melakukan klaim program JHT.

Pembahasan



Pembahasan dalam penelitian ini meliputi:

1. Pengaruh Fasilitas (X_1) terhadap Kepercayaan Peserta (Z)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara langsung variabel fasilitas terhadap kepercayaan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun sebesar 0,867. Fasilitas merupakan segala sarana dan prasarana yang telah disiapkan oleh pihak yang memberikan jasa pelayanan pada peserta untuk memberikan rasa nyaman, kemudahan, dan sebagai identitas pembeda dari lembaga lain yang merupakan pesaing. Menurut Tjiptono (1997) Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang disediakan oleh penyedia jasa pelayanan yang diberikan sebelum produk jasa ditawarkan dalam (Haryanto, 2013).

Fasilitas yang biasanya tersedia dalam bidang penyedia jasa meliputi kelengkapan fasilitas, keadaan fasilitas, skema interior dan eksterior, serta kelayakan dan kebersihan fasilitas yang harus diperhatikan terutama yang

berhubungan dengan apa yang di peroleh peserta klaim secara langsung. Fasilitas yang dimiliki pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun dapat mempengaruhi kepercayaan peserta BPJS Hal ini dikarenakan adanya fasilitas yang lengkap pada BPJS membuat peserta BPJS menjadi percaya dengan BPJS Ketenagakerjaan tersebut terutama dalam melakukan klaim program JHT.

Oleh karena itulah fasilitas merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan rasa percaya pada peserta BPJS. Suatu instansi harus benar-benar memperhatikan fasilitas yang ada, sehingga membuat konsumen merasa yakin. Konsumen akan merasa yakin dan percaya jika fasilitas tersebut lengkap dan layak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepercayaan Peserta (Z)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara langsung variabel kualitas pelayanan terhadap kepercayaan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun sebesar 0,641. Pelayanan dilakukan untuk memenuhi segala keperluan dan harapan konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen. Menurut Parasuraman, et al.(2008:148), menjelaskan bahwa *Service Quality* (Kualitas Pelayanan) yaitu seberapa baik kenyataan serta harapan atas jasa yang telah di terima atau dirasakan pelanggan (Harfika & Abdullah, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan bukan sesuatu yang dapat dimiliki tetapi hanya dapat dirasakan.

Adanya pelayanan yang berkualitas pada suatu instansi dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat, begitu halnya pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun terutama dalam melakukan klaim program JHT. Adanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun dapat mempengaruhi kepercayaan peserta BPJS. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Kartikasari, Aryo Dewanto, Fatchur Rochman (2014), menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien di RSBK.

3. Pengaruh Fasilitas (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara langsung variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun sebesar 0,716. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis (Tjiptono dalam Srijani, 2017: 24). Oleh karena itulah suatu instansi berusaha untuk dapat menciptakan kepuasan bagi para pelanggan.

Begitu halnya pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun, kepuasan yang dirasakan oleh peserta BPJS merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh pihak BPJS. salah satu upaya untuk

menciptakan kepuasan pelanggan yaitu dengan menyediakan fasilitas yang lengkap dan memadai. Adanya fasilitas yang lengkap membuat peserta BPJS merasa senang dan akan berdampak pada rasa puas yang dirasakan terutama dalam melakukan klaim program JHT.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Eddy Haryanto (2013) dan Steffi Mongkaren (2013) menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Begitu halnya pada penelitian ini yang menjelaskan bahwa fasilitas memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara langsung variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun sebesar 0,662. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk atau pelayanan, seperti kinerja, kehandalan, mudah dalam penggunaan, estetika, dan yang lainnya.

Adapun definisi lainnya menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pemakainya (Putri, 2019). Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah tolak ukur terhadap sebuah pelayanan oleh penyedia layanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pemakai layanan dan ketercapaian kepuasan pemakai. Begitu halnya pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun, adanya pelayanan yang baik dan maksimal atau berkualitas dapat mempengaruhi kepuasan nasabah BPJS Ketenagakerjaan terutama dalam melakukan klaim program JHT.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Siti Wulandari (2017), Luh Ayu Mulyaningsih, I Gst Agung Ketut Gede Suasana (2016), Eddy Haryanto (2013) dan Steffi Mongkaren (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

5. Pengaruh Kepercayaan (Z) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung variabel kepercayaan peserta terhadap kepuasan pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun sebesar 0,712. Kepercayaan merupakan salah satu hal yang cukup penting untuk dapat menciptakan kepuasan pada konsumen. Konsumen yang merasa percaya maka akan senantiasa merasa puas. Kepercayaan merupakan perasaan yang dimiliki oleh seseorang bahwa pernyataan penyedia jasa atau produk dapat diharapkan. Kelompok yang dipercaya harus memiliki kredibilitas dan dapat dipercaya,

yang diwujudkan seperti: konsisten, profesional, jujur, bersikap adil, berempati, dan produktif (Morgan & Hunt dalam Gatot dan Puwanto 2004).

Dalam upaya mempertahankan hubungan jangka panjang antara instansi dan konsumen diperlukan faktor penting yakni kepercayaan yang digunakan untuk mengatasi segala masalah dan kesulitan yang dialami peserta dan instansi dijelaskan dalam (Kartikasari et al., 2014). Kepercayaan menjadi suatu alat penilaian tentang harapan yang berkaitan dengan orang lain saat melaksanakan transaksi pada sebuah hubungan yang penuh ketidakpastian. Konsumen akan mengambil suatu pilihan berdasarkan hal yang dapat dipercaya dari pada yang kurang dipercaya. Oleh karena itulah kepercayaan seseorang dapat mempengaruhi kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan terutama dalam melakukan klaim program JHT.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Siti Wulandari (2017) dan Ida Bagus Ngurah Satwika Purwa, I Gusti Agung Ketut Sri Ardani (2018), menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

6. Pengaruh Fasilitas (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) melalui Kepercayaan Peserta (Z) sebagai variabel intervening

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh total > pengaruh langsung yaitu $1,217 > 0,716$, maka dapat dijelaskan bahwa variabel kepercayaan peserta berpengaruh sebagai variabel intervening atau dapat memediasi pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. Hal ini menunjukkan bahwa adanya fasilitas pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dimediasi oleh kepercayaan.

Setiap orang berhak atas jaminan sosial agar sebagai pemenuhan kebutuhan dasar hidupnya sesuai dengan yang terkandung di dalam UU No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Salah satu kebutuhan dasar tersebut adalah kebutuhan akan kesehatan, sehingga setiap warga negara berhak atas akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, tanpa adanya diskriminasi serta berhak untuk menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk dirinya,

Dalam memberikan suatu pelayanan harus disertai dengan kelengkapan fasilitas pada lembaga kesehatan seperti halnya pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. Adanya fasilitas yang lengkap, maka akan memperkuat kepercayaan peserta BPJS yang dapat berdampak pada kepuasan para peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun terutama dalam melakukan klaim program JHT. Oleh karena itulah fasilitas juga merupakan suatu hal yang sangat penting yang harus diperhatikan untuk menciptakan kepuasan yang dimediasi oleh kepercayaan.

7. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) melalui Kepercayaan Peserta (Z) sebagai variable intervening

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh total $>$ pengaruh langsung yaitu $1,133 > 0,662$, maka dapat dijelaskan bahwa variabel kepercayaan peserta berpengaruh sebagai variabel intervening atau dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun.

Menurut Oliver (dalam Sunarto, 2011) kepuasan adalah pertimbangan terhadap keistimewaan suatu produk atau layanan atau terhadap produk atau layanan itu sendiri yang menyediakan suatu tingkat kesenangan atas pemenuhan kebutuhan, termasuk di dalamnya produk atau layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan atau tidak. Lebih lanjut Geykens *et al.*, (dalam Sunarto, 2011) menemukan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kepercayaan.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan dibediasi oleh kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang disertai dengan kepercayaan peserta BPJS memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun terutama dalam melakukan klaim program JHT. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunarito Heru Sunarto (2011), menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan kepercayaan sebagai variabel intervening.

KESIMPULAN DAN SARAN

Keimpulan yang dapat diambil ialah pengaruh secara langsung terkait fasilitas terhadap kepercayaan dan kepuasan pelanggan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. Adanya pengaruh secara langsung terkait kualitas pelayanan dan pengaruh kepercayaan terhadap pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun secara langsung. Terdapat pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan variable intervening pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun secara tidak langsung pengaruh total $>$ pengaruh langsung.

Saran dari penelitian ini sebagai berikut; BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun lebih meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS terutama dalam melakukan klaim program JHT. Bagi peserta BPJS, untuk lebih mentaati segala peraturan yang ditetapkan pihak BPJS dalam melakukan klaim program JHT. Bagi penelitian selanjutnya, agar menambahkan variable bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrillia, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh). *Jurnal Ekonomi. Vol 1 No, 2*
- Ba, S & Pavlou P. A. 2002. *Evidence of The Effect of Trust Building*. Teknologi in Electronic Market
- Amti Zulpen, S. A., H. Edwin Bustami, S.Sos, M. A., & Beni Setiawan, S.Sos, M. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan reputasi bank sebagai variabel intervening pada pt. Bank rakyat indonesia (persero) tbk cabang kota sungai penuh. 2(11), 71–84.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (*Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo*). 40–54.
- Halimah, S. N. U. R., Ekonomi, F., & Bisnis, D. A. N. (2018). Pengaruh Internet Banking Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Tingkat Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (*Studi kasus BNI Syariah KC Surakarta*).
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *XIV*(1).
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *1*(3), 750–760.
- Hidayati, M. (2019). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa pada Pengguna Jasa J&T Express Pusat Mataram. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hildayanti, S. K., Marnisah, L., & Dinata, E. S. (2018). Pengaruh Nilai , Kualitas Pelayanan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT . Asuransi Kresna Mitra Tbk Cabang Palembang. 9(1), 61–70.

- Kartikasari, D., Dewanto, A., & Rochman, F. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya*. 12(3), 454–463.
- Kotler, P. dan Keller, K, L. (2007). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi Ketiga belas. Jakarta: Erlangga.*
- Kotler, P & Amstrong, G. (2002). *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13, Jilid 1. Alih Bahasa: Bob Sabran. Jakarta. Erlangga.*
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium. Jakarta: PT. Prenhallinda.*
- Kurniyawati, E., Ekonomi, F., & Bisnis, D. A. N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.
- Lupiyoadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta:Salemba Empat.*
- Lupiyoadi & Darmawati. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek.. Jakarta:Salemba Empat.*
- Lusiana, Y., Frinaldi, A., & Putri, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Peserta Pbpu Bpjs Kesehatan Pada Bpjs Kesehatan Cabang Padang Di Kota Padang. 2(1), 86–96.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. 1(4), 493–503.
- Oktaria, I., Nugroho, S. P., & Hariyani. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi. 24(2), 26–36.
- Parasuraman. (2008). *The Bahaviorial Consequencyes of Service Quality*. New Jersey: Pretince Hall.
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. 9(2), 193–212.
<https://doi.org/10.18196/mb.9262>

- Pratiwi, D. S., & Chriswahyudi. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Klinik Dk Bintaro Dengan Metode Kano , Servqual Dan Gap Analysis*.
- Purwa, I. B. N. S., & Ardani, I. G. A. K. S. (2018). Peran Kepercayaan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *7*(1), 192–220.
- Sangadji, D. (2013). *Perilaku Konsumen-Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *10*(2), 50–63.
- Soenaryo, J. (2015). Analisis Pengaruh Responsiveness , Reliability , Assurance , Emphaty, Dan Tangible Agen Pt Aj Sequislife Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cabang Surabaya - Trusty. *3*(1), 23–28.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)* (M. T. Sutopo (ed.)). ALFABETA, cv.
- Taroreh, O., Jorie, R. J., & Wenas, R. (2015). Pengaruh Persepsi Konsumen Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Jasa Asuransi Pada Asuransi Jasindo Manado. *3*(3), 312–321.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran. Edisi kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Marketing: Esensi & Aplikasi. Edisi kedua*. Yogyakarta.: Marknesis.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran. Edisi ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.

Widiastuti, Y., Saiful, H. M., & Hermanto. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo. *16*(2), 388–404.

Wulandari, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa. *6*(9).

Zulian, Y. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta.: Ekonisia.

Apriyanti (2016) PERBEDAAN ABNORMAL RETURN DAN VOLUME PERDAGANGAN SAHAM SEBELUM DAN SETELAH PENGUMUMAN PEMENANG AWARD TAHUN 2014 PADA PERUSAHAAN YANG LISTING DI BURSA EFEK INDONESIA *Ekilibrium: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi* 35-47