

**KUALITAS PELAYANAN KLAIM JHT TERHADAP KEPUASAN
PESERTA DI BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**WINDY JULIMIRANDAH
NPM 061930600720**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2022**

**KUALITAS PELAYANAN KLAIM JHT TERHADAP KEPUASAN
PESERTA DI BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**WINDY JULIMIRANDAH
NPM 061930600720**


Menyetujui,

Palembang, 12 Agustus 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,

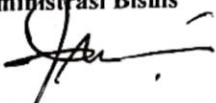

**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**


**Dr. Sari Lestari Z., SE., M.Ec
NIP 197705212006042001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Ketua Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**


**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB.
NIP 19760222202121001**


**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Windy Julimirandah
NPM : 061930600720
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Laporan : Kualitas Pelayanan Klaim JHT Terhadap Kepuasan Peserta Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir ini bukanlah plagiat atau salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat atau menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 28 Juli 2022
Yang Membuat Pernyataan,



Windy Julimirandah
NPM 061930600720

L E M B A R P E N G E S A H A N

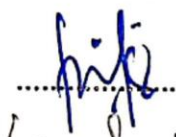
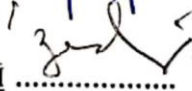
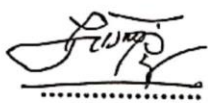
Nama : Windy Julimirandah
NPM : 061930600720
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Laporan Akhir : Kualitas Pelayanan Klaim JHT Terhadap
Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan
Kantor Cabang Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan Lulus

Pada Hari: Kamis

Tanggal: 28 Juli 2022

T I M P E N G U J I

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M</u> Ketua Penguji		30/8/2022
2.	<u>Dr. Jalaludin Sayuti, SE., M. Hum. Res. M</u> Anggota Penguji		05/9/2022
3.	<u>Jusmawi Bustan, SE., M.Si</u> Anggota Penguji		31/8/2022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“ Mintalah pertolongan kepada Allah dan janganlah menjadi lemah ”

(HR. Muslim)

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupan”

(QS. Al-Baqarah;286)

“Dua musuh terbesar kesuksesan adalah penundaan dan alasan”

(Penulis)

Kami persembahkan untuk:

- 1. Kedua Orang Tua**
- 2. Dosen Jurusan Adminisrasi Bisnis**
- 3. Saudara-saudaraku**
- 4. Sahabat-sahabatku**
- 5. Teman-Teman Jurusan Administrasi Bisnis**
- 6. Almamater Tercinta**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir dengan judul **“Kualitas Pelayanan Jaasa Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang”**.

Tujuan Laporan ini disusun untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan peserta di mana hasil yang didapatkan yaitu variabel daya tanggap (X_3) sebagai variabel yang paling dominan berpengaruh. Pembuatan laporan akhir ini untuk memenuhi syarat menyelesaikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari terdapat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan pada penyusunan laporan ini sehingga masih banyak kekurangan dan kekeliruan baik di dalam penulisan maupun penyajiannya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam menyusun Laporan ini.

Palembang, Juli 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam membuat Laporan Akhir ini. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan serta bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih terutama kepada kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, serta berterima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E.,M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis dan selaku Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
5. Ibu Dr.Sari Lestari Zainal Ridho., SE.,M.Ec selaku Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
6. Seluruh dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Bapak Zayn Setyadi selaku Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjan yang telah memberi izin penelitian laporan akhir kepada penulis.
8. Kedua Orang Tua dan Saudara yang selalu memberi doa, dukungan dan semangat kepada saya baik materi maupun spiritual.
9. Kepada kekasih saya Muhammad Hijra, yang sudah memberikan support dan semangat dari awal mengerjakan laporan akhir hingga dapat menyelesaikan laporan akhir ini.

10. Bu Tiara Armita, S.ST.,M.T yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan motivasi, saran yang baik, serta masukan kepada saya yang tak henti-hentinya memberi dukungan dan semangat saya hingga dapat menyelesaikan laporan akhir ini.
11. Kepada teman saya, Dea, Novia, Abdur, Waldi, Amar yang selaku memberikan motivasi, saran yang baik, serta masukan kepada saya.
12. Teman-teman kelas 5 NC yang telah banyak memberikan semangat dan bantuan saran.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan laporan akhir ini.

Kami berharap Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada kami mendapatkan balasan dari Allah Subhanahu wa ta'ala. Aamiin

Palembang, Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan klaim JHT Terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. Data yang digunakan ialah SPSS for windows versi 22. Kemudian data tersebut dianalisis menggunakan metode uji validitas, uji reliabilitas, analisis linier berganda. Melalui jawaban responden peneliti mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. Hasil ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,701 atau 70,1%, sedangkan 29,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar kualitas pelayanan. Kemudian di antara kualitas pelayanan tersebut variabel daya tanggap (X_3) yang paling berpengaruh terhadap kepuasan peserta, hal ini dapat dilihat dari hasil regresi linier berganda $Y = 2,559 + 0,042X_1 + 0,602X_2 + 0,706X_3 + 0,736X_4 + 0,398X_5$ berarti jika terjadi peningkatan keyakinan sebesar 1 satuan, maka kepuasan peserta akan meningkat sebesar 0,736 atau 69,5%. Penulis menyarankan kepada perusahaan untuk meningkatkan dan mempertahankan hasil baik variabel yang berpengaruh positif dan signifikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan peserta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta

ABSTRACT

The purpose of this paper is to determine the quality of service to the satisfaction of participants at BPJS Employment Palembang branch office. The data used is through the distribution of questionnaires to 87 respondent and processed using SPSS for Windows version 22. Then the data was analyzed using the validity test method, reliability test, multiple linear regression analysis. Through respondents' answers, the researchers found out how much service quality had on participant satisfaction at BPJS Ketenagakerjaan Palembang branch office. This result is evidenced by the coefficient of determination of 0.701 or 70.1% while 29,9% is influenced by other variables outside of multiple linear regression $Y = 2,559 + 0,042X_1 + 0,602X_2 + 0,706X_3 + 0,736X_4 + 0,398X_5$ It means that if there is an increase in confidence of 1 unit, then satisfaction participant will increase by 0.736 or 69.5%. the author suggests to companies to improve and maintain the results of both variables that have a positive and significant effect so as to increase participant satisfaction.

Keywords: Service Quality, Participant Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	4
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB IPENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Metodologi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
a. Data Primer	6
b. Data Sekunder.....	7
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
a. Riset Lapangan	7
b. Riset Kepustakaan.....	8
1.5.4 Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.5 Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
1.5.6 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.

	Halaman
a. Populasi.....	12
b. Sampel	12
1.5.7 Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 <i>Pengertian Maanajemen Sumber Daya Manusia</i> Error! Bookmark not defined.	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pelayanan Jasa Klaim	Error! Bookmark not defined.
2.3 Karakter Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.4 <i>Kualitas Jasa</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan dan Jasa Error! Bookmark not defined.	Error! Bookmark not defined.
2.6 Kepuasan Pelanggan/Peserta	Error! Bookmark not defined.
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Visi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Misi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.3 Logo dan Maskot Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Logo Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Maskot Tokopedia	Error! Bookmark not defined.
3.4 Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas....	Error! Bookmark not defined.
a. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
b. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Kualitas Pelayanan Klaim JHT Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Variabel Kualitas Pelayanan yang paling Dominan Berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....Error! Bookmark not defined.

5.1 Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.....	9
Tabel 1.2 Pengukuran dengan menggunakan skala likert.....	10
Tabel 1.3 Definisi Oprasional Kualitas Pelayanan	16
Table 3.1 Definisi Operasional Kepuasan Peserta	34
Tabel3.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Table 3.3 Profil Responden Berdasarkan Usia	36
Table 3.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	36
Tabel 3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Peserta.....	37
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik.....	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan.....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Empati	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Peserta	46
Tabel 4.7 Model Summary.....	47
Tabel 4.8 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	23
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan 1
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan 2
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan 1
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan 2
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 9 Formulir Wawancara dengan karyawan BPJS Ketenagakerjaan
Kantor Cabang Palembang
- Lampiran 10 Kartu Kunjungan Mahasiswa