

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Kasus Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta)**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

Program Studi: Ekonomi Syariah

Oleh:
Nurul Adimah
NIM. 0103.1601.033



**FAKULTAS SYARIAH
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI)
DR.KHEZ. MUTTAQIEN PURWAKARTA
TAHUN AKADEMIK
2020 M/1441 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Kasus Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta)**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

Program Studi: Ekonomi Syariah

Oleh:

Nurul Adimah

NIM. 0103.1601.033



Pembimbing I : Mokh. Irsyad Nasution, Ak., MM

Pembimbing II : Wawan Oktriawan, ME

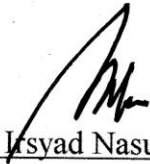
**FAKULTAS SYARIAH
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI)
DR.KHEZ. MUTTAQIEN PURWAKARTA
TAHUN AKADEMIK
2020 M/1441 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Kasus Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta)**


Oleh:
Nurul Adimah
NIM. 0103.1601.033

Menyetujui

Pembimbing 1



Mokh. Iqsyad Nasution, Ak., MM

Pembimbing 2



Wawan Okriawan, ME
NIDN. 2113039101

Mengetahui:

Ketua STAI,


Dr. Imam Tabroni, M.Pd.I
NIDN. 2112078501

Ketua Program Studi,

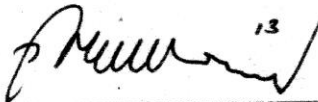
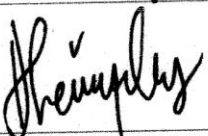
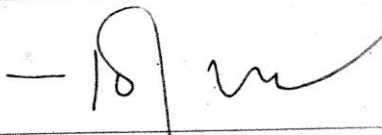

Arif Mulyawan Thoriq, M.E.Sy
NIDN. 2113039101

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Kasus Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
Ketengakerjaan Kantor Cabang Purwakarta)**

Nurul Adimah
NIM: 0103.1601.033


Dinyatakan Lulus Sidang Munaqosah Skripsi oleh Tim Penguji
Pada Tanggal 27 Juli 2020

Tim Penguji,

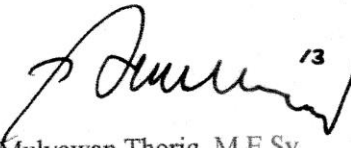
Penguji 1	
	Arief Mulyawan Thoriq, M.E.Sy
Penguji 2	
	Ade Irvi Nurul Husna, M.Ab.
Penguji 3	
	Nunung Kurniasih, MH

Mengetahui:

Ketua STAI,


Dr. Imam Tabroni, M.Pd.I
NIDN. 2112078501

Ketua Program Studi,


Arif Mulyawan Thoriq, M.E.Sy
NIDN. 2113039101

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta)”** adalah sepenuhnya karya saya sendiri.

Tidak ada bagian didalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Purwakarta, 18 Juli 2020
Penulis,



Nurul Adimah
0103.1601.033

PEDOMAN TRANSLITERASI

1) Huruf Arab dan Latin

Huruf Arab	Huruf Latin
ا	Tidak dilambangkan
ب	B
ت	T
ث	Ṣ
ج	J
ح	H
خ	Kh
د	D
ذ	Ẓ
ر	R
ز	Z
س	S
ش	SY
ص	Ṣ
ض	ḍ

Huruf Arab	Huruf Latin
ط	T
ظ	Z
ع	‘
غ	G
ف	F
ق	Q
ك	K
ل	L
م	M
ن	N
و	W
ه	H
ء	‘
ي	Y

2) Maddah atau Vokal Panjang

Harakat dan Huruf	Huruf dan Tanda
ا - ي	Â
ي - ي	Î
و - و	Û
اي	Ai
او - او	Au

ABSTRAK

Nurul Adimah; “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta” Purwakarta STAI DR. KHEZ. Muttaqien Purwakarta 2020.

Setiap orang berhak untuk mendapatkan jaminan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya. Sebagai suatu badan pelayanan publik, BPJS Ketenagakerjaan yang bersifat nirlaba, maka kualitas pelayanan yang menjadi titik pangkal konsentrasinya. Pelayanan yang berkualitas harus senantiasa diberikan guna mewujudkan kepuasan nasabah dan memberikan citra baik di masyarakat serta memberikan dampak yang positif.

Tujuan pokok penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam perspektif Ekonomi Islam pada Badan Penyelenggara jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Jenis data dikelompokkan menjadi dua kategori, primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner, dan observasi. Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling* yang didapat 100 responden. Selanjutnya teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan aplikasi *SPSS Statistics 22*.

Hasil korelasi menunjukkan nilai sebesar $r = 0,845$. Karena nilai signifikansi $= 0,845 > 0,05$ maka dengan demikian H_0 ditolak H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi/hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 15,623 > 1,984$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Adapun kontribusi dari variabel bebas kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah sebesar 71,1% sedangkan sisanya 19,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Nasabah.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ”Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta)”, sholawat serta salam semoga kiranya Allah SWT limpahkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat, dan umatnya hingga akhir zaman yang tetap setia mengikuti beliau.

Dengan diselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan do’a, perhatian, dorongan dan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Imam Tabroni, M.Pd.I selaku Ketua STAI DR. KHEZ. Muttaqien Purwakarta.
2. Bapak Arief Mulyawan Thoriq, M.E.Sy selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
3. Mokh. Irsyad Nasution, Ak., MM selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah memberikan masukan yang sangat berguna kepada penulis.
4. Bapak Wawan Oktriawan, ME selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan masukan yang sangat berguna kepada penulis.
5. Seluruh dosen Ekonomi Syariah STAI DR. KHEZ. Muttaqien Purwakarta.

6. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil.
7. Para sahabat saya dan rekan seperjuangan Ekonomi Syariah Non Reguler 2016 yang selalu memberikan dukungan untuk saya.
8. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tentunya masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan juga pembaca pada umumnya.

Purwakarta, 18 Juli 2020
Penulis

Nurul Adimah
0103.1601.033

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	14
C. Rumusan Masalah	14
D. Tujuan Penelitian	14
E. Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN TEORI	16
A. Deskripsi Teori	
1. Kualitas Pelayanan	16
a. Definisi Kualitas.....	16
b. Definisi Pelayanan	18
c. Definisi Kualitas Pelayanan	21

d.	Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam	23
e.	Indikator Kualitas Pelayanan	28
2.	Kepuasan Konsumen.....	33
a.	Definisi Kepuasan Konsumen.....	33
b.	Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi islam	35
c.	Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	36
d.	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	37
e.	Indikator Kepuasan Konsumen	39
B.	Kerangka Berpikir dan Skema Penelitian	39
C.	Hasil Penelitian yang Relevan	41
D.	Hipotesis Penelitian.....	44
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	46
A.	Pendekatan dan Metode Penelitian	46
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	47
C.	Populasi dan Sampel	47
D.	Jenis dan Sumber Data	48
E.	Teknik Pengumpulan Data	49
1.	Interview (wawancara).....	49
2.	Kuesioner (Angket).....	50
3.	Observasi.....	50
F.	Skala Pengukuran.....	51
G.	Instrumen Penelitian.....	52
H.	Uji Instrumen Penelitian	53

1. Uji Validitas dan Reabilitas	53
2. Uji Asumsi Klasik	55
a. Uji Normalitas	55
b. Uji Kelinearan Regresi	55
c. Uji Heteroskedastisitas	56
3. Analisis Korelasi Sederhana	56
4. Uji Regresi Linear Sederhana	57
5. Pengujian Hipotesis	57
a. Uji secara Individu (Uji-t)	57
6. Koefisien Determinasi (R^2)	58
I. Alat Analisis	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	60
A. Deskripsi Tempat Penelitian	60
B. Deskripsi Hasil Penelitian	81
1. Deskripsi Data Responden	81
2. Deskripsi Data Variabel	84
3. Uji Validitas dan Reabilitas	98
4. Uji Asumsi Klasik	100
a. Uji Normalitas	100
b. Uji Kelinearan Regresi	101
c. Uji Heteroskedastisitas	102
5. Analisis Korelasi	104
6. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	105

7. Pengujian Hipotesis.....	106
a. Uji-t	106
8. Koefisien Determinasi (R^2)	107
C. Analisis Data	108
BAB V PENUTUP.....	113
A. Kesimpulan	113
B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN-LAMPIRAN	119
Instrumen penelitian.....	120
Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	121
Kuesioner Penelitian	124
Hasil kuesioner.....	128
Hasil Perhitungan Analisis Data menggunakan <i>SPSS 22</i>	133
Surat Keterangan Penelitian.....	138
Tabel r	139
Tabel t.....	140
SK penyusunan Skripsi	142
SK Ujian Komprehensif.....	143
Kartu Bimbingan.....	144
Daftar Riwayat Hidup	150

DAFTAR TABEL

2.1 Hasil Penelitian yang Relevan	41
3.1 Definisi Operasional variabel penelitian	52
4.1 Jenis Kelamin Responden	81
4.2 Umur Responden	82
4.3 Pendidikan Resonden	83
4.4 Pekerjaan Responden.....	83
4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	84
4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah.....	95
4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	98
4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	99
4.9 Hasil Uji Reliabilitas	100
4.10 Hasil Uji Normalitas	101
4.11 Hasil Uji Kelinearan Regresi	102
4.12 Hasil Uji Analisis Korelasi	104
4.13 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	105
4.14 Hasil Uji-t	107
4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	108

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Berpikir dan Skema Penelitian.....	40
4.1	Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta.....	66
4.2	Grafik Scatterplot	103

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap orang berhak untuk mendapatkan jaminan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya. Sehingga mendapat perlindungan atas hal yang dapat mengakibatkan hilangnya atau berkurangnya pendapatan karena sakit, mengalami kecelakaan, kehilangan pekerjaan, memasuki usia lanjut, atau pensiun.¹ Dikeluarkannya Undang-Undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial (SJSN), UU Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial, UU Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan fakir miskin dan UU Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang menjadi landasan operasional dan bentuk kepedulian pemerintah dalam mewujudkan jaminan sosial kepada masyarakat.

Seiring perkembangan perekonomian yang semakin maju banyak berdiri perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi. Keberadaan perusahaan tentu tidak terlepas dari peran serta masyarakat atau tenaga kerja yang ikut ambil bagian sebagai nasabah dari perusahaan tersebut, sebab mereka diibaratkan sebagai jantungnya perusahaan karena nasabah tentu akan memberikan kontribusi yang besar bagi kemajuan suatu perusahaan.

¹ BPJS Ketenagakerjaan, *Pedoman Akuntansi Program Jaminan Hari Tua* (2014), 21.

Dewasa ini, perusahaan Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang dulunya bernama PT Jamsostek (Persero) namun sekarang telah bertransformasi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi masalah risiko sosial ekonomi dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Program jaminan sosial merupakan program perlindungan yang bersifat mendasar bagi tenaga kerja, bertujuan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap risiko-risiko sosial ekonomi, dan merupakan sarana penjamin arus penerimaan penghasilan bagi tenaga kerja dan keluarganya akibat dari terjadinya risiko-risiko sosial dengan pembiayaan yang terjangkau oleh pengusaha dan tenaga kerja.²

Ketika perusahaan dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat, yaitu ketika semakin meningkatnya jumlah pesaing dalam menawarkan produk maupun jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih baik, dalam hal ini pelanggan dihadapkan pada banyaknya pilihan produk maupun jasa pengganti. Hal tersebut menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing.³

² BPJS Ketenagakerjaan, *Laporan Tahunan 2014*, 23.

³ Thomas S., Achmad Daengs, agoes Tinus, *Manajemen Komplain* (Yogyakarta: ANDI , 2015), 41.

Dalam kaitannya dengan pelayanan kepada pelanggan/nasabah, semua pihak yang bergerak dalam pemberian pelayanan baik yang bersifat komersil maupun non komersil harus menyadari, bahwa keberadaan nasabah merupakan pendukung dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan maupun organisasi lainnya. Jalan untuk mempertahankan agar perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu untuk kemudahan mengantisipasinya, berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkan, dan memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik.⁴

Proses pelayanan dapat dilakukan dengan beberapa bentuk diantaranya yaitu pertama layanan dengan lisan, dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Kedua layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah dari segi peranannya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, penandatangananannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan. Ketiga layanan dengan perbuatan dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah

⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), 22.

dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.⁵

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi, seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.⁶

Menurut Ratminto dan Atik, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.⁷ Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan.⁸

⁵ Meithiana Indasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Jawa Timur: Unitomo Press, 2019), hlm. 58.

⁶ *Ibid.*

⁷ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (UNPAD Press, 2016), 51.

⁸ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan pelanggan* (Makassar: Global Research And Consulting Institute), 77.

Untuk mengetahui kualitas yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, Zeithaml memberikan ukuran kepuasan penerima layanan ke dalam lima dimensi yang kemudian disebut dengan dimensi-dimensi *service quality*, yang menguatkan dua dimensi sekaligus yaitu penilaian pada dimensi pelanggan (*customer*) dan pihak lain juga dilakukan pada dimensi *provider* atau terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang disajikan oleh orang-orang yang melayani dari tingkat managerial hingga tingkat *front line service*. Dimensi-dimensi *service quality* terdiri atas *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.⁹

Dalam model *service quality* ini dapat terjadi kesenjangan atau gap antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan dengan persepsi *provider* terhadap harapan-harapan pelanggan tersebut. Gap yang menyebabkan ketidaksuksesannya penyampaian layanan yaitu:¹⁰ pertama gap *between consumer expectation and management perception* adalah kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen timbul karena manajemen tidak selalu mengetahui sepenuhnya apa keinginan konsumen atau dengan kata lain manajemen tidak mengetahui apa keinginan konsumen. Kedua gap *between management perception and service quality specification*, adalah kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas layanan, mungkin manajemen sudah mengetahui apa yang diinginkan konsumen tetapi manajemen tidak sanggup dan tidak sepenuhnya melayani keinginan konsumen tersebut. Intinya pihak manajemen kurang teliti terhadap detail layanan yang ditawarkan.

⁹ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan...*, 52

¹⁰ *Ibid.*

Ketiga gap *between service quality specification and service delivery*, adalah kesenjangan antara kualitas layanan dengan penyampaian layanan. Kata kuncinya ialah manajemen tidak sanggup menyampaikan jasa secara memuaskan kepada konsumen. Keempat gap *between service delivery and external communications*, adalah kesenjangan penyampaian layanan dengan komunikasi eksternal yang diakibatkan karena penyampaian janji-janji yang diobral dalam iklan, brosur dll. kelima adalah gap *between service and expected service*, adalah kesenjangan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Digambarkan gap yang paling sering terjadi.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.¹¹

Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika

¹¹ Meithiana Indasari, *Pemasaran...*, 82

mengonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan.

Engel, Roger & Miniard mengatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi paska konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan. Band mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya.¹²

Sebagai suatu badan pelayanan publik, BPJS Ketenagakerjaan yang bersifat nirlaba, maka kualitas pelayanan yang menjadi titik pangkal konsentrasinya. Dengan melihat kondisi yang sangat cepat mengalami perubahan, baik dalam lingkungan internal maupun eksternal, BPJS Ketenagakerjaan harus bertindak adaptif atas perubahan lingkungan tersebut. Pelayanan yang berkualitas harus senantiasa diberikan guna mewujudkan kepuasan nasabahnya dan memberikan citra baik di masyarakat, sesuai dengan visi yang ingin dicapai yaitu “Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, yang Amanah, Bertata Kelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan di Badan Penyelenggara jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta. Ternyata

¹² *Ibid.*

terdapat beberapa masalah berkenaan dengan: Pelayanan yang diberikan oleh Badan Penyelenggara jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Dalam pelaksanaannya telah dijalankan sesuai dengan prosedur yang ada. Namun pada kenyataan menunjukkan kecenderungan-kecenderungan sebagai berikut:

Ditemukan permasalahan bahwa nasabah BPJS Ketenagakerjaan mengalami kesulitan dalam administrasi yang harus dipenuhi, hal tersebut ditandai dengan antrian panjang yang terjadi setiap harinya, tidak jarang nasabah harus mengantri panjang ketika akan melakukan klaim, disarankan nasabah harus datang ke kantor lebih pagi agar mendapat antrian lebih awal. Selain hal tersebut, pengajuan klaim bisa dilakukan secara online hal ini memberikan akses kemudahan kepada nasabah dalam pengajuan klaim, tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang gagap teknologi yang pada akhirnya nasabah memilih untuk datang langsung ke kantor cabang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan terdekat.

Peneliti juga dapatkan informasi ketika melakukan wawancara dengan beberapa nasabah yang ingin mengajukan klaim, bahwa pegawai yang bertugas kurang sigap dalam menanggapi nasabah sehingga terkadang nasabah harus bolak balik dalam kurun waktu sehari-hari untuk bisa memenuhi persyaratan dalam pencairan dana.

Selain itu penulis menemukan fakta di lapangan bahwa nasabah kurang mendapatkan pelayanan yang baik, ini dibuktikan ketika nasabah mengajukan

berbagai pertanyaan yang kurang dimengerti, petugas tersebut kurang menanggapi keluhan yang diajukan. Nasabah juga mengeluhkan dalam keterlambatan yang terjadi dalam proses klaim pencairan khususnya nasabah yang akan mencairkan dana Jaminan Hari Tua (JHT) tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

Padahal, secara teoritis, seharusnya:

Dalam melaksanakan pelayanan jasa, kepuasan nasabah merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.¹³ Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut.¹⁴ Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan tersebut melalui kualitas pelayanan. Dimana kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan, sehingga penting bagi perusahaan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar menjadi dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.

¹³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1* (2018), 139.

¹⁴ Ade pradepta Putra, "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen BPJS Ketenagakerjaan pada Program Jaminan Hari Tua (JHT) di Samarinda," dalam: *Ejournal Psikologi*, Vol. 5, No. 1, (2017), 110.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.¹⁵ Agar dapat memberikan pelayanan jauh diatas harapan pelanggan, tidak hanya selalu berfokus pada hubungan standar sesuai dengan standar minimal pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan. Tetapi, berikan perhatian dengan sepenuh hati sehingga sebagai petugas pelayanan dapat memuaskan pelanggan dan meningkatkan nilai hubungan jangka panjang dengan pelanggan.¹⁶

Kualitas pelayanan yang diberikan akan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan nasabah, nasabah akan merasakan kepuasan apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai harapan bahkan melampaui harapan. Konsep kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya, serta menjalankan keseluruhan pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan diciptakan untu menghindari *gap* (kesenjangan) antara

¹⁵ Andi Ahmad Aras, *Pengaruh Persepsi Etika Pelayanan Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan pada Kantor Samsat di Kota Maros*, Skripsi (Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2016), 13.

¹⁶ Freddy Rangkuti, *Customer Care excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Gramedia, 2017), hal 17.

kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima sehingga tercipta suatu tingkat kepuasan pelanggan.¹⁷

Dalam pandangan ekonomi islam tolak ukur yang dijadikan dalam menilai kualitas pelayanan terhadap nasabah yaitu standarisasi syariah. Demikian halnya dengan pelayanan jasa , setiap aktivitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang dipenuhi dengan nilai-nilai moral dan etika yang berlandaskan kepada Al-Quran dan hadits. Etika dalam islam memiliki dua pengertian yaitu etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dan seluruh kehidupan.

Terkait dengan pelayanan yang berkualitas, Allah berfirman dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267 sebagai berikut. Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha kaya lagi Maha Terpuji”*. (QS. Al-Baqarah (2): 267). Ayat tersebut menegaskan bahwa islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Thorik G dan Utus H menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami dan

¹⁷ Thomas S., Achmad Daengs, agoes Tinus., 40.

merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada heart share konsumen.¹⁸

Dalam melaksanakan pelayanan jasa, terdapat karakter nilai-nilai islam yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan, yaitu: Fathanah/profesional adalah sikap memberikan pelayanan dengan maksimal dan penuh komitmen serta kesungguhan. Tabligh/kesopanan dan keramahan adalah sifat yang komunikatif dan argumentatif dimana memberikan pelayanan dengan tutur kata yang tepat dan sopan. Sidik/jujur adalah memberikan pelayanan dengan tidak berdusta, menyampaikan sesuatu hal sesuai fakta. Amanah adalah pelayanan yang diberikan di laksanakan dengan penuh tanggung jawab.¹⁹ Hal ini sesuai dengan figur Rasulullah Saw yang merupakan contoh perilaku nyata bisnis yang sukses.

Masalah tersebut, tentu saja, dipengaruhi oleh banyak faktor. Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta, menurut dugaan peneliti, terdapat dua faktor yang sangat menentukan. Kedua faktor tersebut adalah:

1. Faktor Internal, karena dalam kenyataannya memperlihatkan kecenderungan-kecenderungan sebagai berikut:

¹⁸ Sumardi, SE., M.Si, "Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedeqah Rumah Yatim Arrohman Indonesia" dalam khazanah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah (Januari - Juni, 2014), 5.

¹⁹ Pangesti Yofitasari, *Analisis Pengaruh Kualitas atas Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam*, Skripsi (Semarang:UIN Walisongo Semarang, 2019), 11.

Peran pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan terhadap nasabah sangatlah penting. Hal ini tentunya sangat didukung oleh perilaku dan karakter para pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik secara langsung ataupun tidak langsung.

2. Faktor Eksternal, karena dalam kenyataannya memperlihatkan kecenderungan-kecenderungan sebagai berikut:

Seiring perkembangan teknologi yang semakin maju, telah mendorong perubahan sistem pada konsep yang lebih mudah dan praktis, juga dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam operasional perusahaan. Pelayanan administrasi di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta telah menggunakan media internet sebagai upaya untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan pendaftaran ataupun klaim. Tetapi pada kenyataannya banyak masyarakat yang masih gagap akan teknologi.

Adapun alasan dipilihnya judul penelitian ini karena betapa pentingnya kepuasan konsumen sebagai kunci keberhasilan dalam sebuah perusahaan. BPJS Ketenagakerjaan perlu mengetahui keadaan terkini dari harapan, keinginan, dan kebutuhan dari nasabahnya sehingga tercipta kepuasan salah satu faktor tersebut yaitu dalam memberikan kualitas pelayanan. Berkenaan dengan latar belakang tersebut, maka dipandang penelitian tentang ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam***

Perspektif Ekonomi Islam” (Studi Kasus pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penulisan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Nasabah mengalami kesulitan dalam hal pemenuhan administrasi
2. Kurangnya kesigapan pelayanan yang diberikan karyawan terhadap nasabah
3. Kurangnya pelayanan yang maksimal dalam penyampaian tutur kata dari karyawan

C. Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah tersebut, maka masalah ini dapat dirumuskan ke dalam beberapa pertanyaan penelitian:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta?
2. Bagaimana kepuasan nasabah pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif Ekonomi Islam pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam perspektif Ekonomi Islam pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki beberapa kegunaan, baik secara akademis maupun praktis:

1. Secara akademis

Secara akademis di harakan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya:

 - a. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik
 - b. Bagi peneliti, dapat menambah khasanah keilmuan dan bisa mengaplikasikan secara teori di lapangan
2. Secara Praktis
 - a. Bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan, dapat memberikan gambaran untuk mengetahui pengaruh pelayan terhadap kepuasan nasabah di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan khususnya di Kantor Cabang Purwakarta

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas

Berdasarkan perspektif TQM (Total Quality Management), kualitas dipandang secara lebih komprehensif, dimana bukan hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan sumber daya manusia. Perspektif ini dirumuskan secara rinci oleh Goetsch & Davis yang mendefinisikan kualitas sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Dengan demikian aspek penilaian terhadap kualitas sebuah jasa bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait.²⁰

Menurut Garvin, perspektif kualitas jasa bisa diklasifikasikan dalam lima kelompok, yaitu:²¹

1. *Transcendental Approach*

²⁰ Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2011) 164.

²¹ *Ibid.*

Kualitas dipandang sebagai *innate excellence* yaitu sesuatu yang bisa dirasakan dan diketahui, namun sukar didefinisikan, dirumuskan atau dioperasionalkan. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dari eksposur berulang kali.

2. *Product-Based Approach*

Ancangan ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut obyektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

3. *User-Based Approach*

Ancangan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

4. *Manufacturing-Based Approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan lebih berfokus pada praktik-praktik perkerajaan dan pemanufakturan. Serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan.

5. *Value-Based Approach*

Ancangan ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*.

Kualitas adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu.²² Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas dan sesuai etika bila digunakan. khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah, sopan, serta jujur sehingga dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.²³

b. Definisi Pelayanan

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain,

²² *Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring*, <https://id.m.wikipedia.org/wiki/kualitas>. Diakses pada 30 April 2020.

²³ Meithiana Indasari, *Pemasaran...*, 54.

sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.²⁴

Menurut RA Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.²⁵ Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:²⁶

²⁴ Meithiana Indasari, *Pemasaran...*, 57.

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Yuhanna, *Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah pada PT BPRS Puduarta Insani Tembung*, skripsi (Medan: UIN Sumatera Utara Medan, 2018), 11.

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Dalam proses layanan ada tiga hal yang penting yang harus diperhatikan yaitu:²⁷

1. Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen. Baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

2. Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai penyedia layanan

3. Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan pemberian jasa, layanan yang berkaitan dengan penyedia dan distribusi barang dan layanan yang berkaitan dengan keduanya.

²⁷ *Ibid.*

c. Definisi Kualitas Pelayanan

Crosby, Lethimen, dan Whyckoff, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Secara substansial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan.²⁸

Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Berdasarkan pendapat diatas, dua faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah kinerja pelayanan dan pelayanan yang diharapkan pelanggan. Agar pelanggan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas jasa yang diberikan, maka penyedia jasa harus mengetahui apa yang menjadi harapan konsumen, sehingga tidak terjadi perbedaan antara kinerja yang diberikan dengan harapan pelanggan,

²⁸ Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. (Tangerang: UMJ Press, 2018), 126.

yang akhirnya pelanggan merasa puas dan mempersepsikan secara baik atas kualitas jasa yang diterima.²⁹

Kualitas pelayanan bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya.³⁰ Menurut Kotler ada beberapa karakteristik yang perlu diperhatikan, seperti:³¹

- a. Akses, yaitu layanan tersebut harus menjangkau keseluruhan tempat dan waktu secara tepat.
- b. Komunikasi, yaitu bahwa dalam memberikan layanan perlu dilakukan komunikasi yang efektif, efisien dan jelas serta akurat.
- c. Kompetensi, yaitu terikat dengan pegawai atau karyawan yang memiliki keahlian dan keterampilan serta pengetahuan yang diperlukan berdasarkan layanan yang diberikan.
- d. Kesopanan, yaitu bahwa pegawai harus ramah, cepat tanggap dan tenang untuk memberikan layanan yang memuaskan.
- e. Kredibilitas, yaitu perusahaan dan pegawai dapat dipercaya dan mempunyai tempat dihati pelanggan.
- f. Keandalan, yaitu bahwa layanan yang diberikan secara konsisten dan tepat.

²⁹ *Ibid.*

³⁰ Meithiana Indasari, *Pemasaran...*, 62.

³¹ *Ibid.*,

- g. Responsif, yaitu terkait dengan layanan dan respon pegawai yang cepat dan kreatif terhadap permintaan pelanggan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan
- h. Keamanan, yaitu layanan yang diberikan harus bebas risiko, bahaya dan keraguan serta kerugian.
- i. Nyata, yaitu layanan tersebut harus bisa dicerminkan dalam bentuk fisik yang benar-benar mencerminkan kualitas layanan.
- j. Memahami konsumen, yaitu pegawai benar benar membua usaha untuk memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individu.

d. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam

Pengertian hukum kualitas pelayanan tidak secara langsung dijumpai di dalam Al-Qur'an, akan tetapi didasarkan pada konsep memberikan pelayanan yang baik kepada manusia itu telah diperintahkan oleh Allah SWT, adapun dalil yang syara' terdapat dalam Al-Qur'an Surat Ali-Baqarah: 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ ط وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ
تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah

kamu memilih yang buruk-buruklalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji". (QS. Al-Baqarah:267).

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa para petugas pelayanan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang yang dilayaninya dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Islam juga mengajarkan umatnya untuk senantiasa berbuat ihsan (baik) kepada sesama manusia maupun terhadap makhluk ciptaan Allah yang lainnya.³²

Konsep kualitas pelayanan dalam perspektif islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyedia jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat islam. Menurut Saeed et al terdapat tiga karakteristik etika pemasaran dari perspektif islam. Pertama etika pemasaran islam didasarkan pada Al-Qur'an dan tidak meninggalkan ruang untuk inteprestasi yang ambigu. Kedua perbedaan utama adalah aspek transdental dari kemutlakan dan sifat non-mutlak. Ketiga pendekatan islam yang menekankan pemaksimalan nilai dalam pandangan kebaikan di

³² Pangesti Yofitasari, *Analisis Pengaruh...*, 31.

masyarakat daripada mengejar sifat egois pribadi dengan memaksimalkan keuntungan.³³

Kualitas pelayanan diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Menurut perspektif ekonomi islam dalam memberikan pelayanan harus berprinsip pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanan dan menjalankan syariat islam. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap masalah.³⁴ Nilai-nilai islami yang diterapkan guna mewujudkan pelayanan yang maksimal, yaitu:³⁵

1. Kesopanan dan keramahan (tabligh)

Menurut Hermawan Kartajaya, tabligh artinya komunikatif dan argumentatif, orang yang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Ini ditegaskan dalam Al-Qur'an Surat Thaha: 44

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

³³ Rizky Pratama Putra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya," dalam khazanah: jurnal JESTT Vol. 1 No. 9, (September, 2014), 624.

³⁴ Rumiyaniti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Pesawaran*, Skripsi (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2018), 38.

³⁵ Pangesti Yofitasari, *Analisis Pengaruh...*, 33.

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut” (QS. Thaha: 44)

2. Jujur (sidiq)

Jujur yaitu tidak pernah berkata dusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Menurut Hermawan Kartaja jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberikan, serta bentuk dan subjuktansi. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur’an Surat Asy-Syu’ara:181-183

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ.

وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ.

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ.

Artinya: “ Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan; (181). Dan timbanglah dengan timbangan yang benar; (182). Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela dimuka bumi dengan membuat kerusakan (183)”. (QS. Asy-Syu’ara: 181-183)

Islam menjunjung tinggi nilai kejujuran dalam segala aspek kehidupan, termasuk dalam mengelola perusahaan. Betapa pun beratnya untuk berlaku jujur, itulah salah satu tantangan dalam

berbisnis. Kunci utama untuk terus maju adalah terus berperilaku jujur dalam rangka mendapatkan keuntungan bersama, baik bagi perusahaan maupun nasabahnya.³⁶

3. Amanah

Amanah berarti sikap tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Arti lain dari amanah ialah terpercaya dan mampu bertanggung jawab. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat AL-Anfal: 27

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui*”. (QS. Al-Anfal: 27)

Menjalankan amanah perlu keterampilan (*skill*). Keikhlasan dan kejujuran merupakan senjata ampuh agar bisnis cepat berkembang dan maju lebih cepat dalam melayani konsumennya³⁷

4. Profesional (Fathanah)

³⁶ Mulyadi, *Etika dan Komunikasi Bisnis Islam*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2019), 64.

³⁷ *Ibid.*, 66.

Menurut Didin Hafifudin profesional adalah bekerja secara maksimal dan dilaksanakan dengan penuh komitmen serta kesungguhan. Sifat profesional digambarkan dalam Al-Qur'an surat Al-Bayyinah: 7):

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ

Artinya: “(katakanlah tiap-tiap orang) diantara kami dan kalian (berbuat menurut keadaannya masing-masing) yakni menurut caranya sendiri-sendiri (Maka Allah SWT lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya). Maka Dia akan memberi pahala kepada orang yang lebih benar jalannya ”. (QS. Al-Isra: 84).

Dalam hadits juga dijelaskan untuk berperilaku profesional yang artinya” sesungguhnya Allah SWT mencintai seorang mukmin yang berkerja profesional (giat, tidak malas-malasan)”.

HR. At-Thabrani dan Ibn ‘Adi.

e. Indikator Kualitas Pelayanan

Pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan adalah model servqual (*Service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*expected service*). Definisi servqual ini dinyatakan oleh Parasuraman, Zeithaml, Dan Berry yaitu “*a customer’s judgment of the overall*

excellence or superiority of a service". Dengan demikian *service quality* didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atau pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat lima indikator yaitu:³⁸

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan ekistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawainya. Allah SWT telah berfirman dalam Al-Qur'an Surat Al-A'raf: 26

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوْآتِكُمْ وَرِيشًا^ط وَلِبَاسُ
التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ؕ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ

Artinya: “Hai anak adam, sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian taqwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebagian dari tanda-

³⁸ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan...*, 63.

tanda kekuasaan Allah SWT, mudah-mudahan mereka selalu ingat”. (QS. Al-Anfal:26).

2. *Reliability* (keandalan)

Adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Sebagai umat muslim telah ada contoh teladan yang tentunya dijadikan pedoman terutama dalam aktivitas perniagaan (muamalah). Sebagaimana dalam Al-Qur'an Surat Al-Ahzab: 21)

أَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَنْ كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya: “*Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”.* (QS. Al-Ahzab:21).

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan

persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Sebagaimana disebut dalam Al-Qur'an Surat Al-Insyirah: 7.

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: “ maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”. (QS. Al-Insyirah: 7)

4. *Assurance* (jaminan)

Adalah pengetahuan kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen komunikasi (*communication*), kredibilitas (*kredibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah perusahaan memperlihatkan etika berkomunikasi dan tidak berbicara kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat Ali-Imran: 159.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَئِنَّ لَهُمْ مَطَلًا لَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
 مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا
 عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka berkat Rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. (QS. Ali-imran: 159).

5. Empathy (kepedulian)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen harus dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk

selalu berbuat baik kepada orang lain.³⁹ Allah SWT telah berfirman dalam Al-Qur'an Surat An-Nahl: 90

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”. (QS. An-Nahl: 90).

2. Kepuasan Konsumen

a. Definisi Kepuasan Konsumen

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “satis” artinya cukup baik, memadai dan facio melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.⁴⁰ Lovelock menjelaskan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan. Jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas. Sedangkan menurut Umar kepuasan konsumen adalah tingkat

³⁹ Pangesti Yofitasari, *Analisis Pengaruh...*, 39.

⁴⁰ Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra, *Service, Quality...*, 292.

perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.⁴¹

Aspek-aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara efektif, yaitu:⁴²

1. *Warranty cost*

Beberapa perusahaan dalam menangani *warranty cost* produk/jasa mereka dilakukan melalui presentase penjualan. Kegagalan perusahaan dalam memberi kepuasan kepada pelanggan biasanya karena perusahaan tidak memberi jaminan terhadap produk/jasa yang mereka jual kepada pelanggan.

2. Penanganan terhadap komplain dari pelanggan

Secara statistik hal ini penting untuk diperhatikan, namun seringkali terlambat bagi perusahaan untuk menyadarinya. Bila komplain/klaim dari pelanggan tidak secepatnya diatasi, maka *customer defection* tidak dapat dicegah.

3. *Market share*

Merupakan hal yang harus diukur dan berkaitan dengan kinerja perusahaan.

4. *Cost of poor quality*

Hal ini dapat bernilai memuaskan bila biaya untuk *defecting customer* dapat diperkirakan.

5. *Industry reports*

⁴¹ Meithiana Indasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan...*, 84.

⁴² *Ibid.*

Terdapat banyak jenis dan *industry reports* ini, seperti yang disampaikan oleh J.D Power dalam Bhote, yakni report yang *fairest, most accurate, dan most eagerly* yang dibuat oleh perusahaan.

6. Gultinan mengemukakan bahwa salah satu manfaat dari kepuasan pelanggan ini adalah dapat meningkatkan loyalitas pelanggan

Kepuasan konsumen merupakan hal yang penting yang harus dipertahankan perusahaan. Kotler dan Amstrong mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli.⁴³ Kepuasan konsumen menjadi faktor penting yang berkontribusi dalam terciptanya loyalitas pelanggan, peningkatan good will atau reputasi dari perusahaan, mengurangi elastisitas harga, mengurangi biaya transaksi masa depan, dan dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan. Kepuasan konsumen memberikan indikator utama niat membeli konsumen dan loyalitas.⁴⁴

b. Kepuasan Konsumen dalam perspektif Ekonomi Islam

Dalam islam menjalankan suatu usaha (bisnis) merupakan ibadah, sehingga usaha itu harus dimulai dengan niat yang suci (lillahi ta'ala), kemudian diikuti dengan cara yang benar, tujuan yang

⁴³ M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 133.

⁴⁴ Inggang Perwangsa Nuralam, *Etika Pemasar dan Kepuasan Pemasaran Perbankan Syariah*, (Malang: UB Press, 2017), 57.

benar, serta pemanfaatan hasil usaha secara benar pula. Oleh sebab itu seorang muslim wajib memiliki sikap jujur karena sikap jujur akan melahirkan kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen akan melahirkan kesetiaan konsumen.

Dalam ekonomi islam kepuasan berdasarkan Imam Al-Syatibi dikenal dengan masalah, yaitu sesuatu yang baik dan dapat diterima oleh akal yang sehat. Diterima akal yang sehat mengandung arti mewujudkan manfaat, kebaikan dan kesenangan untuk manusia. Masalah adalah sifat atau kemampuan barang atau jasa yang mendukung elemen-elemen dan tujuan dasar dari kehidupan manusia di muka bumi ini bukan hanya sekedar penilaian terhadap barang dan jasa secara materialis tetapi juga menilai sisi spiritual.⁴⁵ Oleh karena prinsip dalam pemenuhan kepuasan konsumen harus memperhatikan etika dan nilai-nilai dalam islam.

c. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:⁴⁶

a. Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

⁴⁵ I Muttaqien, Analisis Komparatif Konsep Kepuasan Sebagai Tujuan Kegiatan Konsumen Menurut Ekonomi Konvensional dan Ekonomi Syariah, <http://digilib.uinsby.ac.id/1072/5/bab%25202.pdf&ved=2ahUKewiQ19brzN>. Diakses pada 1 Juni2020.

⁴⁶ Meithiana Indasari, *Pemasaran &...*, 87.

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa itu.

d. Metode pengukuran Kepuasan Konsumen

Pengukuran kepuasan pelanggan diantaranya:⁴⁷

a. Sistem keluhan dan saran

⁴⁷ *Ibid.*, 88.

Organisasi yang berpusat pelanggan memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk berkreasi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. Ghost shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berpemetoderan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan teman-temannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu, para ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survei kepuasan pelanggan.

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

e. Indikator Kepuasan Konsumen

Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakannya secara berbeda, sikap berbeda, dan berbicara secara berbeda. Pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator, yakni:⁴⁸

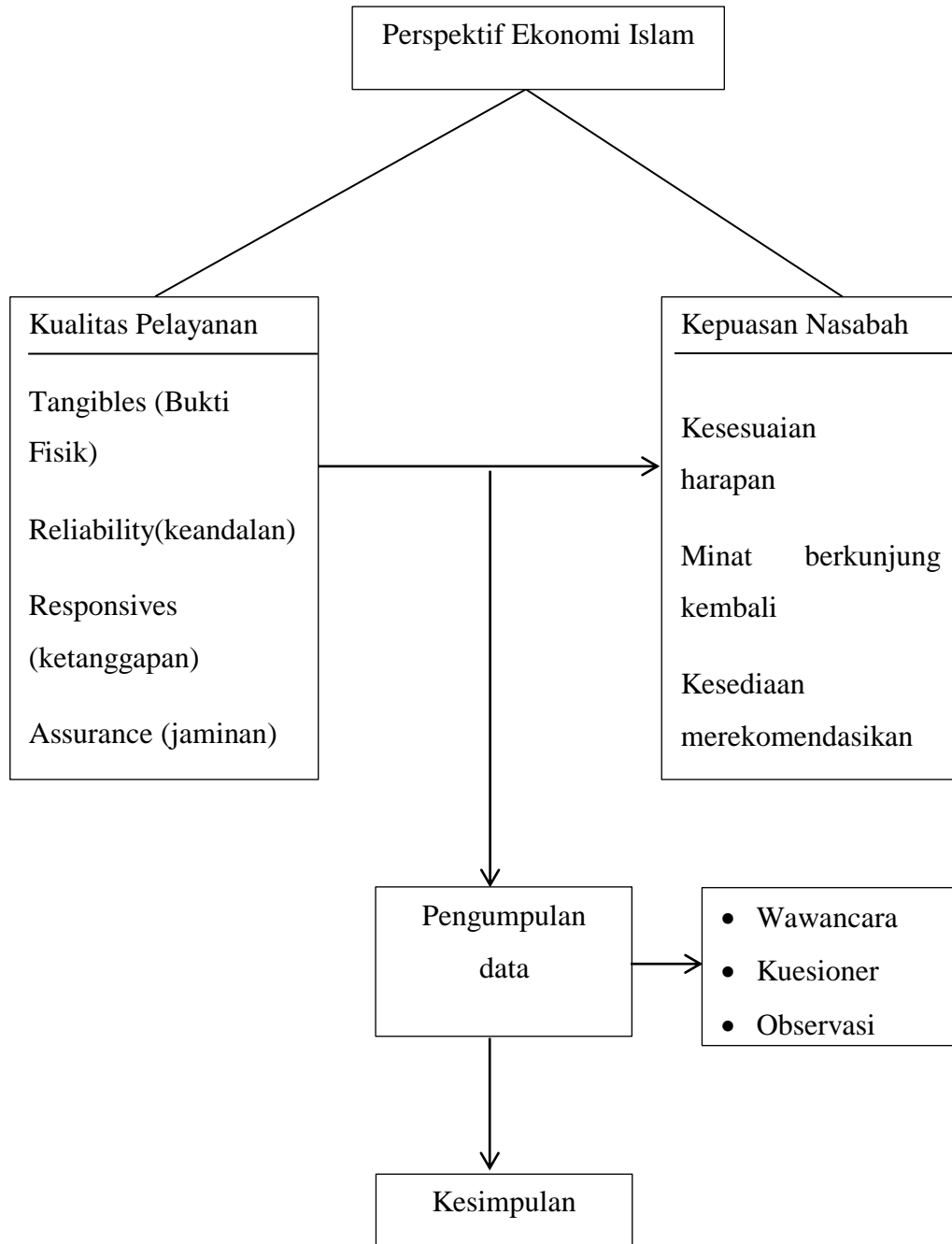
- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan

B. Kerangka Berfikir dan Skema Penelitian

Berdasarkan teori-teori yang telah digunakan, maka dapat disusun kerangka berfikir berbagai faktor atau variabel yang telah dikenali sebagai masalah penting yang merupakan salah satu timbulnya masalah, diantara variabel X (kualitas Pelayanan) dan variabel Y (kepuasan nasabah). Kerangka berfikir menjelaskan apakah terdapat pengaruh antara X (kualitas Pelayanan) dan variabel Y (kepuasan nasabah). Dengan demikian secara ilustratif, hubungan tersebut dapat digambarkan kedalam kerangka pemikiran sebagai berikut:

⁴⁸ *Ibid.*, 92.

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir dan Skema Penelitian



C. Hasil Penelitian yang Relevan

Dalam kajian pustaka ini , penulis akan memaparkan beberapa sumber yang membicarakan masalah tersebut diantaranya:

Tabel 2.1

Hasil Penelitian yang Relevan

No.	Peneliti (tahun)	variabel	Hasil penelitian
1.	Pangesti Yofitasari (2019)	Bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan(X4), empati (X5), kepuasan Konsumen (Y)	Diperoleh bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan bahwa dengan pemberian pelayanan yang berkualitas, maka hal tersebut akan menciptakan kepuasan dalam diri konsumen.
2.	Rumiyanti (2018)	Keandalan (X1),	Dari hasil adjusted R ²

		ketanggapan (X2), Jaminan (X3), kepedulian (X4), Kepuasan Konsumen (Y)	menunjukkan bahwa sebesar 0,630 memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada variabel Y (kepuasan konsumen) adalah 63% ditentukan oleh variabel independen keandalan X1, ketanggapan X2, jaminan X3, dan kepedulian X4. Selebihnya sebesar 37% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam model regresi ini.
3.	Indra Siregar (2020)	Bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5), kepuasan pelanggan (Y)	Secara parsial variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap,

			jaminan, dan empati yang semakin baik cenderung akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
4.	Fitri Madona (2017)	Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan nasabah (Y)	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor cabang 16 Ilir Palembang. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri semakin menurun maka kepuasan nasabah juga dapat menurun.
5.	Gege Yogi Pramana dan Ini Made Rastini (2016)	Kualitas pelayanan (X), Kepuasan nasabah (Y1),	Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan

		loyalitas nasabah (Y2)	loyalitas nasabah pada Bank mandiri Cabang Veteran, Denpasar Bali. Berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri maka semakin tinggi pula kepercayaan yang dimiliki nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali
--	--	------------------------	--

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban Sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Rumusan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

Ho = “Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif Ekonomi Islam pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta”

Ha = “Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam persepektif Ekonomi Islam pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta”

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁴⁹ Oleh karena itu metode penelitian merupakan suatu cara yang digunakan untuk mencari dan menemukan data yang diperoleh dalam penelitian dan membuat analisa dengan maksud agar penelitian dan kesimpulan yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional, dimana dalam penelitian ini, penulis ingin mendapatkan fakta terperinci tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam” (Studi Kasus di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta).

Sedangkan teknik analisis korelasional adalah mengidentifikasi hubungan atau pengaruh satu variabel dengan variabel lain. Dengan demikian penelitian ini berusaha mendapatkan fakta terperinci tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif ekonomi islam pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta.

⁴⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 2.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yang penulis lakukan bertempat di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta. Adapun jadwal penelitian dilaksanakan terhitung mulai bulan Desember 2019 sampai dengan selesai.

C. Populasi dan Sampel⁵⁰

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan yaitu 597.568.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, Misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

⁵⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 215.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan *teknik simple random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam polulasi itu.⁵¹

Adapun rumus metode Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N.e^2)}$$

$$n = \frac{597.568}{1+(597.568.(0,1)^2)}$$

$$n = \frac{597.568}{5.976,68}$$

$$n = 100$$

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N: Populasi

e: eror tingkat kesalahan yang diyakini

Berdasarkan hasil perhitungan diatas sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

D. Jenis dan Sumber Data⁵²

Adapun Sumber data yang penulis gunakan yaitu:

1. Sumber Primer

⁵¹ *Ibid.*, 152.

⁵² Sugiono, *Metode Penelitian...*, 225.

Sumber Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun data primer dalam penelitian ini adalah data dari responden yaitu nasabah BPJS Keteagakerjaan

2. Sumber Sekunder

Sumber Sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data dari BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta, serta data-data tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang penulis kutip dari buku maupun penelitian terdahulu, yang berhubungan dengan topik penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mengumpulkan data tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data memenuhi standar data yang dapat ditetapkan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Interview (wawancara)

Interview (wawancara) digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah

respondennya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.⁵³

Adapun interview/wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Peneliti juga melakukan wawancara dan berkomunikasi dengan karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerkaan KC Purwakarta dan wawancara kepada nasabah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) itu sendiri untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang responden.

2. Kuesioner/Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

3. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan

⁵³ *Ibid.*, 224.

kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Adapun dalam observasi ini, peneliti ikut terlibat dalam kegiatan sehari-hari sambil melakukan pengamatan dalam perilaku karyawan, proses kerja, serta gejala-gejala yang timbul.

F. Skala Pengukuran⁵⁴

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan *skala Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya:

- | | |
|--|---|
| 1. Setuju/selalu/sangat positif diberi skor | 5 |
| 2. Setuju/sering/positif diberi skor | 4 |
| 3. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor | 3 |
| 4. Tidak setuju/hampir tidak/negatif diberi skor | 2 |
| 5. Sangat tidak setuju/tidak pernah/diberi skor | 1 |

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 133.

G. Instrumen Penelitian⁵⁵

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat pengukuran dan data angket kuesioner dengan penilaian skala *likert*. Kuesioner tersebut terdiri dari tiga bagian, yaitu:

1. Bagian pertama berisi tentang data responden yang meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan.
2. Bagian kedua berisi tentang pernyataan variabel independen
3. Bagian ketiga berisi tentang pernyataan dependen dengan kerangka sebagai berikut:

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel Penelitian

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala	Pertanyaan
1.	Kualitas Pelayanan (X)	Seberapa jauh perbedaan anatara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas pelayanan	- Tangible (bukti fisik) - Reability (keandalan) - Responsiveness (ketanggapan) - Assurance (jaminan)	<i>Likert</i>	1, 2, 3 10,11,12 7, 8, 9

⁵⁵ *Ibid.*,146.

		yang mereka terima.	- Empathy		13, 14, 15 4, 5, 6
2.	Kepuasan Nasabah (Y)	tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya	- Kesesuaian harapan - Minat berkunjung kembali - Kesiediaan merekomendasi	<i>Likert</i>	16 17 18

H. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini, perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliabel dengan instrumen yang valid dan reliabel. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.⁵⁶

a. Uji Validitas⁵⁷

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah/valid atau tidaknya suatu kuesioner. kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada

⁵⁶ Sugiono, *metode penelitian...*, 121.

⁵⁷ Victor Trismanjaya & Taruli, *Analisis Data Statistik Parametrik Aplikasi SPSS dan STATCAL*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2019), 56.

angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh pertanyaan tersebut. Validitas suatu instrumen (kuesioner) dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi suatu skor masing-masing pertanyaan dengan skor totalnya. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika skor masing-masing pertanyaan berkorelasi secara signifikan dengan skor totalnya.

Pengujian validitas dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak artinya instrumen valid
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ maka H_0 diterima artinya instrumen tidak valid

Untuk menentukan nilai r_{tabel} dapat dilihat dengan tabel r dengan menggunakan $df = n-2$ pada tingkat kemaknaan 5%.

b. Uji Reliabilitas⁵⁸

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Butir pertanyaan dikatakan reliabel apabila jawaban dari responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau tetap stabil dengan kata lain tidak mengalami perubahan terhadap pilihan jawaban dari pertanyaan.

Uji reliabilitas dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka pertanyaan reliabel

⁵⁸ *Ibid.*

2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $0,60 <$ maka pertanyaan tidak reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari Uji Normalitas dan Heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas⁵⁹

Pengujian normalitas data dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Hal ini penting diketahui berkaitan dengan ketepatan pemilihan uji statistik yang akan digunakan. Karena uji statistik parametrik mensyaratkan data harus berdistribusi normal. Apabila distribusi data tidak normal maka disarankan untuk menggunakan uji statistik non parametrik. Penentuan kenormalan suatu distribusi data dengan statistik induktif harus dilakukan dengan pengujian. Apakah suatu data sampel berasal dari populasi berdistribusi normal atau tidak. Penentuan kenormalan suatu distribusi data dapat dilakukan dengan cara pengujian *Kolmogorov-Smirnov*.

b. Uji Kelinearan Regresi⁶⁰

Regresi linear adalah regresi yang variabel bebasnya (variabel X) berpangkat paling tinggi satu. Persyaratan uji statistik parametrik analisis asosiasi lainnya yang diperlukan yaitu uji kelinearan regresi.

⁵⁹ Adriansyah dan Supardi U.S, *Statistika Ekonomi 1* (Bandung: CV Cendekia Press, 2019), 182.

⁶⁰ *Ibid.*, 244.

Pengujian kelinearan regresi dilakukan dalam rangka menguji model persamaan regresi satu variabel Y atas suatu variabel X.

c. Uji Heteroskedastisitas⁶¹

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Untuk deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan ZRESID (nilai residualnya). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar, atau sebaliknya melebar kemudian menyempit.

3. Analisis Korelasi Sederhana⁶²

Analisis korelasi sederhana yaitu analisis korelasi yang hanya melibatkan dua variabel (bivariat). Korelasi yang terjadi antara dua variabel dapat berupa korelasi positif, korelasi negatif, tidak ada korelasi, ataupun korelasi sempurna.

Teknik analisis korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi product moment (*person*). Korelasi ini digunakan untuk data interval/rasio dengan data interval/ rasio. Selain itu, juga harus memenuhi syarat:

⁶¹ Yeri Sutopo dan Achmad Slamet, *Statistika Inferensial*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2017).

⁶² Adriansyah dan Supardi U.S, *Statistika Ekonomi 1*, 270.

- a. Sampel diambil secara acak
- b. Data setiap variabel berdistribusi normal
- c. Bentuk regresi linear
- d. Rumus

$$X^2 = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{ \sum X^2 - (\sum X)^2 \} \{ n \sum Y^2 - (\sum Y)^2 \}}}$$

Dimana:

n = banyaknya pasang data (unit sampel)

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

4. Uji Regresi Linear Sederhana⁶³

Uji regresi linear sederhana yaitu regresi linear dengan satu variabel prediktor (variabel bebas). Persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + Bx$$

Y = variabel dependent/ kriteria (yang diprediksikan)

a = konstanta

b = angka arah (koefisien regresi)

X = variebel independent (prediktor)

5. Pengujian Hipotesis

a. Uji Secara Individu (Uji-t)⁶⁴

⁶³ *Ibid.*, 312.

⁶⁴ SPSS Indonesia Olah Data Statistik, <http://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html?m=1>. Diakses pada 15 juni 2020.

Uji t merupakan salah satu uji hipotesis penelitian dalam analisis regresi linear sederhana. Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y).

Dasar pengambilan keputusan untuk melakukan uji t sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai signifikansi (sig.)
 - Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat
 - Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat
2. Berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel}
 - Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka ada pengaruh signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat
 - Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak ada pengaruh signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat

6. Koefisien Determinasi (R^2)⁶⁵

Koefisien determinasi adalah besarnya kontribusi antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi dilambangkan dengan r^2 . Nilai ini menyatakan proporsi variasi keseluruhan dalam nilai variabel *dependent* yang dapat diterangkan atau diakibatkan oleh

⁶⁵ Adriansyah dan Supardi U.S, *Statistika Ekonomi 1*, 291.

hubungan linear dengan variabel *dependent*, selain itu (sisanya) diterangkan oleh variabel yang lain galat atau peubah lainnya.

Nilai koefisien determinasi dinyatakan dalam kuadrat dari nilai koefisien korelasi $r^2 \times 100\% = n\%$, memiliki makna bahwa nilai variabel *dependent* dapat diterangkan oleh variabel *independent* sebesar $n\%$, sedangkan sisanya sebesar $100-n\%$ diterangkan oleh galat (*error*) atau pengaruh variabel yang lain.

I. Alat Analisis

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, sehingga untuk mempermudah mengolah data, digunakan aplikasi *SPSS Statistics 22*. SPSS merupakan salah satu software yang dapat digunakan untuk membantu pengolahan, perhitungan, dan analisis data secara statistik. Statistik dapat diartikan sebagai metode dan aturan-aturan untuk mengumpulkan, mengolah, menyajikan dan menganalisis serta menginterpretasikan data yang pada akhirnya akan digunakan untuk mengambil keputusan. Dalam perhitungan statistik, alat perhitungan yang sering digunakan adalah SPSS. Program olah data SPSS ini sangat membantu dalam menganalisis data, sehingga hasil olah data yang dicapai dapat dipertanggung jawabkan dan terpercaya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Tempat Penelitian

1. Sejarah Umum Perusahaan

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara, untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya Negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 Jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, peraturan Menteri Perubahan (PMP) No.48/1952 Jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang Pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan. Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1997 diperoleh suatu tonggak

sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1997 tentang pelaksanaan program asuransi social tenaga kerja (ASTEK) yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1997 tentang pembentukan wadah Penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek.

Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minial bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial. Selanjutnya pada akhir tahun 2004, pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang Perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: “Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan”. Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.

Kiprah perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan

memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No 24 Tahun 2011.

Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat Undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan pensiun mulai 1 Juli 2015.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia ok.

2. Visi Misi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta

a. Visi

“Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, yang Amanah, Bertata kelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan”

b. Misi

Melalui program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan berkomitmen untuk:

1. Melindungi dan menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya
2. Meningkatkan prouktivitas dan daya saing pekerja
3. Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional

3. Kegiatan usaha dan Program

Berdasarkan fungsinya sebagai Badan Penyelenggara jaminan Sosial, BPJS Ketenagakerjaan memiliki kegiatan usaha untuk melayani masyarakat melalui program-program:

1. Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Memberikan perlindungan atas risiko-risiko kecelakaan yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat kerja atau sebaliknya dan penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Manfaat JKK terdiri

atas pelayanan kesehatan (perawatan dan pengobatan), santunan berbentuk uang, program kembali bekerja (*return to work*).

2. Program Jaminan hari Tua

Jaminan Hari Tua adalah program perlindungan bagi tenaga kerja yang bertujuan untuk memberikan jaminan terhadap risiko-risiko sosial ekonomi, pada saat tenaga kerja telah memasuki usia pensiun, berhenti bekerja karena mengundurkan diri, terkena pemutusan hubungan kerja dan sedang tidak aktif bekerja dimanapun, atau peserta yang meninggalkan wilayah Indonesia untuk selamanya.

3. Program Jaminan Pensiun

Jaminan pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan/atau ahli warisnya. Manfaat pensiun adalah sejumlah uang yang dibayarkan setiap bulan kepada peserta yang memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau kepada ahli waris bagi peserta yang meninggal dunia.

4. Program Jaminan Kematian

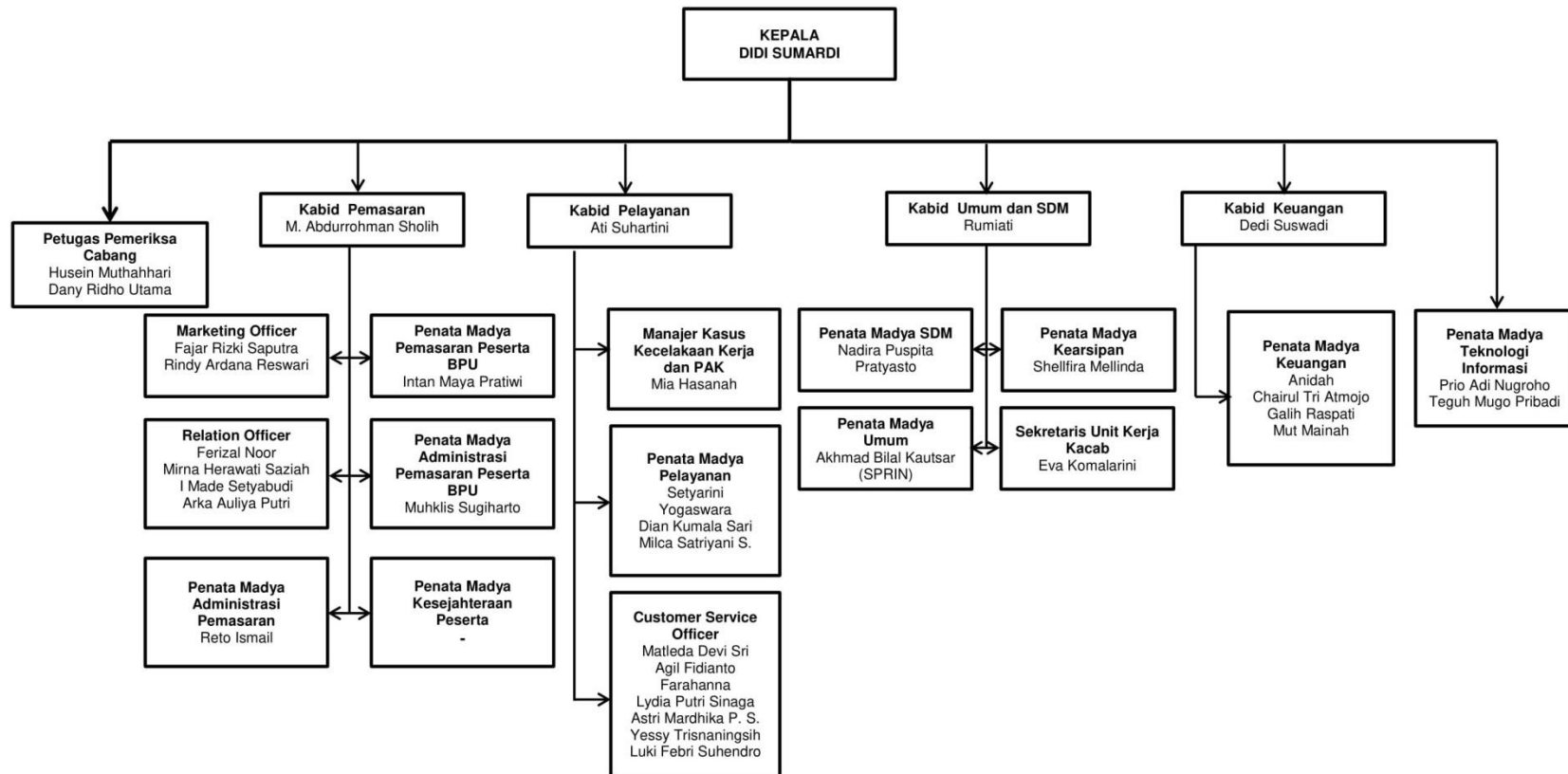
Jaminan kematian diperuntukan bagi ahli waris dari peserta program BPJS Ketenagakerjaan yang meninggal bukan karena kecelakaan kerja, diberikan dalam bentuk santunan berkala, biaya pemakaman, dan beasiswa pendidikan anak, maupun santunan berupa uang

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Badan Penyelenggara jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta



5. Tugas dan Wewenang Badan Penyelenggara jaminan Sosial (BPJS)

Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta

1. Kepala kantor cabang

Bertugas:

Mengarahkan, mengevaluasi dan mengendalikan kegiatan operasional di kantor cabang, selaras dengan kebijakan dan strategi yang ditetapkan dikantor wilayah dan menyusun dan melaksanakan rencana kerja pengawasan dan pemeriksaan kepada pemberi kerja, membuat laporan dan mengusulkan sanksi administrative berupa surat teguran, denda dan rekomendasi penghentian pelayanan publik berkoordinasi dengan instansi terkait, guna memastikan pencapaian target cabang dan pertumbuhan kepesertaan program jaminan sosial, sesuai dengan standard dan ketentuan yang berlaku di badan/institusi.

Wewenang yang dimiliki Kepala Kantor Cabang:

- a. Memberikan persetujuan penempatan investasi dana di area kerjanya, sesuai dengan batasan kewenangannya;
- b. Merekomendasikan pembentukan kantor cabang perintis baru;
- c. Memberi persetujuan pengadaan barang an jasa untuk kantor Cabang sesuai dengan batas kewenangannya.

2. Petugas pemeriksa cabang

Bertugas:

Melakukan program kerja pengawasan dan pemeriksaan kepatuhan terhadap perusahaan, tenaga kerja, badan dan individu secara berkala di

unit kerjanya, menindaklanjuti ketidakpatuhan kepesertaan baik pengaduan yang diperoleh dari masyarakat/pekerja, dari Account Representative (AR) atau account Representative Khusus (ARK) maupun laporan intansi terkait; serta bekerjasama dengan instansi pemerintah/pemerintah daerah, penegak hukum atau instansi public lainnya dalam melakukan penindakan ketidakpatuhan; guna mendukung kelancaran kegiatan pengawasan dan pemeriksaan dan memastikan kepatuhan terhadap kepesertaan program jaminan sosial ketenagakerjaan secara optimal.

3. kepala Bidang Pemasaran

Bertugas:

Merencanakan program pemasaran formal, informal dan khusus (untuk pengembangan kepesertaan) dan pengelolaan kepesertaan melalui program *Customer Relationship management* (CRM) di cabang yang selaras dengan strategi pemasaran wilayah, memantau dan membina kinerja *Marketing Officer* (MO) dan *Relationship officer* (RO) serta menegndalikan pelayanan administrasi kepesertaan, guna memastikan target kepesertaan dan iuran di cabang tercapai dengan efektif dan efisien.

Wewenang yang dimiliki Kepala Bidang Pemasaran:

- a. menyusun strategi tindak lanjut atas potensi yang ada;
- b. mengajukan usulan target kepesertaan dan iuran;
- c. membagi target kepada MO;

d. menangani keluhan peserta dalam batas kewenangan.

Divisi pemasaran dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

3.1 Marketing Officer

Bertugas:

- a. Menyusun usulan program pemasaran untuk tim-nya, mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan kegiatan pemasaran untuk mengakuisisi kepesertaan baru atau mendapatkan kembali peserta yang telah keluar dari kepesertaan (untuk masuk kembali menjadi peserta), serta melakukan pembinaan kepada tim, guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran yang telah dibebankan;
- b. Mereview data potensi dan/atau melaksanakan kegiatan pemasaran untuk mengakuisisi kepesertaan baru atau mendapatkan kembali peserta yang telah keluar dari kepesertaan (untuk masuk kembali menjadi peserta), serta melakukan pembinaan kepada tim, guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran yang telah dibebankan;
- c. Mengumpulkan data potensi dan melaksanakan kegiatan pemasaran untuk mengakuisisi kepesertaan baru atau mendapatkan kembali peserta yang telah keluar dari kepesertaan (untuk masuk kembali menjadi peserta), guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran yang telah dibebankan
- d. Proses data potensi;

- e. Penerbitan surat pemberitahuan pelaksanaan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan;
- f. Kunjungan lapangan;
- g. Sosialisasi.

3.2 Relation Officer

Bertugas:

- a. Menyusun usulan rencana pengelolaan kepesertaan untuk timnya;
- b. mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan kegiatan pembinaan kepada peserta (sebagai bagian dari program Customer Relationship Management / CRM);
- c. memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat, serta melakukan pembinaan kepada timnya, guna tercapainya tertib administrasi, terjalinnya hubungan baik dengan peserta, dan meningkatkan kepesertaan dan iuran yang telah ditetapkan.

3.3 Penata Madya Administrasi Pemasaran

Bertugas:

Menghimpun dan mengelola data yang terkait dengan kegiatan pemasaran dan administrasi kepesertaan, melakukan pelayanan dokumen administrasi dan penghitungan besar iuran serta denda (jika ada), guna menyediakan data yang akurat dan dokumen yang lengkap untuk mendukung kelancaran kegiatan pemasaran.

Wewenang yang dimiliki Penata Madya Administrasi Pemasaran adalah :

- a. Melakukan verifikasi dokumen pendukung dari calon peserta;
- b. Menginput data calon peserta serta pencetakan dokumen;
- c. Melakukan pengolahan data administrasi dan dokumen bagi peserta;
- d. Memberikan dukungan terhadap tugas Marketing/Relationship Officer.

3.4 Penata Madya Pemasaran Peserta BPU

Bertugas:

Melaksanakan kegiatan pemasaran (untuk mengembangkan kepesertaan) dan pembinaan kepada peserta di sektor informal dan, memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat, guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran informal yang telah dibebankan dan untuk menjaga kepuasan peserta.

Wewenang yang dimiliki Penata Madya Pemasaran BPU adalah :

- a. Melakukan kontak dengan calon peserta;
- b. Melakukan negosiasi dalam batas kewenangannya;
- c. Meminta data peserta.

3.5 Penata Madya Administrasi Pemasaran Peserta BPU

Bertugas:

Menghimpun dan mengelola data yang terkait dengan kegiatan pemasaran penerima upah dan bukan penerima upah, serta administrasi kepesertaan, melakukan pelayanan dokumen administrasi dan penghitungan besar iuran serta denda (jika ada), guna menyediakan data yang akurat dan dokumen yang lengkap untuk mendukung kelancaran kegiatan pemasaran peserta bukan penerima Upah

Wewenang yang dimiliki Penata Madya Administrasi Pemasaran Peserta BPU:

- a. Memverifikasi dan validasi kebenaran data sebagai bahan rekapitulasi;
- b. Meminta kelengkapan dokumen;
- c. Melakukan posting iuran.

3.6 Penata Madya Kesejahteraan Peserta

Bertugas:

Melaksanakan kegiatan pemasaran (untuk mengembangkan kepesertaan) dan pembinaan kepada peserta di sektor jasa konstruksi memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat, guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran jasa konstruksi yang telah dibebankan dan untuk menjaga kepuasan peserta.

Wewenang yang dimiliki Penata Madya Kesejahteraan Peserta adalah :

- a. Melakukan kontak dengan calon peserta;
- b. Melakukan negosiasi dalam batas kewenangannya;
- c. Meminta data peserta.

4. Kepala Bidang pelayanan

Bertugas:

Merencanakan, mengkoordinasikan, memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan dan pelayanan program JHT, JK, JPK dan JKK guna memastikan kegiatan pelayanan berlangsung lancar dan memenuhi standar kualitas yang ditentukan.

Wewenang yang dimiliki Kabid. Pelayanan :

- a. Menangani keluhan peserta dalam batas kewenangan;
- b. Menyetujui pengeluaran anggaran rutin;
- c. Melakukan negosiasi dalam batas kewenangannya;
- d. Mengevaluasi kinerja petugas pelayanan.

Divisi pelayanan dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

4.1 Manajer Kasus Kecelakaan Kerja dan PAK

Bertugas:

Melaksanakan dan menindaklanjuti penyelesaian kasus terdiagnosa Kecelakaan Kerja Penyakit Akibat Kerja (KK-PAK) di lingkungan operasional kantor cabang, serta melakukan koordinasi dengan mitra terkait dalam penanganan kasus KK-PAK guna hingga

memastikan peserta BPJS Ketenagakerjaan tersebut siap kembali bekerja

Wewenang yang dimiliki Manajer Kasus Kecelakaan Kerja dan PAK:

- a. Meminta data terkait kasus KK-PAK;
- b. merekomendasikan tindak lanjut kasus KK-PAK;
- c. Merekomendasikan upaya peningkatan kualitas pelayanan program JKK;
- d. Mengkoordinasikan upaya pemulihan dan penyelesaian kasus KK-PAK;
- e. Melakukan koorsinasi dengan mitra terkait penanganan kasuk KK-PAK.

4.2 Penata Madya Pelayanan

Bertugas:

- a. Melakukan verifikasi terhadap dokumen pendukung prosesklaim program JHT dan JP, menengtukan besar klaiam dan memproses klaim sesuai ketentuan yang berlaku, guna memenuhi kewajiban pembayaran klaim kepada peserta dengan tepat jumlah dan tepat waktu;
- b. melakukan verifikasi dokumen pendukung dan perhitungan biaya sesuai ketentuan dalam proses klaim program JKK dan JK, menentukan besar klaim dan memproses klaim, guna

memenuhi kewajiban proses klaim kepada peserta dengan tepat sasaran, tepat mutu, dan tepat waktu.

4.3 Customer Service Officer

Bertugas:

Memberikan pelayanan kepada peserta maupun calon peserta sesuai kebutuhan (seperti pelayanan kepesertaan, iuran, pengajuan jaminan, permintaan informasi, dll), menangani keluhan peserta sesuai ketentuan, guna memenuhi kebutuhan dengan tepat sasaran dan tepat waktu, dan untuk menjaga kepuasan pelanggan sesuai standar yang ditetapkan.

Wewenang yang dimiliki CSO :

- a. Memberi layanan informasi;
- b. Memproses pengajuan jaminan;
- c. Memproses pengajuan koreksi data;
- d. Menanggapi keluhan sesuai batas kewenangannya.

5. Kabid Umum dan SDM

Bertugas:

Memantau dan mengkoordinasikan kegiatan pengelolaan sumber daya manusia, pengadaan barang dan jasa, pemeliharaan aset dan pelayanan umum bagi pegawai (seperti rumah tangga, kebersihan, keamanan, kearsipan, dsb), serta hubungan komunikasi dengan pihak internal dan eksternal, guna memberikan dukungan pada aspek SDM & Umum bagi kelancaran kegiatan bisnis di kantor cabang.

Wewenang yang dimiliki Kabid. Umum & SDM :

- a. Menetapkan kandidat calon pegawai baru;
- b. Menetapkan pembelian barang dan jasa sesuai dengan kewenangannya;
- c. Merekomendasikan vendor;
- d. Menetapkan kegiatan pelatihan dan pembinaan pegawai dalam batas wewenangnya;
- e. Memberikan teguran sehubungan dengan kinerja pegawai;
- f. Mewakili perusahaan dalam penanganan masalah hubungan industrial.

Divisi Umum dan SDM dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

5.1 Penata Madya SDM

Bertugas:

Menganalisis, melaksanakan, memantau dan melaporkan kegiatan yang terkait dengan perencanaan dan keseluruhan proses pengelolaan Sumber Daya Manusia di Kantor Cabang, serta melakukan koordinasi untuk pengelolaan Sumber Daya Manusia di KCP yang berada dibawah kantor cabang induknya, guna mendukung terlaksananya pengelolaan sistem SDM dan untuk tertib administrasi karyawan

Wewenang Penata Madya SDM:

- a. Meminta dan mengelola data karyawan;
- b. Meminta kelengkapan isi formulir penilaian kinerja;

- c. Memeriksa pengajuan permintaan benefit kesejahteraan karyawan.

5.2 Penata Madya Umum

Bertugas:

Mengkoordinasikan pemberian layanan umum dan penyediaan barang /jasa sesuai kebutuhan dan pemeliharaan asset, sarana dan prasarana serta melaksanakan program komunikasi sesuai arahan, guna memberikan dukungan optimal terhadap kelancaran operasional.

Wewenang yang dimiliki Penata Madya Umum:

- a. Meminta data dari vendor;
- b. Memverifikasi kebutuhan pengguna;
- c. Menghitung HPS.

5.3 Penata Madya kearsipan

Bertugas:

- a. Melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip dan pembinaan kearsipan yang meliputi ketatalaksanaan kearsipan, pembuatan petunjuk kearsipan, pengolahan arsip, penyimpanan arsip, konservasi arsip, layanan kearsipan, publikasi kearsipan, pengkajian dan pengembangan kearsipan, pembinaan dan pengawasan kearsipan;
- b. Melaksanakan dan mengelola hubungan komunikasi korespondensi, antar unit kearsipan baik internal an eksternal

BPJS Ketenagakerjaan, melakukan koordinasi untuk pelaksanaan kegiatan kearsipan bagi seluruh unit kerja sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan, mengkoordinasikan penyediaan sarana dan prasarana tata kelola kearsipan guna mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan kearsipan.

5.4 Sekretris Unit Kerja Kacab

Melaksanakan pengelolaan administrasi surat menyurat, mengagendakan rapat intern/ekstern, mencatat keperluan administrasi personil, serta sarana dan prasarana kerja pada kantor cabang guna mendukung kelancaran kerja kepala kantor cabang guna mendukung kelancaran kerja kepala kantor cabang dan unit kerja.

Wewenang yang dimiliki sekretaris Unit Kerja Kacab:

- a. Menolak permintaan data/informasi (risalah, rapat, dsb) oleh pihak yang tidak berkepentingan;
- b. Menginformasikan kegiatan Kepala Kantor Cabang dan unit Kerja kepada pihak yang terlibat;
- c. Menyeleksi dokumen/tamu/telepon Kepala Kantor Cabang dan Unit Kerja;
- d. Meminta informasi sesuai permintaan Kepala Kantor Cabang dan Unit Kerja.

6. Kabid Keuangan

Bertugas:

Memantau dan mengkoordinasikan kegiatan yang terkait dengan pengelolaan keuangan dan teknologi informasi di Kantor Cabang, guna memberikan dukungan pada aspek keuangan & TI bagi kegiatan operasional yang efektif dan efisien. Wewenang yang dimiliki Kabid.

Keuangan & TI :

- a. Mengevaluasi dan mengusulkan peremajaan sarana infrastruktur teknologi informasi;
- b. Melakukan otorisasi pengeluaran kas sesuai dengan batas kewenangan;
- c. Memfinalisasi hasil pencatatan keuangan.

Divisi keuangan dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

6.1 Penata Madya Keuangan

Bertugas:

Mengkoordinasikan dan menganalisa usulan anggaran dari setiap Bidang di Kantor Cabang, melaksanakan pengendalian penggunaan anggaran dan mencatat transaksi yang terjadi, serta memenuhi kewajiban perpajakan perusahaan, guna menghasilkan pengelolaan anggaran yang efektif dan efisien serta dipenuhinya kewajiban yang terkait dengan perpajakan.

Wewenang yang dimiliki Penata madya keuangan:

- a. Melakukan verifikasi penerimaan dan pengeluaran;

- b. Memverifikasi pengajuan penggunaan dana;
- c. Menghitung, memotong, menyetorkan dan mengevaluasi perhitungan kewajiban perpajak;
- d. Menyelesaikan pembayaran klaim peserta;
- e. Membuat laporan keuangan.

6.2 Penata Madya Teknologi Informasi

Bertugas:

Melaksanakan pengaturan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan hardware, software dan jejaring, serta mengelola database dan aplikasi, guna mengoptimalkan pengoperasian perangkat sistem informasi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada peserta dan untuk efektivitas kegiatan operasional serta kecepatan pengambilan keputusan

Wewenang yang dimiliki penata madya TI :

- a. Mengevaluasi dan mengusulkan peremajaan sarana infrastruktur teknologi informasi;
- b. Melakukan otorisasi hak akses layanan TI;
- c. Melakukan pengambilan data, informasi dan pengetahuan terkait tenaga kerja, mitra dan pemberi kerja.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Responden

Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta responden dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta, jumlah nasabah yang diambil sebagai responden sebanyak 100 orang dengan identitas sebagai berikut:

a. Data responden

Responden yang terpilih dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan. Untuk mengetahui proporsi jenis kelamin dengan jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	45	45,0	45,0	45,0
Perempuan	55	55,0	55,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa nasabah berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 45% laki-laki, sedangkan jumlah nasabah perempuan sebanyak 55%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah yang paling dominan pada Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta adalah perempuan.

b. Umur Responden

Pengelompokkan usia dari responden dalam penelitian ini terbagi menjadi empat kelompok, yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Umur Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<30	55	55,0	55,0	55,0
	30-40	28	28,0	28,0	83,0
	41-50	14	14,0	14,0	97,0
	>50	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa bahwa sebanyak 55% yang berusia <30 tahun, sebanyak 28% yang berusia 30-40 tahun, sebanyak 14% yang berusia 41-50, dan sebanyak 3% yang berusia >50. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kebanyakan nasabah Badan Penyelenggaraan jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta memiliki usia <30 tahun.

c. Pendidikan Responden

Pendidikan terakhir dari responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	7	7,0	7,0	7,0
SMA	68	68,0	68,0	75,0
Diploma	6	6,0	6,0	81,0
S1	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui jumlah berdasarkan pendidikan terakhir. Sebanyak 7% berpendidikan SMP, sebanyak 68% berpendidikan SMA/SMK, sebanyak 6% berpendidikan Diploma, dan sebanyak 19% berpendidikan sarjana. Sehingga dapat disimpulkan mayoritas nasabah Badan Penyelenggaraan jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta berpendidikan terakhir SMA/SMK.

d. Pekerjaan Responden

Adapun pekerjaan dari responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Wiraswasta	41	41,0	41,0	41,0
	Buruh	56	56,0	56,0	97,0
	Lain-lain	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa berdasarkan pekerjaan sebanyak 41% pekerjaan wiraswasta, sebanyak 56% pekerjaan buruh, sebanyak 3% lain-lain. Sehingga dapat disimpulkan mayoritas nasabah Badan Penyelenggaraan jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta adalah pekerjaan buruh.

2. Deskripsi Data Variabel

a. Deskripsi variabel Kualitas Pelayanan

1. Tangible (Bukti fisik)

Tabel 4.5

Deskripsi varabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	KS	TS	STS	
Tangible (bukti fisik)							
1.	BPJS Ketenagakerjaan memiliki fasilitas yang nyaman, bersih serta aman untuk digunakan (misalnya: ruang tunggu, kamar mandi, tempat parkir dan lain-lain).	14	72	13	1	0	100
		14%	72%	13%	1%	0	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 1 indikator tangible (bukti fisik) responden memilih sangat setuju dengan presentase 14%, memilih setuju dengan presentase 72%, memilih kurang setuju dengan presentase 13%, dan memilih tidak setuju dengan presentase 1%.

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	KS	TS	STS	
2.	BPJS Ketenagakerjaan memiliki kemudahan akses tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai.	11	85	3	1	0	100
		11%	85%	3%	1%	0	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 2 indikator tangible (bukti fisik) responden memilih sangat setuju dengan presentase 11%, memilih setuju dengan presentase 85%, memilih kurang setuju dengan presentase 3%, dan memilih tidak setuju dengan presentase 1%.

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	KS	TS	STS	
3.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan selalu berpenampilan rapih dan bersih	16	83	1	0	0	100

	16%	83%	1%	0	0	100%
--	-----	-----	----	---	---	------

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 3 indikator tangible (bukti fisik) responden memilih sangat setuju dengan presentase 16%, memilih setuju dengan presentase 83%, dan memilih kurang setuju dengan presentase 1%.

Dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti hasil dari item-item pernyataan indikator tangible (bukti fisik) rata-rata memilih setuju, dapat terlihat dari skor yang paling tinggi dengan presentase 85%, sedangkan sebagian terdapat memilih kurang setuju karena responden merasa kurang nyaman dengan fasilitas yang digunakan seperti ruang tunggu dan kamar mandi.

2. Empathy (perhatian)

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	KS	TS	STS	
Empathy (perhatian)							
4.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan memberikan perhatian serta mendahulukan kepentingan nasabah/peserta.	9	58	28	5	0	100
		9%	58%	28%	5%	0	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 4 indikator empathy responden memilih sangat setuju dengan presentase 9%, memilih setuju dengan presentase 58%, memilih kurang setuju dengan presentase 28%, dan memilih tidak setuju dengan presentase 5%.

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	KS	TS	STS	
5.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan menghargai serta memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan nasabah/peserta.	10	61	28	0	1	100
		10%	61%	28%	0	1%	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 5 indikator empathy responden memilih sangat setuju dengan presentase 10%, memilih setuju dengan presentase 61%, memilih kurang setuju dengan presentase 28%, dan memilih sangat tidak setuju dengan presentase 1%.

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	KS	TS	STS	
6.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun.	13	43	37	5	2	100

	13%	43%	37%	5%	2%	100%
--	-----	-----	-----	----	----	------

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 6 indikator empathy responden memilih sangat setuju dengan presentase 13%, memilih setuju dengan presentase 43%, memilih kurang setuju dengan presentase 37%, dan memilih tidak setuju dengan presentase 5% dan memilih sangat tidak setuju dengan presentase 2%.

Dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti hasil dari item-item pernyataan indikator empathy rata-rata memilih setuju, dapat terlihat dari skor yang paling tinggi dengan presentase 61%, sedangkan sebagian terdapat memilih kurang setuju karena terdapat sebagian karyawan yang memiliki sifat kurang ramah.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	KS	TS	STS	
Reponsiveness (ketanggapan)							
7.	Memberikan respon yang baik dalam pelayanan dan langsung mengarahkan syarat-syarat yang harus dipenuhi.	18	46	31	5	0	100
		18%	46%	31%	5%	0	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 7 indikator responsivenes (ketanggapan) responden memilih sangat setuju dengan presentase 18%, memilih setuju dengan presentase 46%, memilih kurang setuju dengan presentase 31%, dan memilih tidak setuju dengan presentase 5%.

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	KS	TS	STS	
8.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan memberikan kejelasan informasi mengenai program dan layanan yang ditawarkan	8	74	15	3	0	100
		8%	74%	15%	3%	0	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 8 indikator responsivenes (ketanggapan) responden memilih sangat setuju dengan presentase 8%, memilih setuju dengan presentase 74%, memilih kurang setuju dengan presentase 15%, dan memilih tidak setuju dengan presentase 3%.

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	KS	TS	STS	
9.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan bersikap simpatik dan bersedia menanggapi setiap permasalahan	4	56	39	0	1	100

	nasabah/peserta						
		4%	56%	39%	0	1%	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 9 indikator responsivenes (ketanggapan) responden memilih sangat setuju dengan presentase 4%, memilih setuju dengan presentase 56%, memilih kurang setuju dengan presentase 39%, dan memilih sangat tidak setuju dengan presentase 1%.

Dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti hasil dari item-item pernyataan indikator responsivenes (ketanggapan) rata-rata memilih setuju, dapat terlihat dari skor yang paling tinggi dengan presentase 74%, sedangkan sebagian terdapat memilih kurang setuju karena sebagian karyawan kurang simpatik dan kurang tanggap dalam menangani masalah nasabah .

4. Reliability (keandalan)

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	KS	TS	STS	
Reliability (keandalan)							
10.	BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan yang mudah dimengerti, diikuti, dan dilaksanakan dengan prosedur yang jelas.	9	41	27	5	0	100
		9%	41%	27%	5%	0	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 10 indikator reliability (keandalan) responden memilih sangat setuju dengan presentase 9%, memilih setuju dengan presentase 41%, memilih kurang setuju dengan presentase 27%, dan memilih tidak setuju dengan presentase 5%.

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	KS	TS	STS	
11.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan mempunyai kemampuan dan keahlian dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan yakni mampu menguasai teknologi dalam proses pelayanan.	11	77	11	0	1	100
		11%	77%	11%	0	1	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 11 indikator reliability (keandalan) responden memilih sangat setuju dengan presentase 11%, memilih setuju dengan presentase 77%, memilih kurang setuju dengan presentase 11%, dan memilih tidak setuju dengan presentase 1%.

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	KS	TS	STS	

12.	Proses pencairan dana program yang mudah diikuti oleh nasabah/peserta.	7	52	39	1	1	100
		7%	52%	39%	1%	1%	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 12 indikator reliability (keandalan) responden memilih sangat setuju dengan presentase 7%, memilih setuju dengan presentase 52%, memilih kurang setuju dengan presentase 39%, memilih tidak setuju dengan presentase 1 % dan memilih tidak setuju dengan presentase 1%.

Dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti hasil dari item-item pernyataan indikator Reliability (keandalan) rata-rata memilih setuju, dapat terlihat dari skor yang paling tinggi dengan presentase 77%, sedangkan sebagian terdapat memilih kurang setuju karena proses pencairan yang sulit dan terdapat karyawan yang kurang dimengerti dalam cara penyampaian.

5. Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	KS	TS	STS	
Assurance (jaminan)							
13.	Ketepatan dalam jadwal pencairan dana program nasabah/peserta sesuai	7	46	42	5	0	100

	dengan yang dijanjikan.						
		7%	46%	42%	5%	0	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 13 indikator assurance (jaminan) responden memilih sangat setuju dengan presentase 7%, memilih setuju dengan presentase 46%, memilih kurang setuju dengan presentase 42%, dan memilih tidak setuju dengan presentase 5%.

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	KS	TS	STS	
14.	karyawan BPJS Ketenagakerjaan dapat menanamkan kepercayaan rasa aman kepada nasabah/peserta.	8	69	22	1	0	100
		8%	69%	22%	1%	0	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 14 indikator assurance (jaminan) responden memilih sangat setuju dengan presentase 8%, memilih setuju dengan presentase 69%, memilih kurang setuju dengan presentase 22%, dan memilih tidak setuju dengan presentase 1%.

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	KS	TS	STS	

15.	karyawan BPJS Ketenagakerjaan menjalankan tugasnya dengan baik.	7	66	26	1	0	100
		7%	66%	26%	1%	0	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 15 indikator assurance (jaminan) responden memilih sangat setuju dengan presentase 7%, memilih setuju dengan presentase 66%, memilih kurang setuju dengan presentase 26%, dan memilih tidak setuju dengan presentase 1%.

Dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti hasil dari item-item pernyataan indikator assurance (jaminan) rata-rata memilih setuju, dapat terlihat dari skor yang paling tinggi dengan presentase 69%, sedangkan sebagian terdapat memilih kurang setuju karena sebagian responden mengalami keterlambatan dalam pencairan dana program.

Berdasarkan tabel 4.6 variabel kualitas pelayanan dapat diketahui dari 100 responden yang diteliti hasil item-item pernyataan kualitas pelayanan nasabah rata-rata memilih setuju, dapat dilihat dari skor yang paling tinggi adalah indikator bukti fisik pernyataan X.2 dengan presentase 85%. Hal ini karena rata-rata nasabah mendapatkan pelayanan yang baik diantaranya dalam pemenuhan akses tempat dan lokasi kantor yang mudah serta penampilan karyawan yang terlihat rapih dan bersih.

b. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah

Tabel 4.6

Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	KS	TS	STS	
Kesesuaian harapan							
16.	BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan yang sesuai harapan bahkan melebihi harapan.	5	55	34	5	1	100
		5%	58%	31%	5%	1%	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 16 indikator kesesuaian harapan, responden memilih sangat setuju dengan presentase 5%, memilih setuju dengan presentase 58%, memilih kurang setuju dengan presentase 31%, memilih tidak setuju dengan presentase 5%, dan memilih tidak setuju dengan presentase 1%.

Dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti hasil dari item-item pernyataan indikator kesesuaian harapan rata-rata memilih setuju, dapat terlihat dari skor yang paling tinggi dengan presentase 58%, sedangkan sebagian terdapat memilih kurang setuju karena sebagian merasa tidak sesuai dengan harapan respnden.

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	TS	KS	STS	
Minat berkunjung kembali							
17.	Saya bersedia untuk berkunjung lagi ke BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta.	3	57	31	9	0	100
		3%	60%	28%	9%	0	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 17 indikator minat berkunjung kembali, responden memilih sangat setuju dengan presentase 3% memilih setuju dengan presentase 60%, memilih kurang setuju dengan presentase 28%, memilih tidak setuju dengan presentase 9%.

Dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti hasil dari item-item pernyataan indikator minat berkunjung kembali rata-rata memilih setuju, dapat terlihat dari skor yang paling tinggi dengan presentase 60%, sedangkan sebagian terdapat memilih kurang setuju karena sebagian merasa tidak ingin berkunjung kembali kecuali terpaksa

No	Pernyataan	Frekuensi					Total
		SS	S	TS	KS	STS	
Kesediaan merekomendasikan							

18.	Saya bersedia merekomendasikan kepada orang lain tentang kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta.	6	56	34	3	1	100
		6%	59%	31%	3	1%	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil pernyataan item 17 indikator kesediaan merekomendasikan, responden memilih sangat setuju dengan presentase 6% memilih setuju dengan presentase 59%, memilih kurang setuju dengan presentase 31%, memilih tidak setuju dengan presentase 3%, dan memilih tidak setuju dengan presentase 1%.

Dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti hasil dari item-item pernyataan indikator kesediaan merekomendasikan rata-rata memilih setuju, dapat terlihat dari skor yang paling tinggi dengan presentase 59%, sedangkan sebagian terdapat memilih kurang setuju karena tidak tertarik untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Berdasarkan tabel 4.6 kepuasan nasabah dapat diketahui dari 100 responden yang diteliti hasil item-item pernyataan variabel kepuasan nasabah rata-rata memilih setuju, dapat dilihat dari skor

yang paling tinggi pernyataan Y.17 dengan presentase 60%. Hal ini karena nasabah bersedia untuk berkunjung kembali ketika dibutuhkan keperluan yang sama dikemudian hari.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah/valid atau tidaknya suatu kuesioner.

Pengambilan keputusan:

- Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat dinyatakan butir pernyataan valid
- Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dapat dinyatakan butir pernyataan tidak valid

Menentukan r_{tabel} :

Dengan melihat pada tabel distribusi tabel r berdasarkan df sebesar $n-2 = 100-2 = 98$ dengan sigifikansi 0,05, maka didapat nilai r^{tabel} sebesar 0,197. Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No. pernyataan	r^{hitung}	r^{tabel}	Keterangan
1	0,698	0,197	Valid
2	0,685	0,197	Valid

3	0,549	0,197	Valid
4	0,752	0,197	Valid
5	0,857	0,197	Valid
6	0,813	0,197	Valid
7	0,764	0,197	Valid
8	0,711	0,197	Valid
9	0,819	0,197	Valid
10	0,787	0,197	Valid
11	0,687	0,197	Valid
12	0,744	0,197	Valid
13	0,715	0,197	Valid
14	0,762	0,197	Valid
15	0,686	0,197	Valid

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

No. pernyataan	r^{hitung}	r^{tabel}	Keterangan
16	0,859	0,197	Valid
17	0,874	0,197	Valid
18	0,902	0,197	Valid

Berdasarkan hasil olah data pada tabel 4.7 dan tabel 4.8 di atas nilai r_{hitung} item pernyataan X.1 sampai Y.18 memiliki nilai besar dari

r^{tabel} 0,197, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan pengambilan keputusan menggunakan batasan 0,60. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60 maka reliabel, sebaliknya apabila nilai *Cronbach's Alpha* $<$ 0,60 maka dinyatakan tidak reliabel

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,938	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,894	Reliabel

Berdasarkan hasil pengolahan data 4.9 di atas, dapat dilihat seluruh tabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60 sehingga variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk penelitian selanjutnya.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data, karena uji statistik parametrik mensyaratkan

data harus berdistribusi normal. Uji yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pengujian *kolmogorov-smirnov*.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu:

- jika taraf signifikansi $> 0,05$ = berdistribusi normal
- jika taraf signifikansi $< 0,05$ = tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.10

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,06390851
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,081
	Positive	,081
	Negative	-,053
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		,106 ^c

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) unstandarizard Residual sebesar $0,106 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Kelinearan Regresi

Regresi linear adalah regresi yang variabel bebasnya (variabel X) berpangkat paling tinggi satu. Uji kelinearan regresi digunakan

untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji kelinearan regresi adalah:

- Jika nilai signfikansi (sig.) $p > 0,05$, maka model regresi data tersebut berpola linear
- Jika nilai signifikansi (sig.) $p < 0,05$, maka model regresi data tersebut berpola tidak linear

Tabel 4.11
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	F	Sig.
Kep uasa n Nasa bah * Kual itas Pela yana n	Between Groups (Combined)	327,894	27	13,821	,000
	Linearity	279,102	1	317,631	,000
	Deviation from Linearity	48,792	26	2,136	,006
	Within Groups	63,266	72		
	Total	391,160	99		

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa pada Anova tabel dibagian deviation from Linearity hubungan antara Y dan X menghasilkan nilai $F = 2,136$, dengan nilai probabilitas (sig.) $p = 0,06$. Karena nilai signifikansi $p = 0,06 > 0,05$, maka dengan demikian bahwa model regresi berpola/bersifat linear.

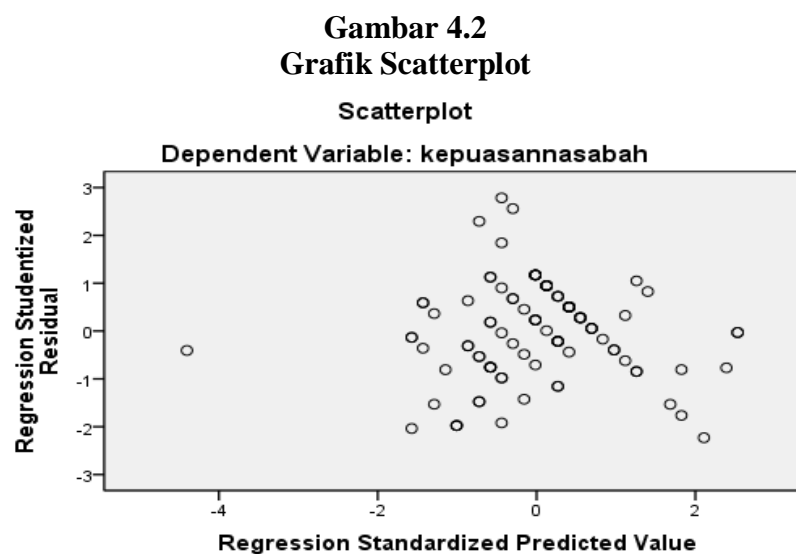
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini, menggunakan metode scatterplot pada output SPSS.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan metode scatter plot adalah:

1. Jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar, atau sebaliknya melebar kemudian menyempit. Maka indikasinya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas
2. Sebaliknya, jika terdapat pola tertentu yang jelas. Maka indikasinya adalah terjadi heteroskedastisitas.

Berikut hasil output grafik scatter plot SPSS



Berdasarkan output scatterplot di atas, terlihat bahwa tidak terdapat pola tertentu, titik-titik menyebar dan tidak membentuk

gelombang, melebar, kemudian menyempit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

5. Analisis Korelasi

Analisis korelasi sederhana digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan nasabah (Y).

Dasar pengambilan dalam analisis korelasi sederhana adalah:

- Jika nilai signifikansi *pearson correlation* $> 0,05$, maka terdapat korelasi/hubungan. Tolak H_0 dan terima H_a
- Jika nilai signifikansi *pearson correlation* $< 0,05$, maka tidak terdapat korelasi/hubungan. Terima H_0 dan tolak H_a

Tabel 4.12

Hasil Uji Analisis Korelasi

Correlations

	Kualitas_Pelayanan	Kepuasan_Nasabah
Kualitas_Pelayanan Pearson Correlation	1	,845**
Sig. (2-tailed)		,000
N	100	100
Kepuasan_Nasabah Pearson Correlation	,845**	1
Sig. (2-tailed)	,000	
N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa pada *pearson correlation* hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah menghasilkan nilai sebesar = 0,845. Karena nilai signifikansi = 0,845 > 0,05 maka dengan demikian H_0 ditolak H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi/hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

6. Uji Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel *indevenden* yaitu kualitas pelayanan (X) dengan variabel *devenden* yaitu kepuasan nasabah (Y).

Tabel 4.13
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2,792	,875		-3,190	,002
Kualitas_Pelayanan	,238	,015	,845	15,623	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + Bx$$

Y adalah variabel yang diramalkan, a adalah nilai konstansta, b adalah koefisien regresi, dan X adalah variabel *independen*. Dari hasil pengolahan data analisis regresi linear sederhana di atas maka dapat dirumuskan:

$$Y = -2,792 + 0,238X$$

Dari persamaan model regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar -2,792, artinya jika variabel kualitas pelayanan nilainya 0 maka variabel kepuasan nasabah memiliki nilai tetap -2,794.
- b. Nilai koefisien sebesar 0,238 menunjukkan dapat diartikan positif, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Jika kualitas pelayanan ditingkatkan untuk satuan maka kepuasan nasabah meningkat 0,238 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap.

7. Pengujian Hipotesis

a. Uji-t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dasar pengambilan keputusan uji t dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dan nilai signifikansi, adalah sebagai berikut:

- $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, maka H_a diterima dan H_o ditolak.
- $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, maka H_o diterima dan H_a ditolak.

Menentukan t_{tabel} dicari dengan melihat pada distribusi t dengan menggunakan $df = n-2 = 100-2 = 98$, signifikansi sebesar 0,05 maka didapat t_{tabel} sebesar 1,984.

Tabel 4.14

Hasil Uji-t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2,792	,875		-3,190	,002
Kualitas_Pelayanan	,238	,015	,845	15,623	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Berdasarkan tabel 4.14 didapat nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan sebesar 15,623 dengan signifikansi 0,000, sedangkan taraf signifikansi sebesar 0,05 dengan df sebesar 98 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Sehingga nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} = 15,623 > 1,984$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Berdasarkan hipotesis diatas maka H_a diterima dan H_o ditolak.

8. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.15
Hasil Uji R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,845 ^a	,714	,711	1,069

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,711, jadi kontribusi dari variabel bebas kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah dalam regresi linear sederhana sebesar 71,1% sedangkan sisanya 19,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Analisis Data (Pembahasan)

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan sebesar 15,623 dengan signifikansi 0,000, sedangkan taraf signifikansi sebesar 0,05 dengan DF sebesar 98 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 15,623 > 1,984$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Pengaruh yang positif artinya apabila kualitas pelayanan baik maka kepuasan nasabah akan terpenuhi, sebaliknya apabila kualitas pelayanan buruk maka kepuasan nasabah tidak akan terpenuhi atau nasabah akan merasa kecewa. Kualitas pelayanan akan berbanding lurus dengan kepuasan nasabah,

nasabah akan merasa puas apabila ekspektasi yang diberikan sesuai dengan harapan bahkan melampaui harapan.

Sementara berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) diketahui nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,711, kondisi ini menunjukkan kekuatan pengaruh kontribusi dari variabel bebas kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah dalam regresi linear sederhana sebesar 71,1% sedangkan sisanya 19,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan pelayanan dalam perspektif Ekonomi Islam. Hal ini dibuktikan dalam manajemen BPJS Ketenagakerjaan dan karyawan yang bertugas telah menerapkan nilai-nilai islami yang sesuai dengan konsep pelayanan dalam perspektif syariah. Nilai-nilai islami yang diterapkan diantaranya:

1. Sidiq (jujur)

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan memberikan pelayanan dengan sikap jujur, Hal ini terlihat dalam indikator *responsiveness*, rata-rata nasabah memberikan tanggapan setuju bahwa dalam penyampaian informasi terkait program-program dan layanan yang ditawarkan disampaikan dengan jelas dan penuh kejujuran, tidak

mengada-ada dan tidak ada yang disembunyikan. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat Asy-Syu'ara:181-183

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ.

وَزِنُوا بِالْقِسْطِاسِ الْمُسْتَقِيمِ.

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ.

Artinya: “ Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan; (181). Dan timbanglah dengan timbangan yang benar; (182). Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela dimuka bumi dengan membuat kerusakan (183)”. (QS. Asy-Syu'ara: 181-183)

Hal ini menunjukkan bahwa di dalam islam sangat menjunjung nilai kejujuran dalam segala aspek kehidupan termasuk dalam memberikan pelayanan, maka kunci utama untuk terus maju adalah senantiasa berperilaku jujur dalam rangka mendapatkan keuntungan bersama antara perusahaan dengan nasabahnya.

2. Amanah

Amanah berarti terpercaya serta mampu menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab. Hal ini terlihat dalam indikator assurance (jaminan), rata-rata pernyataan nasabah memberikan tanggapan setuju bahwa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan BPJS Ketenagakerjaan mampu memberikan rasa aman serta jaminan dalam hal pengelolaan dana nasabah. Proses pencairan program

nasabah sesuai dengan nominal yang telah dijanjikan meskipun terkadang jadwal dalam pencairan dana kurang sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Hal ini merupakan perintah Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat Al-Anfal: 27

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui*”. (QS. Al-Anfal: 27)

3. Tabligh (kesopanan dan keramahan)

Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan BPJS Ketenagakerjaan mampu melayani nasabah dengan tutur kata yang ramah, sopan dan santun. Hal ini terlihat dalam dimensi *empathy* rata-rata pernyataan nasabah yang menyatakan setuju bahwa karyawan melayani dengan sikap ramah, sopan, santun, menghargai serta memiliki kesungguhan dalam merespon nasabah. Meskipun terdapat sebagian karyawan yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik. Ini ditegaskan dalam Al-Qur'an Surat Thaha: 44

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut” (QS. Thaha: 44)

4. Fathanah (Profesional)

Fathanah berarti bekerja secara maksimal dan dilaksanakan dengan penuh komitmen serta kesungguhan. Hal ini terlihat dalam indikator *tangible* (bukti fisik) rata-rata nasabah memberikan tanggapan setuju, dalam hal ini manajemen dan karyawan BPJS Ketenagakerjaan selalu memberikan pelayanan yang maksimal. Hal ini terlihat dalam indikator *tangible* rata-rata nasabah memberikan tanggapan setuju, hal tersebut terbukti dengan adanya kesungguhan dalam melengkapi fasilitas umum, seperti ruang tunggu yang nyaman, kamar mandi layak pakai dan tempat parkir yang memadai. Selain itu, sikap karyawan yang memberikan respon baik dalam pelayanan serta bersikap simpatik dan bersedia menanggapi setiap permasalahan nasabah bisa dinilai sebagai sikap yang profesional yang mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam hadits dijelaskan untuk berperilaku profesional yang artinya” sesungguhnya Allah SWT mencintai seorang mukmin yang berkerja profesional (giat, tidak malas-malasan)”. HR. At-Thabrani dan Ibn ‘Adi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian dan hasil analisis data yang telah penulis lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari penjelasan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan cukup baik. Terlihat dari variabel kualitas pelayanan sebagian besar nasabah memberikan tanggapan setuju yang artinya pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Dengan demikian maka kepuasan nasabah terpenuhi
2. Dari penjelasan tanggapan responden terhadap kepuasan nasabah Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah cukup puas. Hal ini terlihat dari variabel kepuasan nasabah sebagian besar nasabah memberikan tanggapan setuju yang artinya kepuasan nasabah cukup terpenuhi meskipun terdapat beberapa nasabah yang memberikan tanggapan kurang setuju. Dengan tercapainya kepuasan nasabah menjadi kunci keberhasilan dan memberikan dampak yang positif bagi perusahaan, serta menjadi faktor yang berkontribusi dalam terciptanya loyalitas nasabah, reputasi perusahaan dan produktivitas karyawan, yang

akhirnya berdampak pada profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan, sehingga keberlangsungan bisnis di masa depan akan lebih terjamin.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta). Hal ini dapat terlihat dari nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan sebesar 15,623 dengan signifikansi 0,000, sedangkan taraf signifikansi sebesar 0,05 dengan df sebesar 98 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 15,623 > 1,984$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta telah sesuai dengan konsep pelayanan dalam perspektif ekonomi islam, manajemen dan karyawan BPJS Ketenagakerjaan menerapkan nilai-nilai dalam islam diantaranya sifat siqid (jujur), amanah (terpercaya), tabligh (karamahan dan kesopanan), fathanah (profesional).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang disampaikan. Penulis mengungkapkan saran-saran sebagai bahan masukan bagi pihak Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta yang diharapkan bermanfaat yaitu:

1. Pelayanan yang dilakukan Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta sudah cukup baik hal ini sesuai dengan tanggapan responden yang menyatakan setuju, tetapi masih ada beberapa yang menyatakan kurang setuju. Pelaksanaan proses evaluasi harus terus dilakukan mengingat kualitas pelayanan bukanlah suatu hal yang kaku melainkan fleksibel dan dapat dirubah.
2. Dari hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif ekonomi islam pada Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta mempunyai pengaruh yang positif. Sebaiknya perusahaan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga akan terjalin hubungan yang erat dengan nasabah dan memberikan citra baik, sesuai dengan visi dari Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan yaitu Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, yang Amanah, Bertata kelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah. dan Supardi U.S., 2019. *Statistika Ekonomi 1*. Bandung: CV Cendekia Press
- Ade, pradepta Putra., “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen BPJS Ketenagakerjaan pada Program Jaminan Hari Tua (JHT) di Samarinda,” dalam khazanah: Ejournal Psikologi. Khazanah: Ejournal Psikologi Vol. 5, No. 1, (2017), 110.
- Andi, Ahmad Aras., *Pengaruh Persepsi Etika Pelayanan Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan pada Kantor Samsat di Kota Maros*. Makassar: UIN Alauddin Makassar.
- Atep, Adya Barata. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- BPJS Ketenagakerjaan. 2014. *Transformasi Untuk Memastikan Keberlanjutan Manfaat dan Layanan BPJS Ketenagakerjaan*. Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan.
- BPJS Ketenagakerjaan, 2014. *Pedoman Akuntansi Program Jaminan Hari Tua*. BPJS Ketenagakerjaan.
- Freddy, Rangkuti. 2017. *Customer Care excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy, Tjiptono. et. Al., 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- I Muttaqien, Analisis Komparatif Konsep Kepuasan Sebagai Tujuan Kegiatan Konsumen Menurut Ekonomi Konvensional dan Ekonomi Syariah, <http://digilib.uinsby.ac.id/1072/5/bab%25202.pdf&ved=2ahUKewiQ19brzN>. Diakses pada 1 Juni2020.

- Inggang, Perwangsa Nuralam. 2017. *Etika Pemasar dan Kepuasan Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring. 2020. *Kualitas*, <https://id.m.wikipedia.org/wiki/kualitas>. Diakses pada 30 April 2020.
- Meithiana, Indasari. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Mulyadi. 2019. *Etika dan Komunikasi Bisnis Islam*. Jakarta: Salemba Diniyah.
- M. Anang Firmansyah. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, Yogyakarta: Deepublish.
- Philip, Kotler. Et. Al., 2018. *Manajemen pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*.
- Pangesti, Yofitasari. 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas atas Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam*, Skripsi. Semarang: UIN Walisongo Semarang.
- Rosnaini, Daga. 2017. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan pelanggan*. Makassar: Global Research And Cosulting Institute.
- Wawan, Gunawan. (ed), 2018. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Press.
- Rizky Pratama Putra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya,” dalam khazanah: Jurnal JESTT Vol. 1 No. 9.
- Rumiyanti, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Pesawaran*, Skripsi. Lampung: UIN Raden Intan Lampung.
- Sugiono. 2017. *Metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- SPSS Indonesia Olah Data Statistik, <http://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html?m=1>. Diakses pada 15 juni 2020.
- Sunardi. 2014. “Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sederqah Rumah Yatim Arrohman Indonesia” dalam khazanah: Islaminomic Jurnal. Khazanah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah.
- Taufiqurokhan, S.et. al,. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ Press.
- Thomas, S. et. Al., 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: ANDI.
- Victor, Trismanjaya. et. al., 2019. *Analisis Data Statistik Parametrik Aplikasi SPSS dan STATCAL*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Wawan, Gunawan. (ed), 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik* . UNPAD Press.
- Yuhanna, 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah pada PT BPRS Puduarta Insani Tembung*, skripsi. Medan: UIN Sumatera Utara Medan.
- Sutopo dan Achmad Slamet, *Statistika Inferensial*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2017).

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala	Pertanyaan
1.	Kualitas Pelayanan (X)	Seberapa jauh perbedaan kenyataan dengan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.	<ul style="list-style-type: none"> - Tangible (bukti fisik) - Reability (keandalan) - Responsiveness (ketanggapan) - Assurance (jaminan) - Empathy 	<i>Likert</i>	<p>1, 2, 3</p> <p>10,11,12</p> <p>7, 8, 9</p> <p>13, 14, 15</p> <p>4, 5, 6</p>
2.	Kepuasan Nasabah (Y)	tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya	<ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian harapan - Minat berkunjung kembali - Kesiediaan merekomendasi 	<i>Likert</i>	<p>16</p> <p>17</p> <p>18</p>

Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan	No Butir
1.	Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	BPJS Ketenagakerjaan memiliki fasilitas yang nyaman, bersih serta aman untuk digunakan (misalnya: ruang tunggu, kamar mandi, tempat parkir dan lain-lain.	1
			BPJS Ketenagakerjaan memiliki kemudahan akses tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai.	2
			Karyawan BPJS Ketenagakerjaan selalu berpenampilan rapih dan bersih	3
		<i>Reliability</i> (keandalan)	BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan yang mudah dimengerti, diikuti, dan dilaksanakan dengan prosedur yang jelas.	1
			Karyawan BPJS Ketenagakerjaan mempunyai kemampuan dan keahlian dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan yakni mampu menguasai teknologi dalam proses pelayanan.	1

			Proses pencairan dana program yang mudah diikuti oleh nasabah/peserta.	1
		<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Memberikan respon yang baik dalam pelayanan dan langsung mengarahkan syarat-syarat yang harus dipenuhi.	7
			Karyawan BPJS Ketenagakerjaan memberikan kejelasan informasi mengenai program dan layanan yang ditawarkan	8
			Karyawan BPJS Ketenagakerjaan bersikap simpatik dan bersedia menanggapi setiap permasalahan nasabah/peserta	9
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	Ketepatan dalam jadwal pencairan dana program nasabah/peserta sesuai dengan yang dijanjikan.	1
			Karyawan BPJS Ketenagakerjaan dapat menanamkan kepercayaan rasa aman kepada nasabah/peserta.	1
			Karyawan BPJS Ketenagakerjaan menjalankan tugasnya dengan baik.	1
		<i>Empathy</i>	Karyawan BPJS	4

			Ketenagakerjaan memberikan perhatian serta mendahulukan kepentingan nasabah/peserta.	
			Karyawan BPJS Ketenagakerjaan menghargai serta memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan nasabah/peserta.	5
			Karyawan BPJS Ketenagakerjaan melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun.	6
2.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kesesuaian harapan	BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan yang sesuai harapan bahkan melebihi harapan	1
		Minat berkunjung kembali	Saya bersedia untuk berkunjung lagi ke BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta	1
		Kesediaan merekomendasikan	Saya bersedia merekomendasikan kepada orang lain tentang kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta	1

Kuesioner Penelitian

A. PROFIL RESPONDEN

Isilah identitas di bawah ini

Jenis kelamin :

Umur :

Pendidikan terakhir :

Pekerjaan :

B. PETUNJUK & PENGISIAN

Berikan penilaian Anda dengan memberikan tanda ceklis (√) pada kolom yang tersedia. Alternatif pilihan jawaban adalah sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

ST = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	ST	KS	TS	STS
Variabel Kualitas Pelayanan						
Tangible (bukti fisik)						
1.	BPJS Ketenagakerjaan memiliki fasilitas yang nyaman, bersih serta aman untuk digunakan (misalnya: ruang tunggu, kamar mandi, tempat parkir dan lain-lain.					
2.	BPJS Ketenagakerjaan memiliki kemudahan					

	akses tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai.					
3.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan selalu berpenampilan rapih dan bersih					
Empathy (keandalan)						
4.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan memberikan perhatian serta mendahulukan kepentingan nasabah/peserta.					
5.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan menghargai serta memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan nasabah/peserta.					
6.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun.					
Reponsivenes (ketanggapan)						
7.	Memberikan respon yang baik dalam pelayanan dan langsung mengarahkan syarat-syarat yang harus dipenuhi.					
8.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan memberikan kejelasan informasi mengenai program dan layanan yang ditawarkan					
9.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan bersikap simpatik dan bersedia menanggapi setiap permasalahan nasabah/peserta					

Reliability (keandalan)					
10.	BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan yang mudah dimengerti, diikuti, dan dilaksanakan dengan prosedur yang jelas.				
11.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan mempunyai kemampuan dan keahlian dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan yakni mampu menguasai teknologi dalam proses pelayanan.				
12.	Proses pencairan dana program yang mudah diikuti oleh nasabah/peserta.				
Assurance (jaminan)					
13.	Ketepatan dalam jadwal pencairan dana program nasabah/peserta sesuai dengan yang dijanjikan.				
14.	karyawan BPJS Ketenagakerjaan dapat menanamkan kepercayaan rasa aman kepada nasabah/peserta.				
15.	karyawan BPJS Ketenagakerjaan menjalankan tugasnya dengan baik.				
Variabel Kepuasan Nasabah					
Kesesuaian harapan					
16.	BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan yang sesuai harapan bahkan melebihi harapan				
Minat berkunjung kembali					

17.	Saya bersedia untuk berkunjung lagi ke BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta					
Kesediaan merekomendasikan						
18.	Saya bersedia merekomendasikan kepada orang lain tentang kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta					

Hasil Kuesioner

No.	Kualitas Pelayanan (X)															Kepuasan Nasabah (Y)		
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	Y16	Y17	Y18
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
12	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
13	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
15	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
19	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3

20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
22	3	4	4	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
24	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
25	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5
30	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
31	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2
32	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
33	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
36	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3
37	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
39	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
40	2	2	4	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1
41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

44	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
45	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
46	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
47	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
48	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
50	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
51	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
52	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
53	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
55	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
64	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
66	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	2	3	4	4
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4

68	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
69	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
70	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
71	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2
72	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
74	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2
75	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
76	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
77	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
78	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
81	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3
82	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
83	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3
84	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3
85	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
87	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
88	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
89	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
90	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4

92	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
95	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
98	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4

Hasil Perhitungan Analisis Data menggunakan SPSS 22

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No. pernyataan	r^{hitung}	r^{tabel}	Keterangan
1	0,698	0,197	Valid
2	0,685	0,197	Valid
3	0,549	0,197	Valid
4	0,752	0,197	Valid
5	0,857	0,197	Valid
6	0,813	0,197	Valid
7	0,764	0,197	Valid
8	0,711	0,197	Valid
9	0,819	0,197	Valid
10	0,787	0,197	Valid
11	0,687	0,197	Valid
12	0,744	0,197	Valid
13	0,715	0,197	Valid
14	0,762	0,197	Valid
15	0,686	0,197	Valid

Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

No. pernyataan	r^{hitung}	r^{tabel}	Keterangan
16	0,859	0,197	Valid
17	0,874	0,197	Valid
18	0,902	0,197	Valid

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,938	15

**Hasil Uji
Kepuasan**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,894	3

**Reliabilitas
Nasabah**

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,06390851
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,081
	Positive	,081
	Negative	-,053
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		,106 ^c

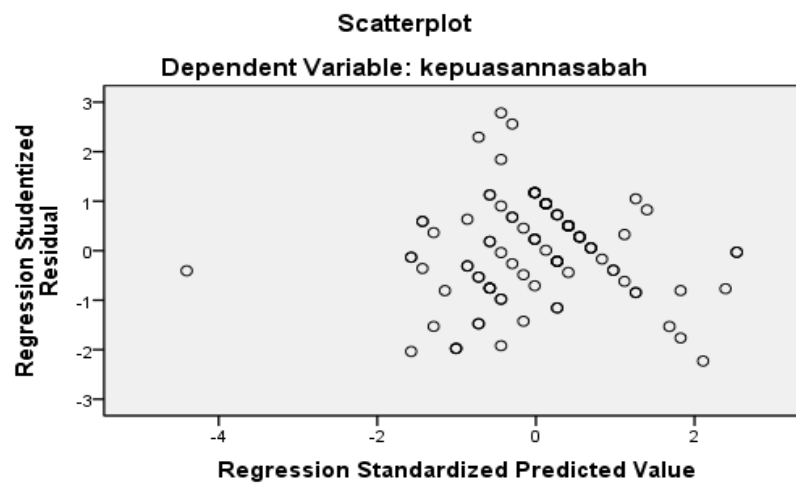
Hasil Uji Kelinearan Regresi

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	F	Sig.
Kualitas Pelayanan	Between Groups (Combined)	327,894	27	13,821	,000
	Linearity	279,102	1	317,631	,000
	Deviation from Linearity	48,792	26	2,136	,006
Within Groups		63,266	72		
Total		391,160	99		

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Grafik Scatterplot



Hasil Uji Analisis Korelasi

Correlations

		Kualitas_Pelayanan	Kepuasan_Nasabah
Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlation	1	,845**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan_Nasabah	Pearson Correlation	,845**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2,792	,875		-3,190	,002
Kualitas_Pelayanan	,238	,015	,845	15,623	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Hasil Uji-t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2,792	,875		-3,190	,002
Kualitas_Pelayanan	,238	,015	,845	15,623	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Hasil uji R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,845 ^a	,714	,711	1,069



SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Lengkap : Yati Sri Mulyati
Jabatan : Kepala Bidang Umum dan SDM

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa nama di bawah ini

Nama Mahasiswa : Nurul Adimah
NIM : 0103.1601.033
Jurusan : Ekonomi Syariah
Instansi : Perguruan Tinggi DR. Khez Muttaqien Purwakarta

Mahasiswa tersebut benar-benar telah melaksanakan penelitian skripsi tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam" (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purwakarta, 18 Mei 2020



BPJS
Ketenagakerjaan
PURWAKARTA
Yati Sri Mulyati
Kepala Bidang Umum dan SDM

Tabel r untuk df 51-100

Df	A			
	0,1	0,05	0,02	0,01
51	0,2284	0,2706	0,318	0,3509
52	0,2266	0,2681	0,3158	0,4353
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415
55	0,2201	0,2609	0,3385	0,4244
56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328
58	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301
59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274
60	0,2108	0,25	0,2948	0,3248
61	0,2091	0,248	0,2925	0,3232
62	0,2075	0,2461	0,2902	0,3198
63	0,2058	0,2441	0,288	0,3173
64	0,2042	0,2423	0,2858	0,315
65	0,2027	0,2404	0,2837	0,3126
66	0,2012	0,2387	0,2816	0,3104
67	0,1997	0,2369	0,2796	0,3081
68	0,1982	0,2352	0,2776	0,306
69	0,1968	0,2335	0,2756	0,3038
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017
71	0,194	0,2303	0,2718	0,2997
72	0,1927	0,2287	0,27	0,2977
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919
76	0,1876	0,2227	0,263	0,29
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864
79	0,1841	0,2199	0,2597	0,2864
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,283
81	0,1818	0,2159	0,255	0,2813
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796
83	0,1796	0,2133	0,252	0,278
84	0,1786	0,212	0,2505	0,2764

85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732
87	0,1755	0,2084	0,2464	0,2717
88	0,1745	0,2702	0,2449	0,2702
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687
90	0,1716	0,205	0,2422	0,2673
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617
95	0,168	0,1996	0,2359	0,2604
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,254

Tabel t untuk df 51-100

A				
df	0,1	0,05	0,02	0,01
51	1,675	2,008	2,402	2,676
52	1,675	2,007	2,4	2,674
53	1,674	2,006	2,399	2,672
54	1,674	2,005	2,397	2,67
55	1,673	2,004	2,396	2,668
56	1,673	2,003	2,395	2,667
57	1,672	2,002	2,394	2,665
58	1,672	2,002	2,392	2,663
59	1,671	2,001	2,391	2,662
60	1,671	2	2,39	2,66
61	1,67	2	2,388	2,659
62	1,67	1,999	2,388	2,657
63	1,669	1,998	2,387	2,656
64	1,669	1,998	2,386	2,655
65	1,669	1,997	2,385	2,654
66	1,668	1,997	2,384	2,652

67	1,668	1,998	2,383	2,651
68	1,668	1,995	2,382	2,65
69	1,667	1,995	2,382	2,649
70	1,667	1,994	2,381	2,648
71	1,667	1,994	2,38	2,647
72	1,666	1,993	2,379	2,646
73	1,666	1,993	2,379	2,645
74	1,666	1,993	2,378	2,644
75	1,665	1,992	2,377	2,643
76	1,665	1,992	2,376	2,642
77	1,665	1,991	2,376	2,641
78	1,665	1,991	2,375	2,64
79	1,664	1,99	2,374	2,64
80	1,664	1,99	2,374	2,64
81	1,664	1,99	2,373	2,638
82	1,664	1,989	2,373	2,637
83	1,663	1,989	2,372	2,636
84	1,663	1,989	2,372	2,636
85	1,663	1,988	2,371	2,635
86	1,663	1,988	2,37	2,634
87	1,663	1,988	2,37	2,634
88	1,662	1,987	2,369	2,633
89	1,662	1,987	2,369	2,632
90	1,662	1,987	2,368	2,632
91	1,662	1,986	2,368	2,631
92	1,662	1,986	2,368	2,63
93	1,661	1,986	2,367	2,63
94	1,661	1,986	2,367	2,629
95	1,661	1,985	2,366	2,629
96	1,661	1,985	2,366	2,628
97	1,661	1,985	2,365	2,627
98	1,661	1,984	2,365	2,627
99	1,66	1,984	2,365	2,626
100	1,66	1,984	2,364	2,626



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) DR. KHEZ. MUTTAQIEN PURWAKARTA

Status Terakreditasi BAN-PT, Depdiknas RI

Program Studi : Pendidikan Agama Islam - Ahwal Al-Syakhsyiyah - Ekonomi Syari'ah -
Komunikasi & Penyiaran Islam - Pendidikan Bahasa Arab - Pendidikan Islam Anak Usia Dini

Jl. Baru Marancang No. 35 Purwakarta Telp./Fax. (0264) 200092

e-mail : staimuttaqien@yahoo.co.id website : www.staimuttaqien.ac.id

SURAT KEPUTUSAN KETUA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) DR. KHEZ. MUTTAQIEN PURWAKARTA

Nomor : 1069/A.1/J.1/STAI/IV/2020

Tentang :

PENGANGKATAN PEMBIMBING PENYUSUNAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim.

Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam DR. KHEZ. Muttaqien Purwakarta :

- Membaca : Pengajuan usulan penyusunan skripsi dari Wakil Ketua I Bidang Akademik atas nama Sdr/i **Nurul Adimah** NIM. **0103.1601.033** sebagai syarat untuk penyelesaian ujian pada Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) DR. KHEZ. Muttaqien Purwakarta program strata satu (S1).
- Menimbang : 1. Bahwa setiap mahasiswa memerlukan bimbingan dan penyusunan skripsi dan untuk itu dipandang perlu mengangkat pembimbing untuk menyelesaikan tugas penelitian dan penulisannya;
2. Bahwa saudara yang namanya tercantum di bawah ini dianggap cukup memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing penyusunan skripsi serta perlu diatur oleh Surat Keputusan.
- Mengingat : 1. Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003;
2. Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 1999 tentang Perguruan Tinggi;
3. Statuta STAI;
4. SK Ketua No. 01/A.1/J.1/STAI/VI/2016 tentang Pedoman Akademik.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Terhitung mulai tanggal 13 April 2020 sampai dengan tanggal 13 Oktober 2020 mengangkat :

1. **Mokh. Irsyad Nasution, Ak., MM**
2. **Wawan Oktriawan, ME.**

Sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi mahasiswa STAI DR. KHEZ. Muttaqien Purwakarta.

Nama : **Nurul Adimah**

NIM : 0103.1601.033

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul : *"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwakarta)"*

- Dengan Ketentuan : 1. Judul dapat dikembangkan sesuai dengan perkembangan interaksi mahasiswa dengan pembimbing;
2. Pembimbing memberikan laporan kemajuan kepada Ketua STAI maksimal 3 (tiga) bulan setelah dikeluar Surat Keputusan ini;
3. Kepada pembimbing diberikan honorarium menurut ketentuan yang berlaku;
4. Surat keputusan ini berlaku 6 (enam) bulan sejak tanggal dikeluarkannya dan dapat diperbaharui lagi manakala diperlukan;
5. Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penerapan ini;
6. Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan diindahkan.

Dikeluarkan di : Purwakarta
Pada tanggal : 10 April 2020
Ketua STAI,

Dr. Imam Tabroni, M.Pd.I.
NIDN. 2112078501

Tembusan disampaikan kepada :

1. Dosen pembimbing.
2. Mahasiswa Ybs.
3. Arsip



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) DR. KHEZ. MUTTAQIEN PURWAKARTA

Status Terakreditasi BAN-PT, Depdiknas RI

Program Studi : Pendidikan Agama Islam - Ahwal Al-Syakhsyiyah - Ekonomi Syariah -
Komunikasi & Penyiaran Islam - Pendidikan Bahasa Arab - Pendidikan Islam Anak Usia Dini

Jl. Baru Marancang No. 35 Purwakarta Telp./Fax. (0264) 200092

e-mail : staimuttaqien@yahoo.co.id website : www.staimuttaqien.ac.id

SURAT KETERANGAN UJIAN KOMPREHENSIF

No. 1242/A.4/J.VI/STAI/V/2020

Bismillahirrahmaanirrahiem.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Arief Mulyawan Thoriq, M.Esy.**

Jabatan : Ketua Prodi Ekonomi Syariah

Menerangkan bahwa :

Nama : **Nurul Adimah**

NIM : 0103.1601.033

Dinyatakan :

“Lulus”

Dalam Ujian komprehensif pada tanggal 07 Mei 2020, dengan rincian :

No	KELOMPOK MATERI	PENGUJI	NILAI
1	Perekonomian Islam	Arief Mulyawan, M.Esy.	3.2
2	Praktisi Keuangan Lembaga Syariah	Ade Irvi Nurul Husna, M.Ak	3.44
3	Keislaman	Didih Ahmadiyah SQ., SHI., M.Pd.I	3.12
4	Tes Tulis		3.1
Jumlah			12.86
Nilai Angka / Nilai Huruf			3.215/A

Catatan : Bagi yang mendapat nilai C, diwajibkan melakukan remedial sesuai majlis/dosen yang memberi nilai kurang.

Demikian keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Mengetahui,
Waka I Bid. Akademik & Pengembangan Lembaga

H. Didin Syaprudin, M.Pd.
NTP.Kop.

Purwakarta, 07 Mei 2020
Ketua Prodi EKOS,

Arief Mulyawan Thoriq, M.Esy.
NIDN. 2113039101



KARTU BIMBINGAN PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurul Adimah Tanggal SK : 13 April s/d 13 Oktober 2020
NIM & NIRM : 0103.1601.033 Pembimbing I : Mokh. Irsyad Nasution, AK., MM
Program Studi : Ekonomi Syariah Pembimbing II : Wawan Okriawan, ME.

Pendekatan yang digunakan : Kuantitatif/Kualitatif/Mixed/R&D *)

Metode yang digunakan :

Masalah yang ditemukan :

Data / Peristiwa / Kejadian yang menunjukkan adanya masalah

Judul Penelitian :













Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwokerto)

Aspek Objek dan Metodologi









Rincian Materi Bimbingan	Waktu dan Tempat Bimbingan	Pemb. ke I/II	Paraf Pembimbing
Arti penting konsep yang dijadikan masalah			
	11 Mei 2020	I	<i>W</i>
	13 Mei 2020	II	<i>W</i>
Terdapat kaitan antara konsep yang dijadikan masalah dengan program studi			
	11 Mei 2020	I	<i>W</i>
	13 Mei 2020	II	<i>W</i>

Rincian Materi Bimbingan	Waktu dan Tempat Bimbingan	Pemb. ke I/II	Paraf Pembimbing
Penyebab dan Dampak terjadinya masalah (Analisa Masalah)			
	11 Mei 2020	I	E
	18 Mei 2020	II	E
Cara Pandang Peneliti mengenai masalah			
	11 Mei 2020	I	E
	18 Mei 2020	II	E
Pembatasan Masalah			
	11 Mei 2020	I	E
	18 Mei 2020	II	E
Pertanyaan Penelitian, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian			
	11 Mei 2020	I	E
	18 Mei 2020	II	E
Deskripsi/Landasan Teori memuat sejumlah konsep dan asumsi dari topik masalah / variabel yang dikaji			
	7 Juni 2020	I	E
	7 Juni 2020	II	E
Penulisan teori disusun dengan cara yang konsisten, logis, sintesis, dan bersumber dari rujukan asli & baru			
	7 Juni 2020	I	E
	7 Juni 2020	II	E

Rincian Materi Bimbingan	Waktu dan Tempat Bimbingan	Pemb. ke I/II	Paraf Pembimbing
Populasi & Sample / Responden dan Teknik Sampling			
	20 Juni 2020	I	E
	7 Juni 2020	II	N
Jenis dan Sumber Data			
	20 Juni 2020	I	E
	7 Juni 2020	II	N
Teknik Pengumpulan Data			
	20 Juni 2020	I	E
	7 Juni 2020	II	N
Kisi-kisi dan Instrumen Penelitian			
	20 Juni 2020	I	E
	7 Juni 2020	II	N
Teknik dan Langkah Analisa Data			
	20 Juni 2020	I	E
	7 Juni 2020	II	N
Hasil Penelitian & Pembahasan Hasil Penelitian			
	1 Juli 2020	I	E
	3 Juli 2020	II	N

Rincian Materi Bimbingan	Waktu dan Tempat Bimbingan	Pemb. ke I/II	Paraf Pembimbing
Bagian awal skripsi disusun dengan lengkap sesuai panduan yang berlaku (halaman 8 - 13)			
		I	
		II	
Bagian isi skripsi disusun dengan lengkap sesuai panduan yang berlaku (halaman 13 - 21)			
		I	
		II	
Bagian akhir skripsi disusun dengan lengkap sesuai panduan yang berlaku (halaman 22 - 23)			
		I	
		II	
Cara penulisan sudah memperhatikan panduan (halaman 24 - 26)			
		I	
		II	
Penulisan halaman di awal bab di bagian tengah bawah, halaman berikutnya kanan atas			
		I	
		II	
Cara pengutipan dilakukan secara konsisten (footnote atau running note / salah satu) (halaman 26 - 27)			
		I	
		II	

Rincian Materi Bimbingan	Waktu dan Tempat Bimbingan	Pemb. ke I/II	Paraf Pembimbing
Uraian teori mewakili keseluruhan konsep dan asumsi tema / variabel yang diteliti			
		I	L
		II	PN
Kerangka Berfikir antar Variabel & Paradigma Penelitian / Uraian kaitan antara sub tema & skema penelitian			
		I	L
		II	PN
Hipotesis (Kuantitatif), Hipotesis Kerja (kualitatif) jika ada			
		I	L
		II	PN
Hasil Studi (Penelitian) Terdahulu			
		I	L
		II	PN
Terdapat pendekatan dan metode penelitian yang digunakan beserta alasan pemilihannya			
		I	L
		II	PN
Terdapat waktu dan tempat penelitian beserta alasan pemilihannya			
		I	L
		II	PN


Rincian Materi Bimbingan	Waktu dan Tempat Bimbingan	Pemb. ke I/II	Paraf Pembimbing
.....		I	
		II	
.....		I	
		II	
.....		I	
		II	
.....		I	
		II	

Menyetujui,


Purwakarta, 18 Juli 2020
Pembimbing I,

Purwakarta, 18 Juli 2020
Pembimbing II,

Purwakarta, 18 Juli 2020
Mahasiswa,


Moch. Iqsyad Nasution, Ak., mm.


Wawan Oktariawan, ME.


Nurul Adimah

Daftar Riwayat Hidup



Data Pribadi

Nama : Nurul Adimah
Tempat, Tanggal Lahir : Purwakarta, 06 November 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Kp. Cileutak Rt. 007 Rw. 002, Desa. Gandasoli
Kec. Plered, 41162, Kab. Purwakarta.
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Nomor Telpon : 083863567259
Email : nuruladimah26@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Tahun	Nama Sekolah
2010	SDN 1 Gandasoli
2013	MTS Assalam
2016	MA Al-Muthohhar

Purwakarta, 18 Juli 2020

Penulis

Nurul Adimah
0103.1601.033