

**PENGARUH KREATIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN  
CABANG KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh:

**Maulidiana Herdiyanti**

NPM 21901092113



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
MALANG  
2023**

## RINGKASAN

Maulidiana Herdiyanti, 2023. **Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang**. Dosen Pembimbing I : Dra. Sri Nuringwahyu, M.Si, Dosen Pembimbing II : Khoiriyanti Trianti. S.E., M.S.A.

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana, untuk mengetahui pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta, untuk mengetahui kontribusi naik turunnya variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dan untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan peserta. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 orang yang diolah menggunakan IBM SPSS *Statistics* versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kreativitas ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang. Hal ini ditunjukkan dengan  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  yaitu ( $3,840 < 1,6607$ ) dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil daripada 0,05 sehingga  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak. Secara parsial kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang. Hal ini ditunjukkan dengan  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  yaitu ( $7,917 < 1,6607$ ) dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil daripada 0,05 sehingga  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak. Kemudian secara simultan kreativitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang. Hal ini ditunjukkan dengan  $F_{hitung}$  lebih besar daripada  $F_{tabel}$  yaitu ( $109,841 > 2,36$ ) dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil daripada 0,05 sehingga  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak.

Kata Kunci : Kreativitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta

## SUMMARY

Maulidiana Herdiyanti, 2023. *The Influence of Creativity and Service Quality on the Satisfaction of Malang City Branch Employment BPJS Participants*. Supervising Lecturer I : Dra. Sri Nuringwahyu, M.Si, Supervising Lecturer II : Khoiriyanti Trianti. S.E., M.S.A.

This research aims to meet the requirements to obtain a bachelor's degree, to determine the effect of creativity and service quality on participant satisfaction, to determine the contribution of the rise and fall of the independent variable (X) to the bound variable (Y), and to determine the dominant variable on the satisfaction of participants. This type of research is quantitative. Data collection techniques using questionnaires and documentation. The number of samples used is 100 people processed using IBM SPSS Statistics version 25.

The results of this study show that partially the Creativity variable (X1) has a significant effect on the satisfaction of BPJS Ketenagakerjaan participants in Malang City Branch. This is shown by a *T*hitung greater than the *T*table which is  $(3,840 < 1,6607)$  with a significant level of 0,000 less than 0.05 so that *H*<sub>a</sub> received *H*<sub>o</sub> was rejected. Partially the quality of service (X2) has a significant effect on the satisfaction of BPJS Employment participants in Malang City Branch. This is shown by a *T*hitung greater than the *T*table which is  $(7,917 < 1,6607)$  with a significant level of 0,000 less than 0.05 so that *H*<sub>a</sub> received *H*<sub>o</sub> was rejected. Then simultaneously creativity and service quality have a significant effect on the satisfaction of BPJS Ketenagakerjaan Malang City Branch participants. This is shown by *F*hitung greater than *F*tabel which is  $(109,841 > 2.36)$  with a significant level of 0,000 less than 0.05 so *H*<sub>a</sub> accepted *H*<sub>o</sub> was rejected.

*Keywords: Creativity, Service Quality, Participant Satisfaction*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini, begitu banyak perusahaan yang berkembang pesat di Indonesia. Kondisi ini mampu menangani masyarakat untuk bekerja pada suatu perusahaan sehingga minimnya masyarakat yang pengangguran. Kenyataannya masyarakat tenaga kerja memiliki hak dan kewajiban untuk mendapatkan perlindungan yang telah disediakan (BPJS) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Merupakan salah satu badan hukum publik yang bertanggungjawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan kemampuan keuangan negara, karena Indonesia merupakan salah satu negara berkembang sehubungan dengan itu Indonesia mengembangkan badan penyelenggara jaminan sosial yang serta didanai juga oleh peserta di perusahaan formal dan informal.

Pada Tahun 2011, ditetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, Tanggal 1 Januari 2014 PT.Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT.Jamsostek tetap di percaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja yang meliputi, JKK(Jaminan Kecelakaan Kerja), JKM (Jaminan Kematian), JHT (Jaminan Hari Tua), dan Jaminan Pensiun mulai pada 1 Juli 2015.

Pada tahun 2014 pemerintah menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai program jaminan sosial masyarakat sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, Pemerintah mengganti nama Askes yang di kelola PT.Askes Indonesia (Persero) menjadi BPJS Kesehatan dan mengubah Jamsostek yang di kelola PT.Jamsostek (Persero) Menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Resmi menjadi BPJS Ketenagakerjaan sejak akhir tahun 2019.

Setiap warga negara Indonesia memiliki hak terhadap jaminan sosial, dalam era globalisasi saat ini negara Indonesia merupakan negara yang menyediakan akses pelayanan asuransi yang terbaik dan berkualitas, selain itu akses tersebut sebaiknya mudah dan terjangkau untuk seluruh kalangan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan fasilitas tersebut melalui jaminan sosial ketenagakerjaan. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang cipta kerja kluster ketenagakerjaan merubah ketentuan pasal 18 Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem, badan penyelenggara jaminan sosial nasional dengan menambah jenis program jaminan sosial, menjadi :

- a. Jaminan kecelakaan kerja
- b. Jaminan kematian
- c. Jaminan hari tua
- d. Jaminan pensiun
- e. Jaminan kehilangan pekerjaan

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan yaitu badan penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja adalah bentuk perlindungan resiko-resiko yang di dapatkan tenaga kerja dalam menjalankan kewajibannya, yaitu berupa manfaat-manfaat berupa santunan barang, uang tunai, ataupun manfaat lainnya (Perwira dkk, 2003)

Badan Penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan sangat penting dimiliki oleh seluruh pekerja Indonesia karena resiko sosial ekonomi itu bisa terjadi kepada siapa saja, dimana saja dan terhadap siapa saja. Dasar badan penyelenggara jaminan sosial ini yaitu, memberikan perlindungan kepada masyarakat pekerja tetap agar dapat memenuhi kebutuhan para tenaga tenaga kerja. Di Indonesia sering sekali masyarakat yang bekerja disebut dengan tenaga kerja, tenaga kerja di Indonesia sangat berperan penting dengan kelangsungan perusahaan semakin baik kerja yang dihasilkan maka semakin bagus untuk perusahaan. Tenaga kerja di Indonesia wajib menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan menjelaskan bahwa ketenagakerjaan merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan tenaga kerja baik pada waktu sebelum, selama dan sesudah masa kerja. Perlindungan diharuskan bagi tenaga kerja untuk memperoleh pekerjaan dan penghidupan yang layak tanpa pembedaan ras, dan jenis kelamin. Pemberlakuan ini sama terhadap penyandang cacat dan kewajiban pemberian hak serta kewajiban yang berwujud perlindungan hukum terhadap tenaga kerja (Perwira dkk, 2003). Hak ini terdapat dalam Undang-Undang



Dasar Republik Indonesia tahun 1945, maupun Undang-Undang sistem jaminan sosial, dan Undang-Undang BPJS Ketenagakerjaan. Yang biayanya dari masyarakat, oleh masyarakat, dan untuk masyarakat.

Perlindungan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan kepada tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi yang mungkin terjadi dalam hubungan kerja. Resiko sosial yang akan ditanggung BPJS Ketenagakerjaan adalah kecelakaan kerja, kematian, sakit, dan pensiun. Dengan menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan tenaga kerja dapat memenuhi kebutuhan dasar saat menghadapi resiko sosial ekonomi tersebut.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang memiliki banyak peserta BPJS, tenaga kerja yang telah mendaftarkan diri menjadi peserta BPJS sebanyak 992.473 peserta. Berdasarkan data yang peneliti dapat dari bidang kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang per tanggal 29 November tahun 2022 untuk data bulan Juli, Agustus, September dan Oktober tahun 2022. BPJS Ketenagakerjaan memiliki 626.417 peserta aktif. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 1. Jumlah Tenaga Kerja Aktif & Nonaktif BPJS Ketenagakerjaan**

No	Bulan	Jumlah Peserta	Peserta Aktif	Peserta Non Aktif
1	Juli	246.180	154.739	91.441
2	Agustus	247.377	156.124	91.253
3	September	248.010	156.593	91.417
4	Oktober	250.906	158.961	91.945

No	Bulan	Jumlah Peserta	Peserta Aktif	Peserta Non Aktif
5	Jumlah Peserta	992.473	626.417	366.056

Sumber : Data primer dari BPJS Ketenagakerjaan Kota Malang per 29 November 2022

Jumlah tenaga kerja Kota Malang yaitu sebanyak 992.473 peserta, tenaga kerja yang masih aktif per tanggal 29 November 2022 yaitu sebanyak 626.417 tenaga kerja yang aktif yang masih membayar iuran per bulannya, dan tenaga kerja yang tidak aktif per tanggal 29 November 2022 yaitu sebanyak 366.056 peserta, akibat tenaga kerja tidak aktif karena sudah berhenti bekerja atau *resign* dari perusahaan otomatis iurannya tidak dibayarkan lagi oleh perusahaan.

Seperti yang dapat dilihat diatas, peserta BPJS Ketenagakerjaan yang berada di Kota Malang ternyata sangat banyak, untuk mempertahankan peserta perusahaan harus memiliki strategi yang menarik untuk ditunjukan kepada peserta. Salah satunya yaitu strategi kreativitas tentang bagaimana cara perusahaan menciptakan kreativitas untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Menurut Tuan *et al* (2016) dalam buku Ekonomi Kreatif oleh Rahman, dkk (2022:63) BPJS Ketenagakerjaan memiliki tujuan untuk mewujudkan pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka waktu panjang. Oleh karena itu, hal ini sangat membantu setiap perusahaan untuk dapat meningkatkan kreativitasnya, karena kreativitas sangat berpengaruh terhadap kelangsungan sebuah perusahaan.



Menurut Reniati (2013) Kreativitas organisasi adalah penciptaan nilai produk baru, pelayanan, ide, prosedur, atau proses seseorang yang bekerja bersama dalam sebuah sistem sosial yang kompleks. Individu, kelompok, dan organisasi memiliki karakteristik yang dipengaruhi oleh perilaku kreatif, yang menentukan kreativitas organisasi di dalam sebuah perusahaan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan adalah salah satu perusahaan jasa yang menyediakan asuransi yang ditujukan kepada tenaga kerja, maka dari itu kreativitas sangat penting terhadap kelangsungan perusahaan agar dapat menciptakan sesuatu yang baru. Kreativitas dari BPJS Ketenagakerjaan, yaitu memperluas layanan dan memperluas cakupan perlindungan yang semula hanya melayani tenaga kerja yang bekerja disuatu perusahaan atau sering disebut penerima upah (PU), kini BPJS Ketenagakerjaan juga menyediakan jasa asuransi untuk melindungi tenaga kerja bukan penerima upah (BPU) contohnya seperti pengusaha, pengacara, dokter, nelayan, petani, sopir angkot, dan tukang ojek (BPJS Ketenagakerjaan, 2021)

Dapat penulis simpulkan bahwa kreativitas untuk suatu perusahaan sangat berperan penting untuk kelangsungan perusahaan. Perusahaan harus menciptakan ide atau hal baru yang bagus atau yang belum pernah ada maka dari itu perusahaan mempunyai kesempatan untuk menarik minat masyarakat dengan tujuan agar masyarakat tertarik dengan ide atau hal baru yang telah diciptakan untuk mereka.

Era globalisasi saat ini perusahaan sangat perlu memberikan pelayanan yang baik karena merupakan aspek penting bagi tiap perusahaan, karena kualitas pelayanan merupakan penentu berjalannya kegiatan operasional perusahaan. Maka dari itu BPJS Ketenagakerjaan sangat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada setiap peserta dengan tujuan untuk membuat peserta merasa nyaman.

Menurut Fandy Tjiptono (2005) dalam buku pemasaran jasa pariwisata oleh Pertiwi (2021:68) kualitas pelayanan adalah suatu dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Kualitas pelayanan pada suatu perusahaan sangat penting maka dari itu BPJS Ketenagakerjaan merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa. Kualitas pelayanan terbaik merupakan suatu strategi untuk meningkatkan lebih banyak peserta baru, maka kualitas pelayanan dapat diterapkan dengan baik dan memuaskan peserta.

Dari penjelasan diatas penulis dapat menyimpulkan kualitas pelayanan sangat berperan penting terhadap kenyamanan masyarakat, karena itu setiap perusahaan wajib memberikan pelayanan yang baik dan nyaman agar masyarakat merasa dihargai dan dihormati karena telah diberikan pelayanan dengan baik,nyaman, dan ramah.

Saat ini di era globalisasi perusahaan akan selalu menyadari akan pentingnya faktor pelanggan. Maka dari itu, dalam suatu perusahaan kualitas

pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang tingkat kepuasannya tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula. BPJS Ketenagakerjaan harus memberikan kepuasan kepada setiap peserta dengan itu BPJS memiliki nilai yang baik dimata masyarakat.

Menurut Didin dan Anang (2019:210) kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan atau diterima).

Menurut Kotler (1997) dalam buku manajemen pemasaran jasa oleh Lupiyoadi (2013:228) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Mengukur tingkat kepuasan para pelanggan sangatlah perlu, walaupun hal tersebut tidaklah semudah mengukur berat badan atau tinggi badan pelanggan yang bersangkutan.

Menurut pengertian diatas dapat penulis simpulkan kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Kualitas yang baik yaitu memberikan pelayanan yang baik dan jasa yang baik kepada setiap peserta. Agar dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan atau dibutuhkan perusahaan jasa harus berfokus pada kepuasan pelanggan.

BPJS Ketenagakerjaan memberikan program asuransi sosial yaitu berupajaminan kecelakaan (JKK), jaminan kematian (JKM), jaminan hari tua (JHT), jaminan pensiun (JP), dan, jaminan kehilangan pekerjaan (JKP) kepada tenaga kerja yang telah menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Dari kelima program yang telah disediakan, program yang mana yang paling banyak diminati tenaga kerja Kota Malang. Berikut adalah data laporan tersebut :

**Tabel 2. Jumlah Program BPJS Ketenagakerjaan**

No	Nama Program	Bulan				Jumlah Peserta
		Juli	Agustus	September	Oktober	
1	Jaminan Kecelakaan	154.739	156.124	156.593	158.961	626.417
2	Jaminan Kematian	154.739	156.124	156.593	158.961	626.417
3	Jaminan Hari Tua	132.269	133.812	134.302	135.075	535.458
4	Jaminan Pensiun	104.292	104.729	105.012	105.210	419.243
5	Jaminan Kehilangan Pekerjaan	92.780 (Perusahaan)	95.398 (Perusahaan)	146 (Perusahaan)	99.042 (Perusahaan)	43.322 (Perusahaan)

**Sumber : Data primer dari BPJS Ketenagakerjaan Kota Malang per 29 November 2022**

Berdasarkan tabel diatas jumlah program yang paling banyak diminati peserta BPJS Ketenagakerjaan adalah program JKK dan JKM yaitu sebanyak 626.417 peserta, jumlah tersebut sama dengan jumlah tenaga kerja aktif.

Dapat disimpulkan seluruh tenaga kerja aktif mengikuti program JKK dan JKM. Tenaga kerja yang mendaftar program JHT yaitu sebanyak 535.458, tenaga kerja yang mendaftar program JP yaitu sebanyak 419.243, dan JKP sebanyak 43.322 perusahaan.

Salah satu artikel mengenai kasus kekurangan dari pelayanan peserta BPJS Ketenagakerjaan, melalui pernyataan Susanto, Hery. “Ombudsman Republik Indonesia Menemukan Tiga Maladministrasi Dalam Pelayanan Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.” Ombudsman Republik Indonesia <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-temukan-3-maladministrasi-dalam-pelayanan-kepesertaan-bpjs-ketenagakerjaan>. Diakses pada 23 Juni 2023 bahwa Ombudsman Republik Indonesia menemukan tiga bentuk maladministrasi dalam pelayanan kepesertaan dan penjaminan sosial yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Hery Susanto dalam konferensi Pers di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan pada Rabu, 06 Juli 2022 menyebutkan bahwa “Berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, BPJS Ketenagakerjaan terbukti maladministrasi berupa tindakan tidak kompeten, antara lain pelaksanaan akuisisi kepesertaan Penerima Upah (PU) dan Bukan Penerima Upah (BPU) tidak berjalan optimal, dan harus ada perbaikan kualitas SDM BPJS Ketenagakerjaan dalam hal rekrutmen peserta dan pelayanan kepesertaan. Penyimpangan prosedur, antara lain pencairan klaim secara kolektif melalui HRD perusahaan, perbedaan penetapan usia pensiun antara perusahaan dan BPJS Ketenagakerjaan, belum dilaksanakannya upaya penyesuaian regulasi untuk optimalisasi akuisisi kepesertaan dan pelayanan

klaim manfaat. Penundaan berlarut dalam pelaksanaan pelayanan kepesertaan dan penjaminan sosial, antara lain pelayanan pencairan klaim manfaat yang masih terjadi hambatan.”

Dari hasil pengamatan, penulis menemukan masalah yaitu semakin meningkatnya keinginan atau harapan peserta yang terus meningkat, peserta ingin mendapatkan pelayanan yang lebih baik, ketidakpuasan peserta yang melakukan klaim dipersulit harus atas persyaratan yang telah ditetapkan BPJS Ketenagakerjaan. Berdasarkan penjelasan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KREATIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG KOTA MALANG”**

#### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang diuraikan sebagai berikut :

1. Apakah kreativitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini :



1. Mengetahui pengaruh kreativitas terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang.
3. Mengetahui pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada beberapa sisi, diantaranya yaitu :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sarana pembelajaran dan memberikan referensi tambahan dibidang pemasaran khususnya berkaitan dengan kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta, serta memperluas pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang untuk meningkat kreativitas dan kualitas pelayanan agar kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang menjadi prioritas perusahaan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan dijadikan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian serupa.

### **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah pembahasan penelitian, maka diperlukan adanya sistematika pembahasan dari bab ke bab yang terdiri dari lima bab dan saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Sebelum memasuki bab pertama terdapat sampul, halaman motto, lembar persetujuan skripsi lembar pengesahan majelis penguji, halaman pernyataan orisinalitas, ringkasan summary, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran. Setelah itu dilanjutkan dengan beberapa bab yang diuraikan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab satu pendahuluan menguraikan tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab dua tinjauan pustaka menguraikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, pemasaran, kreativitas, kualitas pelayanan, kepuasan peserta, badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan, hubungan antar variabel, kerangka hipotesis, dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

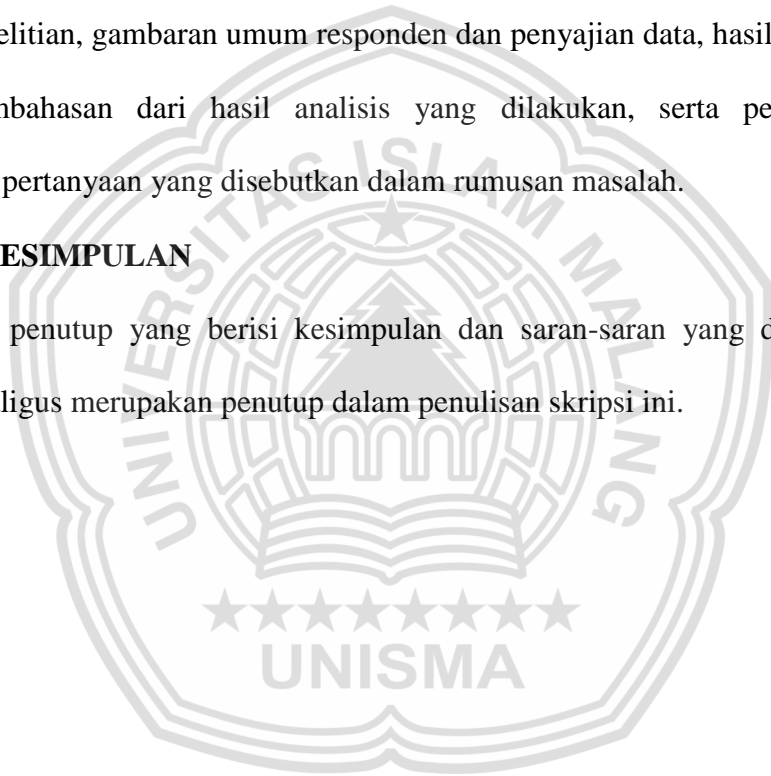
Bab tiga metode penelitian menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi, sampel, indikator, definisi operasional, variabel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab empat hasil penelitian dan pembahasan berisi tentang gambaran umum objek penelitian, gambaran umum responden dan penyajian data, hasil analisis data, pembahasan dari hasil analisis yang dilakukan, serta penjelasan mengenai pertanyaan yang disebutkan dalam rumusan masalah.

### **BAB V KESIMPULAN**

Bab lima penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran yang dianggap perlu sekaligus merupakan penutup dalam penulisan skripsi ini.



## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai “Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang”, maka dapat ditarik kesimpulan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. pengambilan data pada penelitian ini dengan melakukan observasi, dan penyebaran kuesioner kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Malang dengan sampel sebanyak 100 responden. Berdasarkan uraian diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan Uji t dapat ditarik kesimpulan dan dapat dijelaskan bahwa secara parsial kreativitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang. Hal ini ditunjukkan dengan  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  yaitu  $(3,840 > 1,6607)$  dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil daripada 0.05 sehingga  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak.
- 2) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan Uji t dapat ditarik kesimpulan dan dapat dijelaskan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang. Hal ini ditunjukkan dengan  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  yaitu  $(7,917 > 1,6607)$  dengan tingkat

signifikan 0,000 lebih kecil daripada 0.05 sehingga  $H_0$  ditolak.

- 3) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan Uji F dapat ditarik kesimpulan dan dapat dijelaskan bahwa secara simultan kreativitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang. Hal ini ditunjukkan dengan  $F_{hitung}$  lebih besar dari pada  $F_{tabel}$  yaitu  $(109,841 > 2,36)$  dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil daripada 0,05 sehingga  $H_0$  diterima  $H_0$  ditolak.

## B. Saran

### 1. Bagi Perusahaan

#### a. Kreativitas

Berdasarkan hasil nilai distribusi jawaban variabel kreativitas pada item “harga atau nilai produk” memiliki nilai tertinggi yaitu 4,63, maka BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang disarankan untuk mempertahankan eksistensi dan kualitas dari variasi-variasi andalan dari program BPJS Ketenagakerjaan seperti (JKK, JKM, JHT, JP) yang telah ditawarkan kepada penerima upah dengan harga dan nilai produk yang terbaik, dari sisi kompensasi dan benefit yang ditawarkan kepada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang.

Berdasarkan hasil nilai distribusi jawaban variabel kreativitas pada item “reputasi perusahaan” memiliki nilai terendah yaitu 4,54, maka BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang disarankan untuk

menciptakan dan membangun reputasi yang baik antara BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang dengan para peserta agar kedua belah pihak memiliki hubungan yang lebih baik agar tujuan dan kepentingan dari kedua belah pihak dapat bisa sama-sama terwujud.

#### **b. Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil nilai distribusi jawaban variabel kualitas pelayanan pada item “proses penunjangannya” memiliki nilai tertinggi yaitu 4,58, maka BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang disarankan mempertahankan dan meningkatkan citra dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang dengan mempertahankan penampilan karyawan yang rapi dan sopan, dan mempertahankan pelayanan yang baik dan ramah kepada peserta.

Berdasarkan hasil nilai distribusi jawaban variabel kualitas pelayanan pada item “pendaftaran peserta” memiliki nilai terendah yaitu 4,42, maka BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang disarankan untuk lebih aktif dalam memperkenalkan dan mensosialisasikan hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan para peserta baik dari proses pendaftaran hingga benefit yang akan diberikan kepada calon peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang.

#### **c. Kepuasan Peserta**

Berdasarkan hasil nilai distribusi jawaban variabel kualitas pelayanan pada item “*tangible* (kenyataan)” memiliki nilai tertinggi yaitu 4,65, maka BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang



disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kebersihan dan kerapian dari fasilitas ruangan yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang agar senantiasa dapat memberikan kenyamanan terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang.

Berdasarkan hasil nilai distribusi jawaban variabel kualitas pelayanan pada item “*empaty* (empati)” memiliki nilai terendah yaitu 4,49, maka BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang disarankan untuk lebih meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanannya kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang disarankan dari segi pemberian solusi terhadap keluhan peserta dengan menyediakan fasilitas khusus kritik dan saran terhadap BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang, dan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang diharapkan memberikan respon dan solusi terbaik dari kritikan ataupun keluhan yang diberikan oleh peserta.

## 2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang peneliti miliki karena banyaknya keterbatasan. Peneliti mengharapkan agar peneliti selanjutnya dapat menggali lebih dalam informasi terkait variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini serta diharapkan menggunakan sampel yang lebih banyak, sehingga penelitian akan menjadi lebih akurat. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan indikator-indikator lain dari sumber literatur yang berbeda.

Melihat hasil determinasi *Adjusted R Square* yaitu 0.687 yang artinya bahwa variabel terikat mampu dijelaskan 68,7% oleh variabel bebas, sedangkan sisanya yaitu 31,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari penelitian ini. Diharapkan bagi penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menambahkan variabel bebas selain kreativitas dan kualitas pelayanan untuk mengembangkan faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2021). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Chaerudin, A. d. (2020). *Sumber Daya Manusia: Pilar Utama Kegiatan Operasional Organisasi*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Fatihudin, D. A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jasfar, F. (2012). *Teori & Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa:SDM,inovasi, dan kepuasan pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kusumastuti, d. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ketenagakerjaan, B. (2021). *Penerima Upah dan Bukan Penerima Upah*. Retrieved Desember 20, 2022, from Informasi Kebersertaan: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html>
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Makmur, R. T. (2015). *Inovasi & Kreativitas Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mulia, S. P. (2022). Pengaruh Klaim Online Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh. *Jasmien*, Vol 01(03), 2723-8121.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Bandung: Duta Creative.
- Noor, J. (2012). *Metodologi Psenelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pease, A. dkk. (2007). *Why Men Don't Listen and Women Can't Read Maps : Mengungkap Perbedaan Pikiran Pria dan Wanita Agar Sukses Membina Hubungan*. Jakarta: Ufuk Press.
- Pertiwi, D. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Perwira, dkk. (2003). *Perlindungan Tenaga Kerja Melalui Sistem Jaminan Sosial*. Lemaga Penelitian Smeru, 1-34.
- Rahman, dkk. (2022). *Ekonomi Kreatif*. Sumatera Barat: CV. Azka Pustaka.

- Reniaty. (2013). *Kreativitas Organisasi & Inovasi Bisnis: Implementasi pada IKM Berbasis Kreativitas dan Budaya Menuju Keunggulan Bersaing Global*. Bandung : Alfabeta.
- Rianto, B. dkk. (2015). *Kapita Selekta Kuesioner: Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- Riyanti, B. P. (2019). *Kreativitas & Inovasi di Tempat Kerja*. Jakarta : Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Romli, N. (2022). *Kewirausahaan Kreatif: Cara Menuangkan Ide Kreatif Menjadi Produk dan Memasarkannya* . Sumatera Barat: Mitra Cendekia Media.
- Salim, Syahrudin. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Cipta Pustaka.
- Santoso, H. H. (2020). *Metodologi Riset Kuantitatif: Riset Bidang Kepariwisata*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supriyanto A.S, M. V. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Kuesioner, dan Analisis Data*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Susanto, H. (2022, 07 06). *Ombudsman RI Temukan 3 Maladministrasi Dalam Pelayanan Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan*. Retrieved 06 23, 2023, from Ombudsman Republik Indonesia: <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-temukan-3-maladministrasi-dalam-pelayanan-kepesertaan-bpjs-ketenagakerjaan>
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang cipta kerja kluster ketenagakerjaan
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan