# BAB II
# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Landasan Teori

### 2.1.1 BPJS Ketenagakerjaan

Berdasarkan Pasal 15 ayat (1) dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, setiap pemberi kerja memiliki kewajiban untuk mendaftarkan pekerjanya dalam program jaminan sosial. Jaminan sosial ini adalah salah satu bentuk perlindungan yang bertujuan untuk memastikan bahwa semua orang dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Program ini diciptakan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dan mengatasi berbagai risiko yang mungkin mereka hadapi. Sistem jaminan sosial nasional adalah cara di mana program jaminan sosial ini dijalankan oleh badan penyelenggara yang ditunjuk. Salah satu badan tersebut adalah BPJS Ketenagakerjaan, yang merupakan Badan Hukum Publik yang dibentuk untuk mengelola program jaminan sosial bagi para pekerja. BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi pada 1 Januari 2014, sebagai hasil transformasi dari PT. Jamsostek (Persero). Ini merupakan salah satu langkah pemerintah untuk mewujudkan jaminan sosial yang lebih baik bagi masyarakat. Berikut adalah prinsip Sistem Jaminan Sosial Nasional (Sekretaris Negara RI, 2004) :

a. Kegotong-royongan

Prinsip kegotong-royongan adalah salah satu nilai penting dalam sistem jaminan sosial. Prinsip ini mengedepankan mekanisme di mana peserta yang lebih mampu membantu peserta yang kurang mampu. Dalam hal ini, semua orang diwajibkan untuk berpartisipasi, di mana mereka yang berisiko rendah membantu mereka yang berisiko tinggi, dan peserta yang sehat memberikan dukungan kepada mereka yang sedang sakit.

b. Nirlaba

Pengelolaan dana dalam jaminan sosial bersifat nirlaba, artinya tidak bertujuan untuk mencari keuntungan bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Tujuan utama dari penyelenggaraan jaminan sosial adalah untuk memenuhi kepentingan peserta sebaik mungkin, sehingga semua orang dapat merasakan manfaatnya.

c. Keterbukaan

Prinsip keterbukaan sangat penting dalam manajemen jaminan sosial. Prinsip ini diterapkan dalam semua kegiatan pengelolaan dana, yang berasal dari iuran peserta dan hasil pengembangannya. Dengan keterbukaan, diharapkan semua peserta dapat memahami bagaimana dana mereka dikelola dan digunakan untuk kepentingan bersama.

d. Kehati-hatian

Prinsip kehati-hatian mengedepankan pengelolaan dana yang dilakukan dengan cermat, teliti, aman, dan tertib. Hal ini penting untuk memastikan bahwa dana yang dikelola dapat memberikan manfaat maksimal bagi semua peserta.

e. Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas menekankan pentingnya pelaksanaan program dan pengelolaan keuangan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan prinsip ini, semua pihak dapat memastikan bahwa dana yang dikelola digunakan dengan cara yang transparan dan bertanggung jawab.

f. Portabilitas

Jaminan sosial dirancang untuk memberikan perlindungan yang berkelanjutan, meskipun peserta berpindah pekerjaan atau tempat tinggal di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Ini memastikan bahwa semua orang tetap mendapatkan jaminan, tidak peduli di mana mereka berada.

g. Kepesertaan Bersifat Wajib

Kepesertaan dalam program jaminan sosial bersifat wajib, yang berarti semua warga negara harus menjadi peserta. Dengan cara ini, diharapkan seluruh rakyat dapat terlindungi dan mendapatkan manfaat dari program jaminan sosial.

h. Dana Amanat

Dana yang terkumpul dari iuran peserta merupakan titipan kepada badan penyelenggara. Dana ini harus dikelola dengan baik untuk mengoptimalkan penggunaannya demi kesejahteraan peserta.

i. Hasil Pengelolaan Dana Jaminan Sosial

Seluruh hasil dari pengelolaan Dana Jaminan Sosial digunakan untuk pengembangan program dan untuk kepentingan peserta. Prinsip ini memastikan bahwa dividen yang diperoleh dari pemegang saham akan dikembalikan untuk mendukung kepentingan peserta jaminan sosial, sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh semua.

### 2.1.2 Program-Program BPJS Ketenagakerjaan

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2020 tentang cipta kerja BPJS Ketenagakerjaan dibagi menjadi 5 program yaitu (Indonesia, 2020) :

a. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Jaminan Kecelakaan Kerja bertujuan untuk memastikan bahwa peserta mendapatkan manfaat pelayanan kesehatan dan santunan uang tunai jika mereka mengalami kecelakaan saat bekerja atau menderita penyakit akibat kerja. Jika seorang pekerja mengalami kecelakaan, mereka berhak menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis mereka. Selain itu, jika terjadi cacat total tetap atau kematian, peserta juga akan mendapatkan santunan uang tunai.

b. Jaminan Hari Tua (JHT)

Jaminan Hari Tua dirancang untuk memberikan perlindungan finansial kepada peserta saat mereka memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Manfaat dari jaminan ini berupa uang tunai yang dibayarkan sekaligus ketika peserta mencapai usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap.

c. Jaminan Pensiun (JP)

Jaminan Pensiun bertujuan untuk menjaga kualitas hidup yang layak bagi peserta yang kehilangan atau mengalami penurunan penghasilan karena memasuki usia pensiun atau mengalami cacat total tetap. Manfaat jaminan pensiun akan dibayarkan kepada peserta yang telah mencapai usia pensiun, sesuai dengan formula yang telah ditetapkan.

d. Jaminan Kematian (JKM)

Jaminan Kematian diselenggarakan untuk memberikan santunan kepada ahli waris peserta yang meninggal dunia. Manfaat jaminan kematian berupa uang tunai yang akan dibayarkan paling lambat tiga hari kerja setelah klaim diterima dan disetujui oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Besaran manfaat jaminan kematian ditentukan berdasarkan jumlah nominal tertentu.

e. Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)

Jaminan Kehilangan Pekerjaan bertujuan untuk membantu pekerja atau buruh yang kehilangan pekerjaan agar tetap dapat mempertahankan kualitas hidup yang layak. Manfaat dari jaminan ini mencakup uang tunai, akses informasi pasar kerja, serta pelatihan kerja untuk membantu mereka mendapatkan pekerjaan baru.

### 2.1.3 Jaminan Hari Tua (JHT)

#### 2.1.3.1 Pengertian Jaminan Hari Tua (JHT)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 46 tahun 2015 Jaminan Hari Tua (JHT) adalah program yang memberikan manfaat uang tunai kepada peserta yang dibayarkan sekaligus ketika mereka memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap. Program ini dirancang untuk memberikan perlindungan finansial bagi tenaga kerja yang mengalami terputusnya penghasilan akibat berbagai kondisi tersebut. Jaminan Hari Tua (JHT) berfungsi sebagai pengganti pendapatan yang hilang, baik karena peserta meninggal, mengalami cacat, atau saat mereka memasuki masa pensiun. Program ini diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua, di mana peserta menyisihkan sebagian dari penghasilannya untuk memastikan bahwa mereka memiliki dana yang cukup saat

memasuki masa pensiun atau menghadapi situasi yang tidak terduga. Jaminan Hari Tua (JHT) program jangka panjang yang memberikan kepastian dana bagi tenaga kerja saat mereka tidak lagi produktif. Peserta akan menerima penghasilan saat mencapai usia 56 tahun atau memenuhi persyaratan tertentu, memberikan rasa aman dan stabilitas finansial bagi mereka dan keluarga. (Peraturan Pemerintah RI Nomor 46 tentang JHT, 2015).

#### 2.1.3.2 Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT)

Berdasarkan PP No. 46 tahun 2015 berikut ini manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) :

a. Besaran Manfaat JHT

   Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan akumulasi dari semua iuran yang telah disetor oleh peserta, ditambah dengan hasil pengembangan yang tercatat dalam rekening pribadi mereka. Ini memastikan bahwa peserta mendapatkan nilai yang adil dari kontribusi mereka selama bekerja.

b. Pengambilan Manfaat

   Peserta memiliki kesempatan untuk mengambil sebagian dari manfaat JHT mereka. Mereka dapat menarik hingga 30% dari total JHT untuk membantu dalam kepemilikan rumah, atau maksimal 10% untuk keperluan lain sebagai persiapan memasuki masa pensiun. Ini memberikan fleksibilitas bagi peserta untuk memenuhi kebutuhan mendesak.

c. Manfaat JHT untuk Ahli Waris

   Jika peserta meninggal dunia, manfaat JHT akan diberikan kepada ahli waris yang sah. Urutan penerima manfaat adalah sebagai berikut :

   1. Keturunan sedarah, baik ke atas maupun ke bawah, sampai derajat kedua.
   2. Saudara kandung.
   3. Mertua.
   4. Pihak yang ditunjuk dalam wasiat, seperti janda, duda, atau anak.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Peneliti memerlukan referensi atau hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian sebelumnya dijadikan

sebagai acuan untuk memperjelas fokus pembahasan, baik dalam rangka melengkapi hasil penelitian yang telah ada maupun untuk mengkaji aspek lain yang belum banyak dibahas. Berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan tema yang diangkat dalam penelitian ini.

Pertama, pada penelitian yang dilakukan oleh Isna Nurul Ain dan Fauzi Arif Lubis (2023) dengan judul *"*Analisis Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Morawa Menggunakan Model SERVQUAL". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Morawa tergolong baik, dengan pemenuhan empat dimensi utama—tangible, reliability, assurance, dan responsiveness yang dinilai memuaskan. Namun, pada dimensi empathy, ditemukan kekurangan terkait sikap sebagian pegawai yang dinilai kurang ramah dalam melayani peserta. Peneliti merekomendasikan adanya evaluasi dan pelatihan pegawai untuk meningkatkan sikap empati serta perbaikan fasilitas pelayanan agar pelayanan prima dapat tercapai sesuai standar operasional BPJS Ketenagakerjaan (Khairati et al., 2023).

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Afif Fauziyani Sholiha dan Hardi Warsono (Universitas Diponegoro) dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ungaran". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga dimensi pelayanan yang dinilai baik**,** yaitu *tangible, responsiveness,* dan *empathy*, sedangkan dua dimensi lainnya yaitu *reliability* dan *assurance* dinilai masih kurang optimal. Rata-rata tingkat kinerja pelayanan sebesar 3,45**,** sedangkan tingkat kepentingan sebesar 3,79, yang berarti masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan. Peneliti merekomendasikan peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan, ketepatan jadwal pencetakan RSJHT, serta kemampuan dan pengetahuan petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Afif Fauziyani Sholiha, 2020).

## 2.3 Teori Kepuasan Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2009:138), kepuasan merupakan respons emosional seseorang—apakah itu senang atau kecewa—yang muncul setelah mereka

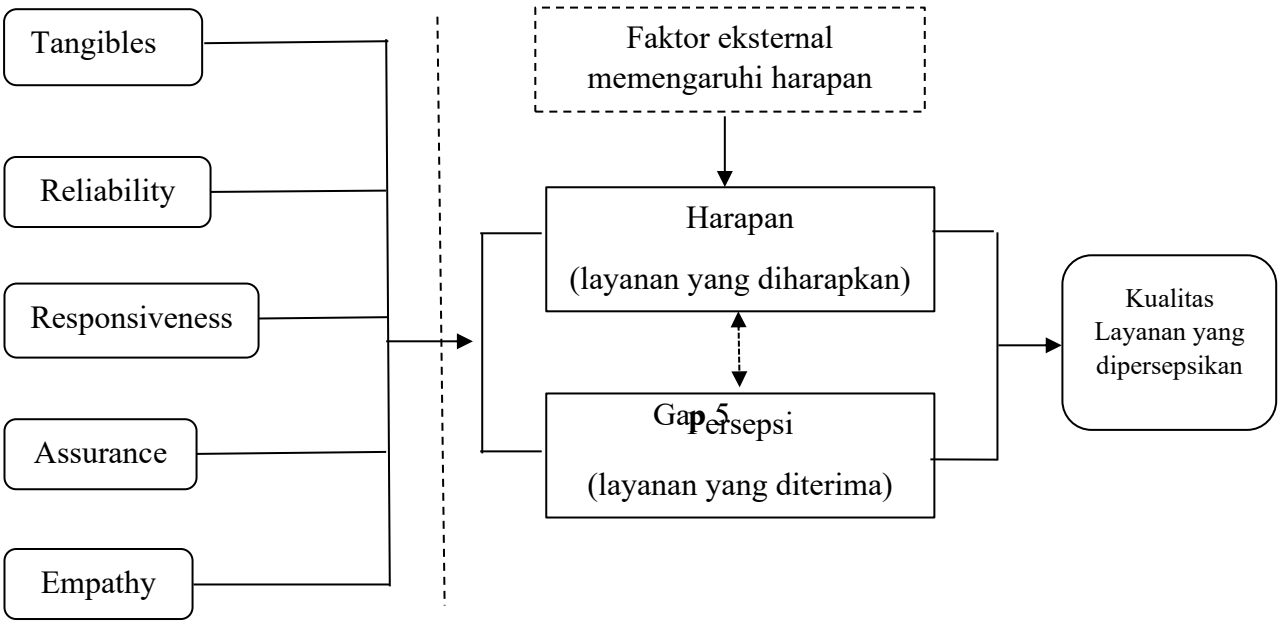
membandingkan antara harapan dengan kenyataan atas kinerja suatu produk atau layanan. Bila kinerja yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Namun jika kinerjanya sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas. Bahkan, jika melebihi harapan, konsumen bisa merasa sangat puas atau bahkan senang secara luar biasa.

Menurut Kotler (2008), pelayanan adalah sebuah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh pihak satu kepada pihak yang lain yang tidak terwujud dan mengakibatkan segala kepemilikan. (Febrianti & Syarvina, 2022).

## 2.4 Teori Pengukuran kepuasan Service Quality

a. *Tangible* (Bukti fisik)**,** yakni kemampuan perusahaan untuk menghadirkan fasilitas yang memadai dan nyaman. Mulai dari ketersediaan alat dan perlengkapan, kebersihan tempat, hingga penampilan karyawan yang rapi dan profesional. Juga termasuk apakah pelanggan mudah mengakses layanan tersebut.
b. *Reliability* (Keandalan), yakni layanan yang diberikan bisa dipercaya dan konsisten. Perusahaan harus punya standar layanan yang jelas, informasi yang akurat, dan pegawai yang sigap serta benar-benar serius dalam membantu pelanggan.
c. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yakni tentang seberapa cepat dan tanggap perusahaan dalam merespons kebutuhan pelanggan. Misalnya, cepat dalam menjawab pertanyaan, memberikan solusi, atau menyampaikan informasi yang relevan tanpa bertele-tele.
d. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), Pelanggan merasa tenang jika mereka tahu biaya yang dibayar jelas, waktu pelayanan pasti, dan semuanya legal atau resmi. Jadi ada rasa aman saat berinteraksi dengan layanan tersebut.
e. *Empathy* (Kepedulian dan Perhatian), Di sini yang ditekankan adalah bagaimana perusahaan memperlakukan pelanggan dengan penuh hormat dan empati — menyapa dengan ramah, tidak membeda-bedakan, serta benar-benar berusaha memahami kebutuhan mereka.

## 2.4 Kerangka Teori



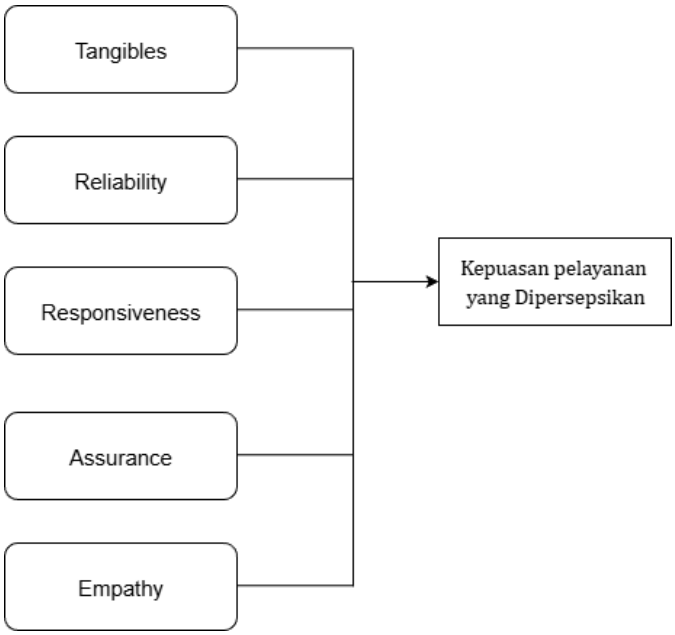

Gambar 2.1 Kerangka Teori

Sumber: Teori dari jurnal *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40. (Parasuraman.A et al., 1988).

Kerangka konseptual dalam penelitian ini menggunakan model SERVQUAL (Service Quality) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima**.** Model ini mencakup lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy**.** Perbedaan antara harapan dan kenyataan disebut Gap 5, yang menunjukkan tingkat kesenjangan dalam pelayanan. Semakin kecil kesenjangan tersebut, maka semakin baik pula kualitas layanan yang dirasakan oleh peserta. Melalui model ini, peneliti dapat

mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki agar kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat tercapai secara lebih optimal.

## 2.5 Kerangka Konseptual




Gambar 2.2 Kerangka konseptual

Pengukuran Kualitas Layanan Menggunakan Model SERVQUAL (Parasuraman.A et al., 1988)

Kerangka Konseptual dari penelitian ini mengadopsi dari teori SERVQUAL dimana Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy mempengaruhi kepuasan pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT).

# BAB III
# METODOLOGI PENELITIAN

## 3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Metode penelitian kuantitatif adalah pendekatan yang didasarkan pada filsafat positivisme. Dalam metode ini, peneliti fokus pada populasi atau sampel tertentu. Data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian yang telah dirancang, dan analisis dilakukan dengan cara kuantitatif atau statistik. Tujuannya untuk mengetahui kepuasan pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan. Yaitu melihat dari aspek *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), dan *Empathy* (Kepedulian dan Perhatian).

## 3.2 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan. Kepuasan tersebut diukur melalui lima aspek utama yang dikenal dalam model SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), serta *empathy* (perhatian). Lewat kelima dimensi ini, penelitian ingin memahami pengalaman peserta saat mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT), baik secara langsung maupun online. Tujuan utamanya adalah untuk Mengetahui Kepuasan pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan.

## 3.3 Populasi dan Sampel

### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah kelompok yang menjadi fokus penelitian, yang terdiri dari objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu. Kelompok ini ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan yang relevan dari hasil penelitian tersebut (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah semua peserta yang telah melakukan proses klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang BPJS