

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. BPJS Ketenagakerjaan**

Menurut UU No. 24 tahun 2011 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan jaminan sosial. BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada pemerintah Indonesia untuk melindungi seluruh pekerja dan menyelenggarakan 5 program jaminan sosial. Program jaminan sosial yang dimaksud adalah jaminan kematian, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kehilangan pekerjaan.

#### **2.2. Program BPJS Ketenagakerjaan**

BPJS Ketenagakerjaan dibentuk untuk menjalankan 5 program jaminan sosial yaitu, jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kehilangan pekerjaan.

##### **2.2.1. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)**

###### **a. Pengertian**

Menurut PP No. 44 Tahun 2015, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) merupakan manfaat yang diberikan kepada peserta ketika mengalami kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja yang disebabkan oleh lingkungan kerja berupa uang tunai dan/atau pelayanan kesehatan.

###### **b. Iuran**

Menurut PP No. 44 Tahun 2015, iuran JKK bagi peserta Penerima Upah (PU) dikelompokkan berdasarkan tingkat risiko lingkungan kerja meliputi :

1. Tingkat risiko sangat rendah : 0,24% dari upah sebulan
2. Tingkat risiko rendah : 0,54% dari upah sebulan
3. Tingkat risiko sedang : 0,89% dari upah sebulan
4. Tingkat risiko tinggi : 1,27% dari upah sebulan
5. Tingkat risiko sangat tinggi : 1,74% dari upah sebulan

Besarnya iuran JKK bagi setiap perusahaan ditetapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan dan wajib dibayarkan oleh pemberi kerja selain

penyelenggara negara. Iuran JKK bagi peserta Bukan Penerima Upah (BPU) didasarkan pada nilai nominal tertentu dari penghasilan. Besarnya iuran dipilih oleh peserta sesuai penghasilan peserta setiap bulan yaitu sebesar 10% dari upah sebulan.

c. Manfaat

Menurut PP No. 82 Tahun 2019, peserta yang mengalami kecelakaan kerja berhak mendapatkan manfaat sebagai berikut :

1. Pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan medis
2. Santunan berupa uang meliputi :
  - a) Penggantian biaya pengangkutan peserta ke rumah sakit atau ke rumahnya, dan biaya transportasi peserta yang mengikuti program kembali kerja menuju dan pulang dari faskes dan balai latihan kerja
  - b) Santunan sementara tidak mampu bekerja
  - c) Santunan cacat sebagian anatomis, cacat sebagian fungsi, dan cacat total tetap
  - d) Santunan kematian dan biaya pemakaman
  - e) Santunan berkala yang dibayarkan sekaligus apabila peserta meninggal dunia atau cacat total tetap akibat kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja
  - f) Biaya rehabilitasi berupa penggantian alat bantu (orthose) atau alat pengganti (prothese)
  - g) Penggantian gigi tiruan, alat bantu dengar, dan kacamata
  - h) Beasiswa pendidikan anak bagi setiap peserta yang meninggal dunia atau cacat total tetap akibat kecelakaan kerja untuk 2 orang anak peserta yang diberikan berkala setiap tahun sesuai tingkat pendidikan anak peserta

**2.1.1.1.2. Jaminan Kematian (JKM)**

a. Pengertian

Menurut PP No. 44 Tahun 2015, Jaminan kematian (JKM) merupakan manfaat yang diberikan kepada ahli waris peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja berupa uang tunai.

b. Iuran

Menurut PP No. 44 Tahun 2015, Iuran JKM bagi peserta Penerima Upah (PU) yaitu sebesar 0,30% dari upah sebulan dan wajib dibayar oleh pemberi

kerja selain penyelenggara negara. Sedangkan, iuran JKM bagi peserta Bukan Penerima Upah (BPU) sebesar Rp. 6.800,00 setiap bulan.

c. Manfaat

Menurut PP No. 82 Tahun 2019, manfaat JKM dibayarkan kepada ahli waris peserta apabila peserta meninggal dunia dalam masa aktif yang terdiri dari :

1. Santunan sekaligus sebesar Rp. 20.000.000
2. Santunan berkala yang dibayarkan sekaligus sebesar Rp. 12.000.000
3. Biaya pemakaman sebesar Rp. 10.000.000
4. Beasiswa pendidikan bagi anak dari peserta yang telah memiliki masa iur paling singkat 3 tahun dan meninggal dunia bukan akibat dari kecelakaan kerja.

**2.1.1.1.3. Jaminan hari Tua (JHT)**

a. Pengertian

Menurut PP No. 46 Tahun 2015, Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap.

b. Iuran

Menurut PP No. 46 Tahun 2015, iuran JHT bagi peserta penerima upah (PU) sebesar 5,7% dari upah, dengan ketentuan :

1. 2% ditanggung oleh pekerja
2. 3,7% ditanggung oleh pemberi kerja

Untuk iuran bagi peserta Bukan Penerima Upah (BPU) didasarkan pada jumlah nominal tertentu dari penghasilan peserta yaitu sebesar 2% dari penghasilan sebulan.

c. Manfaat

Menurut PP No. 46 Tahun 2015, manfaat JHT berupa uang tunai yang dibayarkan apabila peserta berusia 56 tahun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap. Besarnya manfaat JHT sebesar nilai akumulasi seluruh iuran yang disetor ditambah hasil pengembangan yang tercatat dalam rekening perorangan peserta yang dibayarkan sekaligus. Pembayaran manfaat JHT dapat diambil sebagian sampai batas tertentu paling banyak 30% yang diperuntukan untuk kepemilikan rumah atau paling banyak sebesar 10% untuk keperluan lain apabila peserta memiliki masa kepesertaan minimal 10 tahun.

#### 2.1.1.1.4. Jaminan Pensiun (JP)

##### a. Pengertian

Menurut PP No. 45 Tahun 2015, Jaminan Pensiun (JP) merupakan jaminan yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan/atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.

##### b. Iuran

Menurut PP No. 45 Tahun 2015, iuran JP sebesar 3% dari upah per bulan. Iuran wajib ditanggung bersama oleh pemberi kerja selain penyelenggara negara dan peserta dengan ketentuan sebagai berikut:

1. 2% dari upah ditanggung oleh pemberi kerja
2. 1% dari upah ditanggung oleh peserta

##### c. Manfaat

Menurut PP No. 45 Tahun 2015, Penerima manfaat pensiun terdiri atas peserta, 1 orang istri atau suami yang sah sesuai peraturan perundang-undangan, paling banyak 2 orang anak, atau 1 orang tua. Dalam hal terjadi perubahan susunan penerima manfaat pensiun, peserta harus menyampaikan perubahan paling lama 30 hari terhitung sejak tanggal perubahan susunan penerima manfaat kepada pemberi kerja selain penyelenggara negara. Perubahan daftar penerima manfaat pensiun tidak dapat dilakukan setelah peserta menerima manfaat pensiun pertama, atau meninggal dunia kecuali untuk anak.

Manfaat pensiun berupa pensiun hari tua, pensiun cacat, pensiun janda atau duda, pensiun anak, atau pensiun orang tua. manfaat pensiun yang dimaksud ditetapkan sebagai berikut:

1. Untuk 1 tahun pertama, manfaat pensiun dihitung berdasarkan formula manfaat pensiun
2. Untuk setiap 1 tahun berikutnya, manfaat pensiun dihitung sebesar manfaat pensiun tahun sebelumnya dikali faktor indeksasi

Formula manfaat pensiun yang dimaksud yaitu 1% dikali masa iur dibagi 12 bulan dikali rata-rata upah tahunan tertimbang selama masa iur dibagi 12.

Untuk pertama kali, manfaat pensiun paling sedikit ditetapkan sebesar Rp. 300.000 untuk setiap bulan, dan manfaat pensiun paling banyak ditetapkan sebesar Rp. 3.600.000 setiap bulan untuk pertama kali. Besaran manfaat pensiun paling sedikit dan paling banyak disesuaikan setiap tahun berdasarkan inflasi umum tahun sebelumnya.

#### **2.1.1.1.5. Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)**

##### **a. Pengertian**

Menurut PP No. 37 Tahun 2021, Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) merupakan jaminan sosial yang diberikan kepada pekerja/buruh yang mengalami pemutusan hubungan kerja berupa manfaat uang tunai, akses informasi pasar kerja, dan pelatihan kerja. Program JKP diselenggarakan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat pekerja/buruh kehilangan pekerjaan.

##### **b. Iuran**

Menurut PP No. 37 Tahun 2021, iuran JKP sebesar 0,46% dari upah sebulan yang bersumber dari iuran yang dibayarkan oleh pemerintah pusat dan pendanaan JKP. Iuran yang dibayarkan pemerintah pusat sebesar 0,22% dari upah sebulan. Sedangkan sumber pendanaan merupakan rekomposisi dari iuran program JKK sebesar 0,14% dari upah sebulan dan iuran program JKM sebesar 0,10% dari upah sebulan.

##### **c. Manfaat**

Menurut PP No. 37 Tahun 2021, manfaat JKP berupa uang tunai, akses informasi pasar kerja, dan pelatihan kerja yang diberikan kepada peserta yang mengalami pemutusan hubungan kerja. Manfaat ini bisa diajukan setelah peserta memiliki masa iur minimal 12 bulan dalam 24 bulan dan sudah membayar iuran minimal 6 bulan berturut-turut pada BPJS Ketenagakerjaan sebelum terjadi pemutusan hubungan kerja atau pengakhiran hubungan kerja. Manfaat JKP dikecualikan untuk alasan pemutusan hubungan kerja karena:

1. Mengundurkan diri
2. Cacat total tetap
3. Pensiun
4. Meninggal dunia

Manfaat uang tunai diberikan setiap bulan minimal 6 bulan upah dengan ketentuan :

1. Sebesar 45% dari upah untuk 3 bulan pertama
2. Sebesar 25% dari upah untuk 3 bulan berikutnya

Upah yang digunakan sebagai dasar pembayaran manfaat uang tunai adalah upah terakhir yang dilaporkan kepada BPJS Ketenagakerjaan.

### **2.1.1.2. Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan**

Menurut Perpres No. 109 Tahun 2013, peserta adalah setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia yang telah membayar iuran. Peserta BPJS Ketenagakerjaan dibagi menjadi 4, yaitu peserta Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), Jasa Konstruksi (JAKON), dan Pekerja Migran Indonesia (PMI).

#### **2.1.1.2.1. Penerima Upah (PU)**

Menurut Perpres No. 109 Tahun 2013, peserta penerima upah adalah pekerja yang bekerja pada penyelenggara negara dan selain penyelenggara negara atau pekerja yang memiliki perjanjian kerja dengan pemberi kerja. Contoh pekerja penerima upah yaitu pegawai negeri sipil, TNI, POLRI, karyawan swasta, dan lain sebagainya. Program jaminan sosial yang bisa diikuti yaitu JKK, JKM, JHT, JP, dan JKP.

#### **2.1.1.2.2. Bukan Penerima Upah (BPU)**

Menurut Permenaker No. 5 Tahun 2021, pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) adalah orang perorangan yang melakukan kegiatan ekonomi atau usaha secara mandiri untuk memperoleh penghasilan. Peserta BPU meliputi pemberi kerja dan pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri seperti pedagang, nelayan, ojek online, petani, dan lain sebagainya. pekerja BPU wajib mengikuti 2 program jaminan sosial yaitu JKK, dan JKM, serta dapat mengikuti program JHT secara sukarela.

#### **2.1.1.2.3. Jasa Konstruksi (JAKON)**

Menurut Permenaker No. 5 Tahun 2021, Jasa Konstruksi adalah layanan jasa konsultasi perencanaan pekerjaan konstruksi, layanan jasa pelaksanaan pekerjaan konstruksi, dan layanan konsultasi pengawasan pekerjaan konstruksi.

Pekerja jasa konstruksi meliputi pekerja harian lepas, pekerja borongan, dan pekerja perjanjian kerja waktu tertentu. Setiap pemberi kerja jasa konstruksi wajib mendaftarkan pekerjanya dalam program JKK dan JKM. Iuran JKK untuk pekerja JAKON yang upahnya diketahui sebesar 1,74% dari upah sebulan, dan iuran JKM sebesar 0,30% dari upah sebulan. Iuran JKK dan JKM untuk pekerja JAKON yang upahnya tidak tercantum atau tidak diketahui, dihitung berdasarkan nilai kontrak kerja konstruksi yang telah dikurangi pajak pertambahan nilai. Iuran wajib dibayarkan oleh pemberi kerja jasa konstruksi secara sekaligus atau bertahap. Tahapan pembayaran iuran meliputi :

- a. Tahap pertama sebesar 50% dari total iuran
- b. Tahap kedua sebesar 25% dari total iuran
- c. Tahap ketiga sebesar 25% dari total iuran

Jika pemberi kerja jasa konstruksi menjalankan pekerjaan konstruksi dengan jangka waktu kontrak lebih dari 2 tahun, tahapan pembayaran iurannya adalah sebagai berikut:

1. Tahap pertama sebesar 20% dari total iuran
2. Tahap kedua sebesar 30% dari total iuran
3. Tahap ketiga sebesar 30% dari total iuran
4. Tahap keempat sebesar 20% dari total iuran

Tahapan pembayaran iuran wajib dilunasi dalam jangka waktu 2 tahun terhitung sejak tanggal dimulainya pekerjaan konstruksi.

#### **2.1.1.2.4. Pekerja Migran Indonesia (PMI)**

Menurut Permenaker No. 18 Tahun 2018, Pekerja Migran Indonesia (PMI) adalah setiap warga negara Indonesia yang akan, sedang, atau telah melakukan pekerjaan dengan menerima upah di luar wilayah republik Indonesia. Calon Pekerja Migran Indonesia wajib terdaftar dalam kepesertaan program JKK dan JKM, serta dapat mengikuti program JHT. BPJS Ketenagakerjaan bekerjasama dengan Atase Ketenagakerjaan atau Staf Teknis Ketenagakerjaan untuk memfasilitasi proses pendaftaran kepesertaan, sehingga pendaftaran dilakukan di negara tujuan penempatan. Jangka waktu perlindungan sebelum bekerja paling lama 5 bulan. Jika selama 5 bulan calon pekerja migran Indonesia belum berangkat ke negara tujuan penempatan, maka perlu melakukan pendaftaran perlindungan sebelum bekerja

dengan membayar iuran kembali. Jangka waktu perlindungan selama bekerja maksimal 25 bulan dengan rincian paling lama 24 bulan di negara penempatan dan paling lama 1 bulan pada saat persiapan kepulangan di negara tujuan penempatan.

Pembayaran iuran program JKK dan JKM untuk calon pekerja migran Indonesia dilakukan secara bertahap sebesar Rp. 370.000 dengan rincian sebagai berikut :

1. Iuran perlindungan sebelum bekerja dibayarkan sebesar Rp. 37.500
2. Iuran perlindungan selama bekerja dan setelah bekerja sebesar Rp. 332.500 dan dibayarkan paling cepat 1 bulan sebelum keberangkatan ke negara tujuan penempatan

### **2.1.2. Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)**

Jamsostek Mobile (JMO) adalah aplikasi yang dikembangkan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk dijadikan sebagai sarana layanan informasi dan sarana media program BPJS Ketenagakerjaan untuk melaporkan dan mengadukan perbedaan status kepesertaan, gaji dan jumlah pegawai yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja (BPJS ketenagakerjaan.go.id).

JMO merupakan aplikasi pengganti aplikasi BPJSTKU. Pada tanggal 23 Mei 2017, aplikasi BPJSTKU mulai dapat dimanfaatkan dengan mudah dan cepat oleh pekerja (Nisa' & Wulandari, 2020). Kemudian pada tahun 2021, BPJS Ketenagakerjaan mengganti aplikasi BPJSTKU menjadi Jamsostek Mobile (JMO). JMO menjadi layanan digital terbaru yang memiliki fitur dan tampilan yang lebih lengkap. Melalui aplikasi JMO, BPJS Ketenagakerjaan berharap bisa memberikan kebutuhan layanan yang tersedia dalam satu aplikasi kepada masyarakat yang tentunya lebih lengkap untuk seluruh program BPJS Ketenagakerjaan (Samudera & Pertiwi, 2022).

Aplikasi JMO memiliki fitur-fitur pelayanan seperti :

- a. Pengkinian data
- b. Pembayaran dengan kanal perbankan dan wallet
- c. Cek Saldo Jaminan Hari Tua (JHT) secara Online cepat dan akurat
- d. Pengajuan dan pelacakan klaim JHT dan JP
- e. Simulasi Perhitungan JHT dan JP
- f. Informasi Program



- g. Informasi Kantor Cabang
- h. Informasi Pusat layanan dan Sosial Media
- i. Layanan Pelaporan dan Pengaduan
- j. Pelaporan Kecelakaan Kerja secara realtime
- k. Kartu Digital

### **2.1.3. Kepuasan**

Menurut Kotler (2013) dalam (Armanto, 2018), Kepuasan pelanggan adalah rasa senang dan kecewa seseorang yang dihasilkan dari kinerja yang dirasakan atau hasil yang bertentangan dengan harapan. Kepuasan pelanggan dapat dirasakan oleh pelanggan setelah pelanggan menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan oleh perusahaan, dalam hal ini pelanggan dapat memberikan tanggapan tentang produk atau jasa tersebut sesuai dengan keinginan atau harapan pelanggan.

#### **2.1.3.1. Dimensi Kepuasan**

Menurut Parasuraman (1988) dalam (Rahman, 2022), kepuasan pelanggan bisa dilihat dari 5 dimensi kepuasan yang meliputi:

- a. Bukti fisik (*Tangibles*)  
Yaitu penampilan fisik fasilitas layanan, perlengkapan, sumber daya manusia, dan komunikasi perusahaan (Septiyani, 2019).
- b. Keandalan (*Reliability*)  
Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang handal, akurat dan memuaskan sesuai dengan waktu dan komitmen yang telah disepakati.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*)  
Yaitu kesediaan dan kesiapan petugas untuk membantu pelanggan agar mendapatkan pelayanan secara cepat, dan merespon permintaan pelanggan.
- d. Empati (*Emphaty*)  
Yaitu kemampuan memberikan perhatian yang tulus dari pemberi layanan kepada pelanggan secara individual dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- e. Jaminan (*Assurance*)  
Yaitu keterampilan, pengetahuan dan kemampuan serta perilaku karyawan yang santun untuk menanamkan kepercayaan, keyakinan dan rasa aman pada pelanggan.

### 2.1.3.2. Metode Pengukuran Kepuasan

Menurut Kotler (1996) dalam (Nadilasari, 2022) ada 4 metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

#### 1. Sistem keluhan dan saran

Setiap penyedia layanan perlu memberikan kesempatan kepada pelanggannya untuk menyampaikan saran atau keluhan melalui kotak saran. Hal ini bertujuan untuk memberikan masukan kepada penyedia layanan agar keluhan dapat ditangani dengan cepat. Metode ini bersifat pasif, jadi sulit mendapatkan gambaran yang jelas tentang kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas melakukan ini untuk mengajukan keluhan.

#### 2. Ghost Shopping

Sarana untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan pelanggan yaitu dengan mengajak beberapa orang (ghost shopper) untuk bermain peran atau bersikap sebagai pembeli produk barang atau jasa perusahaan pesaing. Kemudian mereka akan melaporkan kelebihan dan kelemahan produk. Tak hanya itu, ghost shopper juga mengamati bagaimana cara melayani permintaan pelanggan/pembeli.

#### 3. Lost Customer Analysis

Yaitu menghubungi kembali pelanggan yang telah berhenti agar penyedia layanan bisa memahami penyebab hal itu terjadi dan bisa memperbaiki kinerja pelayanan selanjutnya. Selain itu, juga harus memperhatikan customerloss rate, karena jika mengalami peningkatan pada customerloss rate maka, perusahaan penyedia layanan dalam memuaskan pelanggan mengalami kegagalan.

#### 4. Survei Kepuasan Konsumen

Metode ini sering digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen, karena perusahaan penyedia layanan mendapatkan secara langsung umpan balik dari pelanggan dan pelanggan merasa pihak penyedia layanan memberikan empati.

### 2.1.3.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Indrasari (2019) dalam (Ramadhini, 2021) terdapat 5 faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

#### 1. Kualitas produk

Jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang pelanggan gunakan memang berkualitas, maka pelanggan akan merasa puas

2. Kualitas pelayanan

Jika pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa puas

3. Emosional

Jika pelanggan memakai produk tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi, maka pelanggan akan merasa bangga dan dikagumi

4. Harga

Jika penyedia layanan menawarkan produk atau jasa dengan harga terjangkau dengan kualitas yang sama, maka pelanggan akan memberikan nilai yang tinggi

5. Biaya

Jika pelanggan tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk, maka pelanggan cenderung merasa puas terhadap produk tersebut.

#### 2.1.4. Penelitian Sebelumnya

Pada penelitian yang dilakukan oleh Septiyani, N (2019) dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi BPJSTKU Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Indeks* (Studi Kasus ; BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang) menunjukkan bahwa, pada dimensi *tangibles* responden merasa puas dengan dimensi *tangibles* yang ada pada aplikasi BPJSTKU, dibuktikan dengan jawaban terbesar reponden berada pada tingkat puas sebesar 200. Pada dimensi *reliability* jawaban terbesar responden berada pada tingkat cukup puas sebesar 183 dan yang berada pada tingkat sangat tidak puas sebesar 8, artinya responden merasa cukup puas dengan dimensi *reliability* yang ada pada aplikasi BPJSTKU. Pada dimensi *responsiveness* jawaban terbesar responden yang berada pada tingkat puas sebesar 191 dan yang sangat tidak puas 0, hal itu menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan dimensi *responsiveness* yang ada pada aplikasi BPJSTKU. Pada dimensi *assurance* responden merasa puas dengan dimensi ini yang ada pada aplikasi, dibuktikan dengan responden yang berada pada tingkat puas sebesar 190 dan yang sangat tidak puas 0. Pada dimensi *emphaty* menunjukkan bahwa

responden yang berada pada tingkat puas sebesar 171 dan yang sangat tidak puas sebesar 0, artinya responden merasa puas dengan dimensi *emphaty* yang ada pada aplikasi BPJSTKU.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan 76,75%, artinya tingkat kepuasan berada pada kriteria 66%-80%. Hal itu menunjukkan bahwa para pengguna telah merasa puas dengan kualitas layanan aplikasi BPJSTKU.

### 2.1.5. *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*

*Customer Satisfaction Indeks (CSI)* merupakan metode pengukuran untuk menentukan tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari pertanyaan-pertanyaan yang diukur (Septiyani, 2019). CSI akan memberikan informasi yang jelas tentang tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada unit waktu tertentu dapat melakukan evaluasi berkala untuk memperbaiki kekurangan dan meningkatkan layanan yang dinilai pelanggan sebagai nilai lebih (Widodo & Sutopo, 2018). Langkah – langkah untuk mengetahui besarnya CSI adalah sebagai berikut (Septiyani, 2019) :

1. Menghitung nilai *Mean Importance Score (MIS)* dan nilai *Mean Satisfaction Score (MSS)*

Hasil dari jawaban responden yang telah direkap dikelompokkan kedalam masing-masing tingkat kepentingan (MIS) dan tingkat kepuasan (MSS) dan akan dijumlahkan keseluruhan sebagai dasar total skor rata-rata jawaban responden secara keseluruhan dengan rumus :

- a. MIS

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan:

n= jumlah Responden

Y<sub>i</sub> = nilai kepentingan indikator Y ke i

- b. MSS

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

n= jumlah Responden

$X_i$  = nilai kepentingan indikator X ke i

## 2. Menghitung *Weight Factors* (WF)

Mengubah nilai dari total rata-rata tingkat kepentingan (MIS) menjadi angka presentasi sehingga didapatkan total WF sebesar 100%.

Rumus WF:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

$MIS_i$  = *Mean Importance Score*

P = jumlah indikator

i= indikator ke-i

## 3. Menghitung *Weight Score* (WS)

Nilai bobot dari *weight factors* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (MSS).

Rumus WS:

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

Keterangan:

WS = *weight score*

WF = *weight factors*

MSS = *mean satisfaction score*

Perhitungan CSI secara keseluruhan dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WS_i}{5} \times 100\%$$

Keterangan :

$W_{si}$  = total WS

5 = skala likert tertinggi yang digunakan

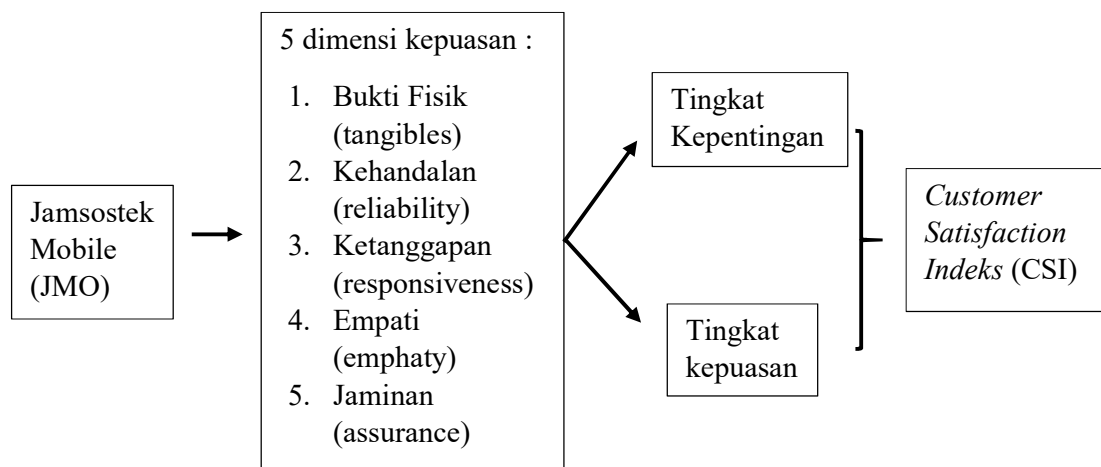
Kriteria nilai CSI adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1. Kriteria CSI

Nilai CSI	Kriteria CSI
0% - 34%	Tidak puas
35% - 50%	Kurang puas
51% - 65%	Cukup puas
66% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat puas

Sumber : sinnun, 2017 dalam (Septiyani, 2019)

## 2.2. Kerangka Konsep



Gambar 2.1. Kerangka Konsep