

PENGARUH KREATIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEMATANGSIANTAR

¹Siti Syahara, ²Risma Nurhaini Munthe

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi USI

²Dosen Fakultas Ekonomi USI

Abstract: *The population in this study were BPJS Ketenagakerjaan participants who participated in the JKK program during March-April 2020 and samples were taken of 68 respondents using strata random sampling. The data analysis used includes the Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, Hypothesis Test used t test, F test, and Coefficient of Determination (R²) using SPSS version 20. From the results of this study, it is obtained the multiple linear regression equation $Y = 2.563 + 0.202X_1 + 0.698X_2$, which means that if the independent variable is considered constant, the participant satisfaction value (Y) increases by 2.563%, if creativity (X₁) increases by 1 unit, participant satisfaction will increase 0.202%, and if the quality of service (X₂) increases by 1 unit, participant satisfaction will increase by 0.698%. Partially, there is a significant influence between creativity on participant satisfaction as shown by the results of tcount (2.772) > ttable (1.668) with a significant 0.007 < 0.05. And there is also a positive and significant influence between service quality on participant satisfaction as indicated by the results of the tcount (9.617) > t table (1.668) with a significant 0.000 < 0.05. Simultaneously there is a significant influence between creativity and service quality on participant satisfaction, this is shown in Fcount 65.390 > Ftable 3.14 with a significant 0.000 < 0.05. With the R² value, the influence of creativity and service quality on participant satisfaction is 66.8% and the remaining 33.2% is influenced by other variables outside of this study.*

Key : Creativity, Service quality, Participant Satisfaction

Abstrak : Populasi dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan yang mengikuti program JKK selama bulan Maret-April 2020 dan sampel yang diambil sebanyak 68 responden dengan menggunakan *strata random sampling*. Analisis data yang digunakan yaitu meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis digunakan Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi (R²) dengan memakai bantuan SPSS versi 20. Dari hasil penelitian ini diperoleh persamaan regresi linier berganda $Y = 2,563 + 0,202X_1 + 0,698X_2$ yang artinya apabila variabel independen dianggap konstan maka nilai kepuasan peserta (Y) meningkat 2,563%, apabila kreativitas (X₁) naik sebesar 1 satuan maka kepuasan peserta akan meningkat 0,202%, dan apabila kualitas pelayanan (X₂) naik sebesar 1 satuan maka kepuasan peserta akan meningkat 0,698%. Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kreativitas terhadap kepuasan peserta yang ditunjukkan dari hasil Uji $t_{hitung} (2,772) > t_{tabel} (1,668)$ dengan signifikan $0,007 < 0,05$. Dan juga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta yang ditunjukkan dari hasil Uji $t_{hitung} (9,617) > t_{tabel} (1,668)$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta hal ini ditunjukkan pada $F_{hitung} 65,390 > F_{tabel} 3,14$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan nilai R² diperoleh besarnya pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta sebesar 66,8% dan sisanya 33,2% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Kreativitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Citra kualitas yang baik tidak berdasarkan atas persepsi penyedia layanan, melainkan berdasarkan atas persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dan perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan/dibutuhkan, dan diharapkan oleh pelanggan maka perusahaan jasa harus berfokus pada kepuasan pelanggan. Hal itu dilakukan agar tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai apa yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan pelanggan. Agar dapat memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan konsumen.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat atau asuransi sosial. Badan Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraan yang menggunakan mekanisme asuransi sosial.

Kreativitas BPJS Ketenagakerjaan yaitu memperluas layanan dan cakupan perlindungannya yang semula hanya melayani pekerja yang bekerja diperusahaan atau disebut (PU) Penerima Upah, kini BPJS Ketenagakerjaan juga melindungi pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) seperti petani, nelayan, supir, dokter dan pengacara dapat memperoleh perlindungan jaminan yang sama dengan penerima upah (PU). Selain itu pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan dapat dilakukan melalui aplikasi online berbasis web, proses pelayanan semakin mudah karena dapat dilakukan melalui Bank-bank serta mitra BPJS Ketenagakerjaan yang tersebar di berbagai lokasi strategis, menghadirkan aplikasi BPJS Ketenagakerjaan Mobile yang bermanfaat bagi para peserta untuk melakukan pengecekan saldo yang peserta miliki.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini ialah :

- Bagaimana pengaruh kreativitas terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar?
- Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar?
- Bagaimana pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar?

KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

2.1.1. Pengertian Kreativitas

Menurut West dalam sudarmanto, (2009:108), Kreativitas merupakan penyatuan pengetahuan dari berbagai bidang pengalaman yang berlainan untuk menghasilkan ide-ide yang baru dan lebih baik

2.1.2 Tahapan Proses Kreativitas

Kreativitas yang dimiliki oleh wirausahawan tidak dengan sendiri langsung muncul dalam dirinya atau pikirannya, tapi pada dasarnya melalui beberapa tahapan yang harus dilalui sehingga pembentukan kreativitas tersebut menjadi lebih baik dan memberikan keuntungan dan keunggulan bagi perusahaan.

1. Inkubasi (*Incubation*)

Inkubasi merupakan pembiaran ide-ide kita untuk saling mencocokkannya sendiri, yang dapat terjadi atau muncul beberapa jam atau bulan, atau ketika beristirahat.

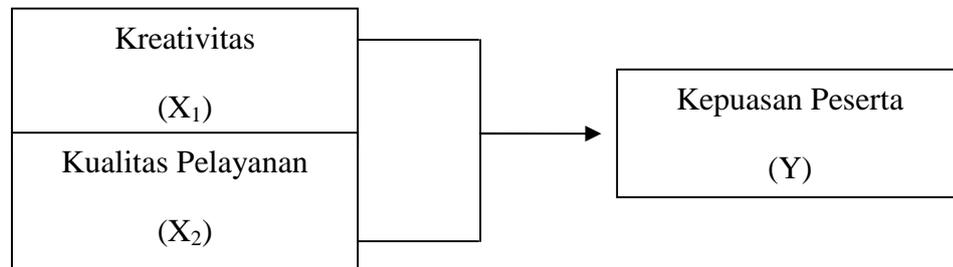
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan (*service Quality*) menurut Parasuraman dalam Syukron (2014:180) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan

harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Sedangkan menurut Wyekof dalam Syukron (2014:180), kualitas layanan dapat

2.1.4 Kerangka Pemikiran

Untuk memperjelas hubungan antar variabel di atas, maka kerangka pemikiran itu dapat digambarkan dalam suatu model sebagai berikut :



2.1.5 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011:70) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dibuat, peneliti mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- 1) $H_0 : b_1 = 0$: tidak ada pengaruh signifikan kreativitas terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar
 $H_a : b_1 \neq 0$: ada Pengaruh signifikan kreativitas terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar
- 2) $H_0 : b_2 = 0$: tidak ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar
 $H_a : b_2 \neq 0$: ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar
- 3) $H_0 : b_1, b_2 = 0$: tidak ada pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar.
 $H_a : b_1, b_2 \neq 0$: ada pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar.

METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian

Jenis variabel-variabel yang diteliti adalah :

- a. Variabel bebas (*independent*) yaitu kreativitas dan kualitas pelayanan.
- b. Variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan peserta

3.2. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif, yaitu merupakan penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan antara satu variabel dengan yang lainnya. Dan juga menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

3.3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut data dari perusahaan, jumlah peserta yang mengikuti program JKK pada bulan Maret sampai April tahun 2020 ialah sebanyak 82 peserta

b. Sampel

Sedangkan metode pengambilan sampelnya menggunakan metode Slovin (Roscoe dalam Sujarweni, 2014 : 66) yaitu sebagai berikut : $n = \frac{N}{1+(Ne^2)}$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir yaitu (0,05 atau 5%)

$$n = \frac{82}{1+(82 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{82}{1+(82 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{82}{1+(0,205)}$$

$$n = \frac{82}{1,205}$$

$$n = 68$$

Berdasarkan perhitungan, maka diperoleh sampel sebanyak 68 sampel. Jenis sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah strata random sampling yang berdasarkan jenis pendidikan.

3.4. Metode Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk dijawab.

b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu instrumen yang digunakan untuk menggali data secara lisan. Hal ini haruslah dilakukan secara mendalam agar mendapat data yang valid dan detail.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Manfaat dari Jaminan Kecelakaan Kerja yaitu memberikan kompensasi dan rehabilitasi bagi tenaga kerja yang mengalami kecelakaan pada saat dimulai berangkat bekerja sampai tiba kembali di rumah atau menderita penyakit akibat hubungan kerja. Iuran untuk program JKK ini sepenuhnya dibayarkan oleh perusahaan.

Manfaat Program Jaminan Kematian :

Program ini memberikan manfaat kepada keluarga tenaga kerja seperti:

- Santunan Kematian: Rp14.200.000,-
- Biaya Pemakaman: Rp2.000.000,-
- Santunan Berkala: Rp 200.000,-/ bulan (selama 24 bulan)

*) sesuai dengan PP Nomor 53 Tahun 2012

2. Program Jaminan Hari Tua (JHT)

Program Jaminan Hari Tua ditujukan sebagai pengganti terputusnya penghasilan tenaga kerja karena meninggal, cacat, atau hari tua dan diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua. Program Jaminan Hari Tua memberikan kepastian penerimaan penghasilan yang dibayarkan pada saat tenaga kerja mencapai usia 55 tahun atau telah memenuhi persyaratan tertentu.

4.2. Hasil Penelitian

Hasil analisis yaitu menguraikan dan menafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan. Hasil analisis dilakukan

peneliti yaitu dengan mendistribusikan jawaban responden dalam bentuk tabel sehingga memperoleh gambaran yang jelas tentang distribusi jawaban responden.

4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden penelitian, khususnya variabel-variabel penelitian yang digunakan yaitu variabel independen kreativitas (X_1) terdiri dari lima item pernyataan, kualitas pelayanan (X_2) terdiri dari lima item pernyataan, sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan peserta (Y) terbagi atas lima item pernyataan. Kuesioner yang dibagikan menggunakan skala Likert. Untuk lebih jelasnya, berikut ini akan diuraikan tentang deskripsi terhadap jawaban responden variabel penelitian.

a. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kreativitas (X_1)

Hasil tanggapan responden terhadap kreativitas dapat dijelaskan pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.1
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kreativitas

Item pernyataan	SS		S		RG		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	37	54,4	31	45,6	0	0	0	0	0	0	68	100
2	41	60,3	27	39,7	0	0	0	0	0	0	68	100
3	36	52,9	31	45,6	1	1,5	0	0	0	0	68	100
4	34	50	34	50	0	0	0	0	0	0	68	100
5	28	41,1	39	57,4	1	1,5	0	0	0	0	68	100

Dari tabel 4.1 di atas dapat dijelaskan bahwa:

- Melalui pernyataan karyawan tau/mengerti yang dibutuhkan peserta.
Dari tabel 4.1 rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 37 orang (54,4%) dari total sampel yang diuji, responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 31 orang (45,6%), sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
- Melalui pernyataan karyawan tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan.
Dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 41 orang (60,3%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 27 orang (39,7%), sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
- Melalui pernyataan karyawan bersifat fleksibel dalam berfikir dan bertindak untuk memecahkan suatu masalah.
Dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 36 orang (52,9%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 31 orang (45,6%), dan responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 1 orang (1,5%) sedangkan yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
- Melalui pernyataan karyawan selalu mencari solusi dari keluhan setiap peserta.
Dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 34 orang (50%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 34 orang (50%), sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
- Melalui pernyataan karyawan selalu memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi melalui internet, dll.

Dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 28 orang (41,1%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 39 orang (57,4%), responden yang memilih jawaban ragu-ragu sebanyak 1 orang (1,5%) sedangkan yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

b. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

Hasil tanggapan responden terhadap Kualitas pelayanan dapat dijelaskan pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan

Item pernyataan	SS		S		RG		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	33	48,5	35	51,5	0	0	0	0	0	0	68	100
2	46	67,6	22	32,4	0	0	0	0	0	0	68	100
3	41	60,3	27	39,7	0	0	0	0	0	0	68	100
4	39	57,4	29	42,6	0	0	0	0	0	0	68	100
5	34	50	34	50	0	0	0	0	0	0	68	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2020

Dari tabel 4.2 di atas dapat dijelaskan bahwa:

- Melalui pernyataan prosedur pelayanan JKK, JKM, JHT dan JP terhadap pelanggan tidak berbelit-belit.
Dari tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 33 orang (48,5%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 35 orang (51,5%) sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
- Melalui pernyataan karyawan mampu membantu peserta atas keluhan peserta. Dari tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 46 orang (67,6%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 22 orang (32,4%) sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
- Melalui pernyataan karyawan memberikan kepastian atas penyelesaian urusan peserta.
Dari tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 41 orang (60,3%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 27 orang (39,7%) sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
- Melalui pernyataan karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah.
Dari tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 39 orang (57,4%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 29 orang (42,6%) sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
- Melalui pernyataan bangunan dan interior kantor bagus dan menarik.
Dari tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 34 orang (50%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 34 orang (50%) sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

c. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Peserta (Y)

Kepuasan merupakan suatu perasaan di dalam diri seseorang terhadap apa yang telah diperoleh dan dirasakan ketika ia menjadi seorang konsumen. Hasil tanggapan terhadap kepuasan peserta dapat dijelaskan pada tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.3
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Peserta

Item pernyataan	SS		S		RG		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	44	64,7	24	35,3	0	0	0	0	0	0	68	100
2	43	63,2	25	38,8	0	0	0	0	0	0	68	100
3	37	54,4	31	45,6	0	0	0	0	0	0	68	100
4	26	38,2	42	61,8	0	0	0	0	0	0	68	100
5	40	58,8	20	29,4	0	0	0	0	0	0	68	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2020

Dari tabel 4.3 diatas dapat dijelaskan bahwa:

1. Dari tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawabanresponden sangat setuju sebanyak 44 orang (64,7%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 24 orang (35,3%) sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
2. Dari tabel 4.3menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 43 orang (63,2%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 25 orang (38,8%) sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
3. Dari tabel 4.3menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 37 orang (54,4%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 31 orang (45,6%), sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.
4. Dari tabel 4.3menunjukkan bahwa rata-rata pilihan jawaban responden sangat setuju sebanyak 26 orang (38,2%), responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 42 orang (61,8%) sedangkan yang memilih jawaban ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

d. Deskripsi Tabulasi Jawaban Responden

Berdasarkan jenis sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *strata random sampling* berdasarkan jenis pendidikan, Jumlah populasi dari penelitian ada 82 orang yang terdiri dari :

- a) Pendidikan SMA : 7 orang
- b) Pendidikan D3 : 24 orang
- c) Pendidikan S1 : 37 orang

Dan dengan menggunakan rumus slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 68 orang. Maka perbandingan berdasarkan pendidikan sebagai berikut :

$$= n1 : n2 : n3$$

$$= 10 : 30 : 42 = 2 : 6 : 8$$

Maka SMA = $2/16 \times 68 = 8$
 D3 = $6/16 \times 68 = 26$
 S1 = $8/16 \times 68 = 34$ +
 68

Maka dapat dibuat tabel tabulasi jawaban responden dari lampiran 2 sebagai berikut :

Tabel 4.4
Tabulasi Jawaban Responden

No	Kreativitas (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kepuasan Peserta (Y)
1	21	22	22
2	25	22	22
3	20	20	20
4	23	23	25

5	25	25	25
6	22	23	23
7	22	22	24
8	23	23	24
9	23	23	24
10	22	24	25
11	25	22	23
12	24	24	24
13	24	25	25
14	22	22	22
15	24	22	22
16	24	24	25
17	24	25	25
18	25	24	24
19	25	25	25
20	21	24	24
21	23	21	21
22	21	24	23
23	23	21	22
24	22	22	21
25	21	24	23
26	22	23	25
27	25	24	24
28	24	25	25
29	25	25	25
30	22	20	21
31	24	25	25
32	24	20	22
33	24	21	23
34	25	24	23
35	24	25	25
36	20	24	23
37	23	22	23
38	20	21	20
39	23	21	22
40	22	24	24
41	21	25	23
42	25	24	25
43	21	22	22
44	23	24	25
45	25	25	25
46	21	21	20
47	23	21	22
48	22	24	25
49	22	25	25
50	22	23	24
51	25	25	24
52	24	25	25
53	25	21	22
54	22	22	23
55	25	23	22
56	24	20	23
57	24	24	23
58	25	22	24
59	24	22	21

60	25	23	23
61	22	23	24
62	25	25	25
63	24	23	25
64	24	24	24
65	25	25	25
66	25	24	24
67	20	21	20
68	24	25	24

Sumber : Data Primer yang diolah 2020

4.3. Analisis Data

4.3.1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode analisis korelasi. Perhitungan dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 2.0. Nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05 menunjukkan sebagai item yang valid dan jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir kuisioner dinyatakan valid. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut ini :

Tabel 4.5
Hasil Pengujian Validitas

No	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Kreativitas (X1)			
	- Indikator X1.1	0,718	0,238	Valid
	- Indikator X1.2	0,717	0,238	Valid
	- Indikator X1.3	0,678	0,238	Valid
	- Indikator X1.4	0,652	0,238	Valid
	- Indikator X1.5	0,523	0,238	Valid
2	Kualitas Pelayanan (X2)			
	- Indikator X2.1	0,673	0,238	Valid
	- Indikator X2.2	0,801	0,238	Valid
	- Indikator X2.3	0,831	0,238	Valid
	- Indikator X2.4	0,467	0,238	Valid
	- Indikator X2.5	0,440	0,238	Valid
3	Kepuasan Peserta (Y)			
	- Indikator Y1	0,690	0,238	Valid
	- Indikator Y2	0,499	0,238	Valid
	- Indikator Y3	0,768	0,238	Valid
	- Indikator Y4	0,576	0,238	Valid
	- Indikator Y5	0,684	0,238	Valid

Sumber : hasil perhitungan data spss versi 2.0 tahun 2020

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari 0,238. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha. Pada uji ini dinilai reliable jika lebih besar dari 0,60 dimana :

> 0,60 artinya instrument reliable

< 0,60 artinya instrument tidak reliable

Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.6
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Croanbach Alpha	Keterangan
Kreativitas (X1)	0,658	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,643	Reliabel
Kepuasan Peserta (Y)	0,655	Reliabel

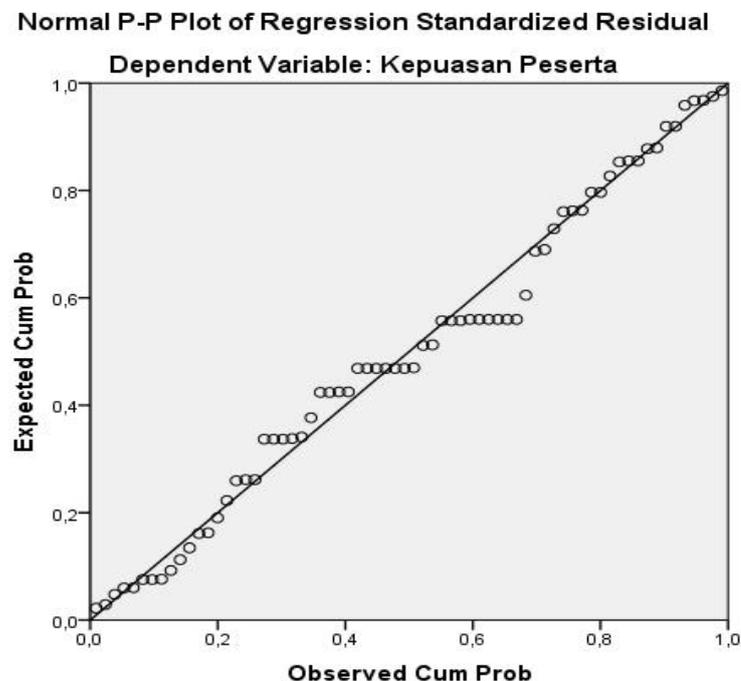
Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel yang diuji nilainya adalah X_1 sebesar 0,658, X_2 sebesar 0,643, dan Y sebesar 0,655 mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

4.3.3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan grafik P-P Plot. Data yang normal adalah data yang membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal.

Gambar 4.2
Pengujian Normalitas



Sumber : hasil perhitungan data spss versi 2.0 tahun 2020

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti bahwa model regresi tersebut sudah berdistribusi normal.

4.4. Pembahasan

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa dua variabel independen yaitu kreativitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Dari hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 2.0 for windows, maka diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda menunjukkan bahwa, dimana Y = kepuasan peserta koefisien regresi sebesar 2,563, X_1 = kreativitas koefisien regresi sebesar 0,202, dan X_2 = kualitas pelayanan koefisien regresi sebesar 0,698, menunjukkan bahwa prediksi pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta bersifat positif, yang artinya kedua variabel independen tersebut berpengaruh terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar.

Dari hasil uji t (parsial) dengan signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima bahwa :

1. Variabel kreativitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta yakni t hitung $(2,772) > t$ tabel $(1,668)$
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta yakni t hitung $(9,617) > t$ tabel $(1,668)$

Jika dibandingkan dengan tingkat besarnya pengaruh antara kreativitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2), maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar, dimana kreativitas (X_1) 0,202 (20,2%) dan kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,698 (69,8%).

Dengan dilakukannya pengujian F (Serempak) yang berguna untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan. Dimana F hitung sebesar 65,390 sedangkan signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$, menunjukkan bahwa variabel kreativitas dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan peserta (Y).

Dan diperoleh nilai R (koefisien determinasi) sebesar 0,817 yang artinya ini menunjukkan bahwa hubungan antara kreativitas, kualitas pelayanan dan kepuasan peserta adalah kuat. Dimana hubungan antara kreativitas dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif untuk mempengaruhi kepuasan peserta. Nilai *R Square* sebesar 0,668 menunjukkan bahwa pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta sebesar 66,8% sedangkan sisanya sebesar 33,2% ($100\% - 66,8\%$) dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti seperti kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi, harga dan biaya.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa dua variabel independen yaitu kreativitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. Peningkatan kreativitas dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan peserta. Keeratan hubungan antara kreativitas dan kualitas pelayanan dapat diketahui dari hasil koefisien korelasi secara simultan. Penjelasan dari masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Pengaruh Kreativitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan

Hasil penelitian menjelaskan bahwa kreativitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Hal ini dikarenakan semakin tinggi daya kreativitas yang dimiliki oleh perusahaan maka akan mendorong perusahaan tersebut untuk terus berimajinasi dan menciptakan ide-ide baru yang akan menarik peserta dan juga membuat kinerjanya lebih efisien.

Berdasarkan penelitian ternyata kreativitas dan Kualitas Pelayanan belum sepenuhnya membuat peserta puas atas jasa tersebut, ternyata masih ada berbagai keluhan dari peserta yaitu keinginan peserta untuk cepat dilayani agar mendapatkan pelayanan yang lebih baik, ketidakpuasan peserta atas klaim karena dipersulitnya persyaratan yang berlaku, ruang tunggu yang kurang memadai untuk menampung peserta yang datang terlalu banyak.

Namun seiring dengan meningkatkan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan memperluas layanan dan memudahkan proses pelayanan serta menghadirkan aplikasi Mobile yang bermanfaat bagi para peserta untuk melakukan pengecekan saldo yang peserta miliki merupakan sebagai landasan ide-ide kreatif dalam setiap produk, menjadi awal dari meningkatkan kepuasan peserta. Kreativitas yang ditunjukkan BPJS Ketenagakerjaan dalam hal meningkatkan kepuasan peserta mendapat respon positif dari para peserta. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa kreativitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan

Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka kepuasan peserta juga akan meningkat. Kepuasan peserta dapat ditingkatkan yaitu dengan memberikan layanan yang dilakukan secara sistematis bukan manual, layanan call center penting untuk menampung keluhan peserta sehingga tau apa yang kurang dari pelayanan. Keramahan pelayanan tidak hanya kepada *customer service officer*, namun seluruh karyawan, sampai petugas keamanan juga wajib melayani.

Dengan ditingkatkannya pelayanan hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan pembahasan mengenai masalah pengaruh Kreativitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar, maka dapat ditarik beberapa Kesimpulan. Dari hasil pengujian yang dilakukan penulis dengan bantuan program SPSS versi 2.0, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda yaitu $Y = 2,563 + 0,202X_1 + 0,698X_2$ maka diketahui bahwa variabel kreativitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2), memiliki nilai positif terhadap variabel kepuasan peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. Hasil perhitungan dengan uji t diperoleh nilai dari kreativitas (X_1) $t_{hitung}(2,772) > t_{tabel}(1,668)$ dengan signifikan $0,007 < 0,05$ dan dari kualitas pelayanan (X_2) $t_{hitung}(9,617) > t_{tabel}(1,668)$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_0 diterima artinya variabel Independent yaitu variabel kreativitas (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara parsial berpengaruh secara positif dan memiliki tingkat signifikan yang kuat terhadap variabel dependent yaitu kepuasan peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. Dari hasil penghitungan uji secara simultan atau Uji F didapatkan nilai $F_{hitung}65,390 > F_{tabel}3,14$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 diterima. Hal ini berarti variabel Kreativitas (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) secara simultan mempengaruhi secara positif dan memiliki tingkat signifikan yang kuat terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. Besarnya pengaruh variabel *independent* yaitu kreativitas dan kualitas pelayanan terhadap variabel *dependent* yaitu kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar sebesar 66,8% dan sisanya 33,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti kualitas produk, emosi, harga dan biaya.

B. Saran

Apabila BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar ingin meningkatkan Kepuasan Pelanggan maka penulis ingin memberikan saran seperti: Apabila BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar ingin meningkatkan Kepuasan Pelanggan maka perusahaan perlu memperhatikan Kreativitas dan Kualitas Pelayanan, begitu juga para karyawan harus lebih sadar akan perilaku dan cara melayani pelanggan dengan baik agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Perlu adanya pengawasan langsung dari Pimpinan kantor terhadap pelayanan yang diberikan karyawannya kepada pelanggan agar karyawan yang tidak melaksanakan tugasnya dengan baik bisa langsung mendapat teguran dari Pimpinan yang melakukan pengawasan, agar Kepuasan Pelanggan dapat bertambah dan bisa membentuk citra baik perusahaan. Perlu adanya pembenahan ruang tunggu pelanggan agar dapat menampung pelanggan yang datang lebih banyak lagi, agar nantinya pelanggan yang melakukan klaim bisa mendapat tempat yang baik bukan hanya menunggu di depan kantor berpanas-panasan untuk menunggu klaim jaminan yang akan diperoleh dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. Selain dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ada juga variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas produk, emosi, harga dan biaya yang nantinya dapat menjadi bahan penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Fandi. (2013). *Pengaruh Kreativitas dan Inovasi Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Usaha Pakaian Tauko Medan*. Medan.
- Amanullah, Alifian. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PD. BKK Wedi Kabupaten Klaten Cabang Karanganom)*. Universitas Diponegoro.
- Arianty, Nel. (Cetakan ke-1, 2015). *Manajemen Pemasaran*. Medan : Perdana Publishing
- Hardiyanti, Ratih. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pangilaran*. Universitas Diponegoro.
- Lestari, Fitria. (2013). *Pengaruh Jiwa Kewirausahaan dan Kreativitas Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Sentra Industri Rajut Binong Jati Bandung*. Universitas Komputer Indonesia Bandung.
- Rani, D. Amallia.(2007). *Hubungan Antara Iklim Organisasi Dengan Peluang Untuk Berkreasi pada Karyawan Desain PT. Batik Danar Hadi Surakarta*. Universitas Diponegoro.
- Reniaty. (Cetakan ke-2, 2013). *Kreativitas Organisasi & Inovasi Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Setyobudi,Daryanto. (Cetakan ke-1, 2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Siregar, Syofian. (2015). *Statistika Terapan*. Kencana.
- Sudarmanto. (Cetakan Pertama, 2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (Cetakan ke-19, 2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.