

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN TRUST SEBAGAI  
VARIABEL MODERATING PADA BPJS KETENAGAKERJAAN  
CABANG TANGERANG BATUCEPER**

**TESIS**

Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen  
Pada Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Disusun Oleh:

**Ardi Herdiansyah**

**20402400488**

**PROGRAM PASCA SARJANA (S2)  
MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2026**

**TESIS**

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN TRUST SEBAGAI  
VARIABEL MODERATING PADA BPJS KETENAGAKERJAAN  
CABANG TANGERANG BATUCEPER**

**DISUSUN OLEH:**

**NAMA : ARDI HERDIANSYAH**

**NIM : 20402400488**

**TELAH DISETUJUI OLEH PEMBIMBING DAN SELANJUTNYA DAPAT  
DIAJUKAN KEHADAPAN SIDANG PANITIA UJIAN TESIS**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**SEMARANG**

Semarang, Februari 2026

Dosen Pembimbing

**Dr. E. Drs. H. Marno Nugroho, MM**

**NIK. 210491025**

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN TRUST SEBAGAI  
VARIABEL MODERATING PADA BPJS KETENAGAKERJAAN  
CABANG TANGERANG BATUCEPER**

Disusun oleh :  
Ardi Herdiansyah

20402400488

Telah di pertahankan di depan penguji Pada tanggal 13 Februari 2026

**Susunan Dewan Penguji**

**Dosen Pembimbing**

**Dosen Penguji I**

**Dr. E. Drs. H. Marno Nugroho, MM**  
NIDN. 0608036601

**Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE., Msi**  
NIDN. 0628066301

**Dosen Penguji II**

**Prof. Dr. Heru Sulisty, SE., Msi**  
NIDN. 0605106702

**Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen**

**Tanggal 13 Februari 2026**

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE., Msi**  
NIDN. 0628066301

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ardi Herdiansyah  
NIM : 20402400488  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Magister Manajemen

Judul Penelitian untuk Tesis :

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DENGAN TRUST SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG TANGERANG BATUCEPER**

Dengan ini saya menyatakan bahwa usulan penelitian untuk Tesis ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Semarang, 13 Februari 2026

Pembimbing

Penulis

Dr.E. Drs. H. Marno Nugroho, MM,

Ardj Herdiansyah

NIDN. 0608036601

NIM. 20402400488

## PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ardi Herdiansyah

NIM : 20402400488

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* dengan judul :

Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Trust Sebagai Variabel Moderating Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 23 Februari 2026

Yang menyatakan,



(Ardi Herdiansyah)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan konsumen dengan trust sebagai variabel moderating pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batauceper. Kompetensi pegawai yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional diyakini memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Selain itu, tingkat kepercayaan (trust) konsumen terhadap institusi diduga memperkuat hubungan antara kompetensi pegawai dan kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batauceper. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan program software SPSS v.21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, trust terbukti berperan sebagai variabel moderating yang memperkuat hubungan antara kompetensi pegawai dan kepuasan konsumen. Semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen terhadap institusi, semakin kuat pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan konsumen.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi pegawai secara berkelanjutan serta penguatan kepercayaan konsumen terhadap institusi menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan pemasaran jasa, serta menjadi bahan pertimbangan praktis bagi manajemen BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of employee competence on customer satisfaction with trust as a moderating variable at BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Bataceper Branch. Employee competence, which encompasses knowledge, skills, and professional attitudes, is considered to play a crucial role in enhancing service quality and customer satisfaction. In addition, the level of customer trust in the institution is presumed to strengthen the relationship between employee competence and customer satisfaction.*

*This research employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to active participants of the Tangerang Bataceper Branch of BPJS Ketenagakerjaan. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis with the help of SPSS v.21 software.*

*The results indicate that employee competence has a positive and significant effect on customer satisfaction. Furthermore, trust is proven to act as a moderating variable that strengthens the relationship between employee competence and customer satisfaction. The higher the level of customer trust in the institution, the stronger the influence of employee competence on customer satisfaction.*

*The implications of this study suggest that continuous improvement of employee competence and the enhancement of customer trust in the institution are essential strategies for increasing customer satisfaction. This research is expected to contribute theoretically to the development of human resource management and service marketing literature, as well as to provide practical insights for management in improving service quality.*

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirrabil'alamin*, segala puji syukur ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dimampukan menyelesaikan tesis berjudul “Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Trust Sebagai Variabel Moderating Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam proses penyusunan tesis ini, penulis menerima banyak bantuan, bimbingan, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Dengan penuh rasa hormat dan penghargaan, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Istri tercinta, Cindy Prameswari, atas doa dan dukungan tanpa batas yang sudah diberikan selama penulis menyusun tesis ini.
2. Ibu Yani Nurhayani dan Ibu Maya Setia Zatinika, atas doa, kasih sayang, dukungan tanpa batas, dan keteladanan yang selalu menguatkan penulis dalam setiap langkah kehidupan dan pendidikan.
3. Ananda Aleisha Ardelia Putri dan Ananda Alena Ardina Putri, atas cinta, doa, dukungan moral, pengertian, dan kesabaran yang selalu mengiringi perjalanan penulis dalam menyelesaikan studi ini.
4. Dr. E. Drs. H. Marno Nugroho, MM., Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE., Msi., Prof. Dr. Heru Sulisty, SE., Msi, atas arahan, masukan, bimbingan ilmiah, serta kesabaran yang luar biasa selama proses penyusunan tesis ini. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan ilmu yang sangat berarti bagi penulis. Terima kasih juga kami atas arahan Bapak Ibu Dosen Magister Manajemen UNISSULA.
5. Bapak Hazairin Hasan selaku Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar dan sesuai target waktu.

6. Teman-teman dan sahabat di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Bataceper, atas dukungan, motivasi, ruang berbagi keluh kesah, serta canda tawa yang membuat proses ini lebih ringan dan penuh kebersamaan.
7. Rekan-rekan satu angkatan Magister Manajemen, atas kebersamaan, kolaborasi, diskusi, dan perjuangan yang ditempuh bersama sejak awal perkuliahan hingga tahap akhir penyusunan tesis.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan, dukungan, dan doa selama proses penyusunan tesis ini.

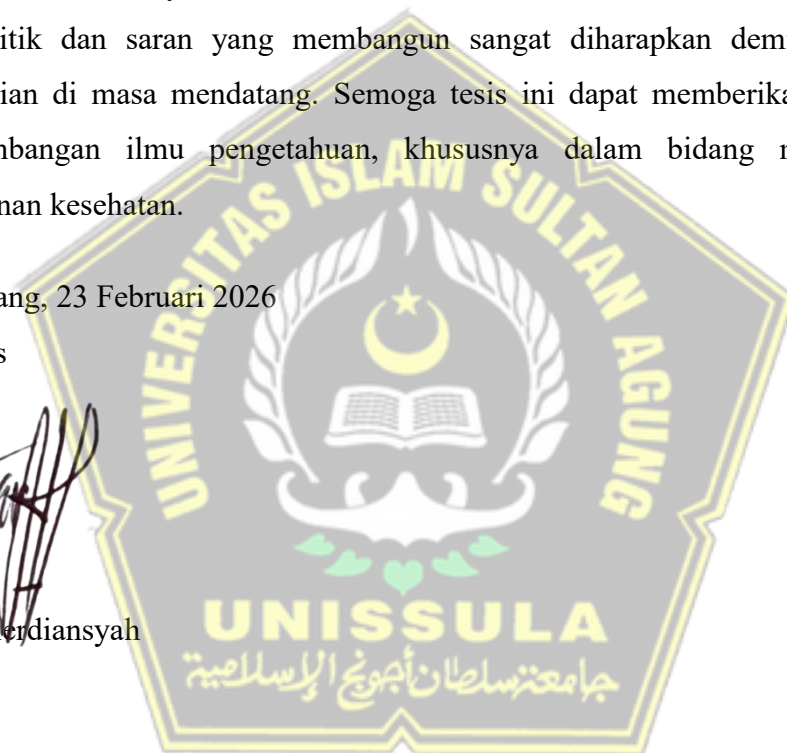
Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen dan pelayanan kesehatan.

Semarang, 23 Februari 2026

Penulis



Ardi Herdiansyah



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>SUSUNAN DEWAN PENGUJI</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TESIS</b>	
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>ABSTRACT</b>	ii
<b>KATA PENGANTAR</b>	viii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Perumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Pengertian Kompetensi Pegawai	12
2.2 Pengertian Trust	16
2.2.1 Karakteristik trust	17
2.3. Kepuasan Masyarakat	20
2.3.1 Pengertian Kepuasan konsumen (Masyarakat)	20
2.3.2 Aspek-aspek Kepuasan konsumen (Masyarakat)	21
2.3.3 Faktor Pendorong Kepuasan Masyarakat	22
2.3.4 Mengukur Kepuasan konsumen (Masyarakat)	24
2.4 Penelitian Terdahulu	27
2.5 Kerangka Pikir	29
2.6 Hipotesis	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Metodologi Penelitian	32
3.2 Definisi Operasional	32
3.2.1 Variabel Penelitian	32
3.2.2 Operasional Variabel Penelitian	33
3.3 Pengumpulan Data	36
3.3.1 Teknik Pengumpulan Data	36
3.3.2 Jenis dan Sumber Data	36
3.3.3 Populasi dan Sampel	37
3.4 Uji Instrumen Penelitian	37
3.4.1 Uji Validitas	37
3.4.2 Uji Reabilitas	38
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.5.1 Analisis Deskriptif	38

3.5.2 Analisis Kuantitatif	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Singkat Kota Tangerang	43
4.1.2 Gambaran Singkat BPJS Cabang Tangerang Batu Ceper	45
4.2 Deskripsi Responden Penelitian	47
4.2.1 Responden Penelitian Berdasarkan Usia	47
4.2.2 Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.3 Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reabilitas	55
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	57
4.4 Analisis Data	59
4.4.1 Analisis Kualitatif	59
4.4.2 Analisis Kuantitatif	66
4.5 Pembahasan	71
4.5.1 Kompetensi Pegawai Berpengaruh Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Di Batu Ceper Tangerang	71
4.5.2 <i>Trust</i> Memiliki Peran Moderating Pada Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Konsumen Peserta BPJS Ketenagakerjaan Di Batu Ceper Tangerang	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI</b>	
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	78
5.3 Implikasi	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TESIS**  
**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP**  
**KEPUASAN**  
**KONSUMEN DENGAN TRUST SEBAGAI VARIABEL**  
**MODERATING**  
**PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG**  
**TANGERANG**  
**BATUCEPER**

Disusun Oleh:

Ardi Herdiansyah

NIM : 20402400488

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan  
kehadapan Sidang

Panitia Ujian Tesis Program Studi Magister Manajemen Fakultas  
Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang  
Semarang, 9 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Dr.E. Drs. Marno Nugroho, MM  
NIK. 210491025



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu bentuk nyata tanggung jawab dan kewajiban negara dalam menjamin kesejahteraan masyarakat. Jaminan sosial dirancang untuk memberikan perlindungan, baik dari sisi sosial maupun ekonomi, kepada seluruh warga negara agar terlindungi dari risiko-risiko kehidupan seperti kecelakaan kerja, kehilangan pekerjaan, sakit, hingga hari tua. Negara hadir sebagai pihak yang memastikan bahwa setiap warga memiliki akses terhadap sistem perlindungan ini, meskipun pelaksanaannya tetap menyesuaikan dengan kemampuan fiskal dan kapasitas keuangan negara itu sendiri.

Di Indonesia, sebagaimana umumnya negara-negara berkembang lainnya, implementasi jaminan sosial masih berada dalam tahap bertahap dan belum mencakup seluruh lapisan masyarakat. Pendekatan yang digunakan adalah sistem funded social security, yaitu sistem jaminan sosial yang pendanaannya sebagian besar berasal dari iuran para peserta. Dalam model ini, peserta aktif secara langsung membayar sejumlah kontribusi untuk mendapatkan manfaat perlindungan di masa depan.

Namun, cakupan jaminan sosial di Indonesia saat ini masih cenderung terbatas pada kelompok pekerja di sektor formal. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain tingkat informalitas ekonomi yang tinggi, rendahnya literasi

keuangan, serta keterbatasan regulasi dan pengawasan terhadap sektor non-formal. Padahal, sebagian besar tenaga kerja di Indonesia bekerja di sektor informal yang belum terjangkau oleh program jaminan sosial secara menyeluruh.

Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Indonesia memasuki era baru dalam sistem perlindungan sosial bagi masyarakat, khususnya tenaga kerja. Undang-undang ini merupakan landasan hukum penting yang mengatur tentang pembentukan dan pengelolaan badan penyelenggara jaminan sosial yang profesional, akuntabel, dan transparan.

Sesuai amanat dari Undang-Undang tersebut, mulai tanggal 1 Januari 2014, PT Jamsostek (Persero) secara resmi bertransformasi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan atau yang kini dikenal sebagai BPJS Ketenagakerjaan. Transformasi ini juga mengubah status hukum dari perusahaan menjadi badan hukum publik, yang berarti BPJS tidak lagi beroperasi sebagai perusahaan milik negara yang berorientasi profit, tetapi sebagai lembaga yang mengedepankan pelayanan sosial kepada masyarakat pekerja.

Dalam pelaksanaannya, BPJS Ketenagakerjaan tetap melanjutkan penyelenggaraan program-program perlindungan tenaga kerja yang sebelumnya telah dijalankan oleh PT Jamsostek. Program-program tersebut mencakup Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), yang memberikan perlindungan bagi pekerja terhadap risiko kecelakaan saat bekerja; Jaminan Kematian (JKM), yang memberikan santunan kepada ahli waris pekerja yang meninggal dunia; serta Jaminan Hari Tua (JHT), yang berfungsi sebagai tabungan bagi pekerja di masa pensiun atau ketika tidak lagi aktif bekerja.

Seiring dengan pengembangan sistem jaminan sosial nasional, pada 1 Juli 2015 pemerintah juga menambahkan satu program baru, yaitu Jaminan Pensiun (JP). Program ini dirancang untuk memberikan manfaat pensiun secara berkala kepada peserta yang telah memasuki usia pensiun atau mengalami cacat total tetap. Penambahan program JP ini menunjukkan komitmen negara untuk memberikan perlindungan yang lebih menyeluruh kepada para pekerja, demi menjamin keberlangsungan hidup mereka di masa tua. Melalui BPJS Ketenagakerjaan, negara terus berupaya memperluas cakupan jaminan sosial dan memastikan bahwa setiap tenaga kerja, baik di sektor formal maupun informal, dapat memperoleh hak-haknya atas perlindungan sosial secara adil dan merata.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan adalah dengan menumbuhkan kepercayaan (*Trust*) serta kompetensi yang tepat dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. *Trust* merupakan tingkat kepercayaan dimana seorang individu memiliki kompetensi dan individu tersebut mampu melakukan dalam suatu tindakan yang fair, etis, dan dengan cara yang dapat diprediksikan (Acep, 2017).

Pelaksanaan kinerja yang dilakukan seorang pegawai dipengaruhi salah satunya oleh kompetensi pegawai yang memiliki andil dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Kompetensi merupakan variabel utama yang harus dimiliki oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga dengan adanya kompetensi yang telah dimiliki dapat membantu para karyawan di dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat.

Menurut Becker, et al (Diana, 2018) kompetensi mengacu pada pengetahuan, keterampilan, kemampuan individu atau karakteristik kepribadian yang secara langsung mempengaruhi kinerja pekerjaan. Kompetensi yang secara garis besar meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap memang sudah menjadi hal yang harus dimiliki oleh para karyawan untuk menunjang kinerja mereka dalam bekerja.

Kompetensi pegawai (*managerial competence*) adalah kompetensi yang berhubungan dengan berbagai kemampuan manajerial yang dibutuhkan dalam menangani tugas organisasi. Kompetensi pegawai meliputi kemampuan menerapkan konsep dan teknik perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan evaluasi kinerja unit organisasi, juga kemampuan dalam melaksanakan prinsip good governance dalam manajemen pemerintahan dan pembangunan termasuk bagaimana mendayagunakan kemanfaatan sumberdaya pembangunan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.

Menurut Simanjuntak (Diana, 2018) kompetensi dapat memperdalam dan memperluas kemampuan kerja. Semakin sering seseorang melakukan pekerjaan yang sama, semakin terampil dan semakin cepat pula dia menyelesaikan pekerjaan tersebut. Semakin banyak macam pekerjaan yang dilakukan seseorang, pengalaman kerjanya semakin kaya dan luas, dan memungkinkan peningkatan kerjanya.

Selain kompetensi pegawai ada variabel lainnya juga yang turut mempengaruhi kepuasan konsumen yakni kepercayaan/*Trust* yang dimana sangat diperlukan hal ini dikarenakan *Trust* mempengaruhi hubungan antar pegawai, baik sesama pegawai maupun antara bawahan dengan atasan dan juga hubungan kepada pelanggan atau masyarakat. *Trust* menjadi salah satu kunci bagi organisasi

untuk membentuk pegawai yang memiliki kerjasama yang bersifat sukarela yang dimana membantu mengembangkan kerjasama yang baik kepada seluruh pegawai dan menciptakan loyalitas pegawai.

Penyelenggaraan program jaminan sosial ketenagakerjaan merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam menjamin perlindungan bagi setiap tenaga kerja atas risiko-risiko sosial yang mungkin terjadi selama masa aktif bekerja maupun setelahnya. Salah satu lembaga penyelenggara program tersebut adalah BPJS Ketenagakerjaan, yang sebelumnya dikenal sebagai PT Jamsostek. Melalui transformasi kelembagaan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS Ketenagakerjaan kini berfungsi sebagai badan hukum publik yang menyelenggarakan berbagai program perlindungan seperti Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pensiun (JP). Seiring dengan meningkatnya jumlah peserta dan kompleksitas layanan, kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menjadi sorotan, terutama dalam hal kepuasan peserta sebagai indikator kinerja pelayanan publik.

Kepuasan peserta merupakan aspek penting yang mencerminkan keberhasilan suatu lembaga publik dalam menjalankan fungsinya. Dalam konteks pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, kepuasan peserta sangat dipengaruhi oleh dua faktor penting, yaitu trust (kepercayaan) dan kompetensi pegawai. Trust atau kepercayaan merupakan dimensi psikologis yang menggambarkan keyakinan peserta terhadap integritas, kejujuran, dan komitmen BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan yang adil dan transparan. Kepercayaan ini tidak hanya mencerminkan relasi antara peserta dengan institusi, tetapi juga mencakup kepercayaan terhadap individu petugas atau pegawai yang memberikan layanan

secara langsung. Jika peserta merasa yakin bahwa pegawai BPJS bekerja secara profesional dan tidak merugikan kepentingan mereka, maka tingkat kepercayaan terhadap lembaga akan meningkat dan berdampak positif terhadap kepuasan peserta.

Di sisi lain, kompetensi pegawai menjadi faktor penting dalam menjamin kualitas pelayanan publik. Kompetensi tidak hanya berkaitan dengan pengetahuan teknis, tetapi juga mencakup keterampilan komunikasi, kecepatan pelayanan, pemahaman terhadap prosedur, serta sikap empatik dalam menangani kebutuhan peserta. Dalam praktik pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, pegawai yang kompeten mampu memberikan penjelasan yang akurat, menangani keluhan dengan cepat, serta memberikan solusi yang tepat sesuai peraturan yang berlaku. Tingkat kompetensi pegawai yang tinggi akan berdampak pada persepsi positif peserta, sehingga mendorong terbentuknya loyalitas dan kepuasan dalam jangka panjang.

Wilayah Batuaceper, Tangerang, merupakan salah satu daerah dengan jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan yang cukup tinggi, baik dari kalangan pekerja formal maupun nonformal. Seiring dengan pertumbuhan jumlah peserta, tuntutan terhadap pelayanan yang prima juga semakin meningkat. Dalam situasi ini, kepercayaan peserta terhadap lembaga dan kompetensi pegawai menjadi ujian nyata terhadap kualitas pelayanan BPJS di wilayah tersebut. Masih ditemukannya keluhan peserta terkait antrean panjang, informasi yang tidak konsisten, atau kurangnya respon cepat dari petugas, menunjukkan adanya tantangan yang perlu segera diatasi. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian empiris yang dapat mengidentifikasi sejauh mana faktor trust dan kompetensi pegawai

mempengaruhi tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batucapeper.

Selain itu, era digitalisasi pelayanan publik menuntut adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia agar mampu beradaptasi dengan sistem informasi yang terus berkembang. Di tengah perubahan sistem pelayanan berbasis daring (online), pegawai BPJS dituntut tidak hanya andal dalam penggunaan teknologi, tetapi juga tetap mempertahankan aspek humanis dalam berinteraksi dengan peserta. Ketidaksiapan pegawai dalam mengelola sistem digital maupun kurangnya pendekatan empatik dalam pelayanan dapat menurunkan kepercayaan peserta dan menghambat upaya peningkatan kepuasan layanan secara keseluruhan.

Dengan memahami pentingnya trust dan kompetensi pegawai, maka penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh trust dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batucapeper,. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi pihak BPJS dalam meningkatkan kepuasan konsumen, terutama melalui penguatan kompetensi pegawai dan peningkatan kepercayaan peserta. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan publik, khususnya dalam memahami faktor-faktor yang membentuk kepuasan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara jaminan sosial.

Adapun data empiris dari ketidakpuasan konsumen pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batucapeper yakni sebagai berikut:

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pengaduan Masuk</b>	<b>Jenis Layanan yang Dikeluhkan (Terbanyak)</b>	<b>Respon Rata-rata (Hari)</b>	<b>Tingkat Kepuasan (Skala 1–5)</b>
Januari	35	Klaim JHT	5 hari	2.8
Februari	28	Layanan Online (JMO)	6 hari	3.1
Maret	42	Proses Verifikasi Dokumen	7 hari	2.6
April	39	Ketidaktejelasan Prosedur	5 hari	2.9
Mei	50	Pelayanan Langsung	8 hari	2.5
Juni	47	Aplikasi Error / Down	7 hari	2.4
Juli	55	Respon Lambat via Call Center	9 hari	2.3
Agustus	53	Antrian panjang di kantor	6 hari	2.7
September	49	Kejelasan hak peserta	6 hari	2.8
Oktober	58	Penolakan Klaim Tanpa Penjelasan Jelas	10 hari	2.2

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Bataceper

Berdasarkan pantauan di situs lapor.go.id, tercatat sebanyak 32 aduan masyarakat terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Bataceper selama periode Januari hingga Oktober 2025. Mayoritas keluhan tersebut berkaitan dengan proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang memakan waktu lama, gangguan teknis pada aplikasi JMO yang sering mengalami error, serta lambatnya respon dari petugas dalam menanggapi pengaduan. Beberapa keluhan yang diungkapkan masyarakat antara lain menyebutkan bahwa meskipun seluruh dokumen sudah diunggah, status klaim masih tertahan dalam tahap verifikasi selama berminggu-minggu tanpa kejelasan, serta kegagalan mengakses layanan karena aplikasi error dan tidak adanya tanggapan dari call center.

Selain itu, berdasarkan laporan dari media online lokal seperti TangerangNews.com dan RadarBanten.co.id, ditemukan adanya ketidaksesuaian

informasi antar petugas dan perubahan prosedur klaim yang tidak disertai dengan sosialisasi yang memadai. Salah satu artikel yang dirilis pada Agustus 2025 mengungkapkan bahwa banyak pekerja mengalami kesulitan dalam mencairkan dana JHT akibat adanya persyaratan baru yang tidak diinformasikan secara jelas kepada peserta. Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan komunikasi dan peningkatan pelayanan publik di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batauceper.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan konsumen Dengan Trust Sebagai Variabel Moderating Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batauceper”**.

## **1. 2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat diketahui bahwa ada beberapa yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu

1. Kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan belum merata dan optimal. Beberapa peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batauceper mengeluhkan kurangnya responsivitas, kecepatan pelayanan, serta kemampuan pegawai dalam menjawab pertanyaan teknis terkait prosedur atau manfaat jaminan. Ketidaksiapan pegawai dalam menghadapi tantangan layanan digital, serta minimnya pelatihan berkelanjutan, menyebabkan adanya kesenjangan kompetensi yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang dirasakan peserta.

2. Belum maksimalnya tingkat kepercayaan (*trust*) peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPJS Ketenagakerjaan. Meskipun BPJS Ketenagakerjaan telah melakukan berbagai upaya perbaikan layanan, sebagian peserta masih meragukan integritas, transparansi, dan komitmen lembaga dalam memberikan perlindungan secara maksimal. Kurangnya kejelasan informasi, ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan, serta persepsi negatif terhadap petugas menjadi faktor yang menurunkan kepercayaan peserta. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan mempengaruhi loyalitas peserta terhadap program jaminan sosial yang diselenggarakan.
3. Tingkat kepuasan peserta masih bervariasi dan cenderung belum stabil. Berbagai keluhan peserta, seperti antrean panjang, sistem pelayanan online yang tidak optimal, hingga kurangnya pendekatan empatik dari pegawai, menjadi indikator bahwa kepuasan peserta terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan belum sepenuhnya tercapai. Fenomena ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi peserta dengan kualitas pelayanan yang diterima, yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh faktor *trust* dan kompetensi pegawai.

### **1.3 Perumusan Masalah**

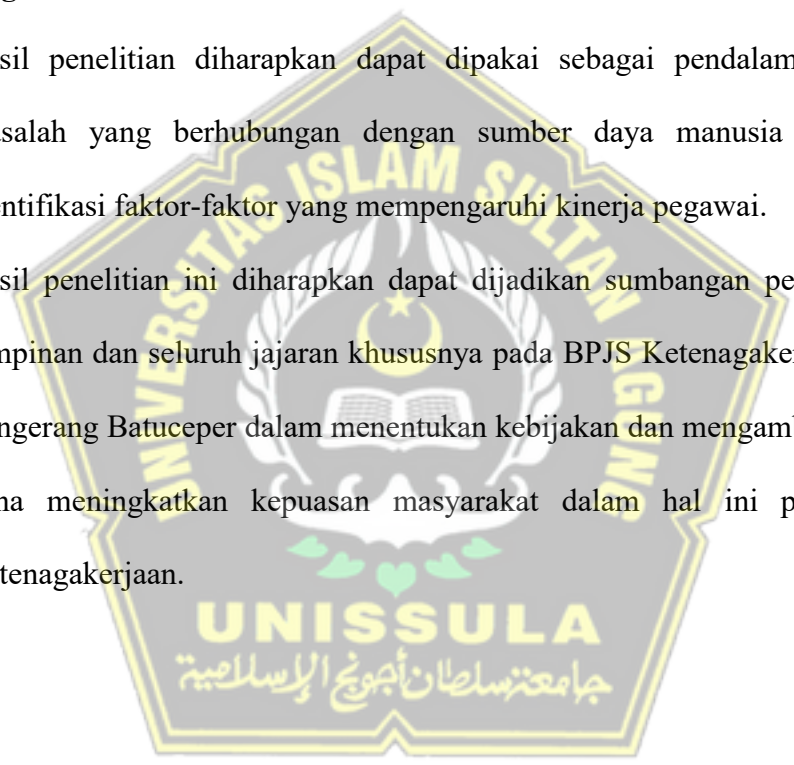
1. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper.
2. Apakah *Trust* memiliki peran moderating pada pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan konsumen peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper.
2. Untuk mengetahui *Trust* memiliki peran moderating pada pengaruh kompetensi pegawai terhadap Kepuasan konsumen peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

1. Hasil penelitian diharapkan dapat dipakai sebagai pendalaman masalah-masalah yang berhubungan dengan sumber daya manusia serta upaya identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi pimpinan dan seluruh jajaran khususnya pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper dalam menentukan kebijakan dan mengambil keputusan guna meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal ini peserta BPJS Ketenagakerjaan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Kompetensi Pegawai

Kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan, perilaku yang harus dimiliki seseorang dalam melaksanakan tugas keprofesionalannya Pramudyo (2010). Sedangkan menurut Rivai dan Sagala (2009) kompetensi merupakan keinginan untuk memberikan dampak pada orang lain dan kemampuan untuk mempengaruhi orang lain melalui strategi membujuk dan mempengaruhi. Menurut Grote (Pramudyo, 2010), kompetensi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja, yaitu siapa yang berkinerja baik dan kurang baik tergantung pada kompetensi yang dimilikinya, diukur dari kriteria atau standar yang digunakan.

Menurut Spencer dan Spencer (Palan, 2007) dalam usaha untuk menjelaskan modal kinerja yang superior berbasis kompetensi. Spencer dan Spencer mengutip demikian: *“A competency is an underlying characteristic of an individual that is casually related to criterion-referenced effective and/or superior performance in a job situation.”* Memperjelas makna definisi tersebut, Spencer dan Spencer menguraikannya kata demi kata. Pertama, *underlying characteristic* bermakna kompetensi adalah sesuatu yang berada di dalam (*fairly deep*) dan merupakan bagian yang paling lama bertahan di dalam kepribadian seseorang dan dapat memprediksi perilaku dalam berbagai macam situasi dan berbagai tugas. Kedua, *causality related* bermakna bahwa kompetensi memprediksi perilaku dan kinerja. Terakhir, *criterion-referenced* bermakna bahwa kompetensi sebetulnya

memprediksi siapa mengerjakan dengan baik atau dengan sangat buruk yang diukur dengan kriteria- kriteria khusus atau standar tertentu.

Menurut Spencer (Palan, 2007), beberapa karakteristik kompetensi terdiri dari:

- a. Watak (*traits*) yaitu yang membuat seseorang mempunyai sikap perilaku atau bagaimanakah orang tersebut merespon sesuatu dengan cara tertentu.
- b. Motif (*motive*), yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang atau secara konsisten dipikirkan dan diinginkan yang mengakibatkan suatu tindakan atau dasar dari dalam yang bersangkutan untuk melakukan suatu tindakan.
- c. Bawaan (*self-concept*), yaitu sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
- d. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu dan pada area tertentu.
- e. Keterampilan atau keahlian (*skill*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu, baik secara fisik maupun mental.

Sumber daya manusia tersebut telah memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai hal-hal yang harus dikerjakan, sehingga laporan keuangan yang disusun dapat diselesaikan dan disajikan tepat pada waktunya. Semakin cepat laporan keuangan disajikan maka akan semakin baik dalam hal pengambilan keputusan (Mardiasmo, 2002).

Kompetensi sumber daya manusia mencakup kapasitasnya, yaitu kemampuan seseorang atau individu, suatu organisasi (kelembagaan), atau suatu sistem untuk melaksanakan fungsi-fungsi atau kewenangannya untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Kapasitas harus dilihat sebagai kemampuan untuk mencapai kinerja, untuk menghasilkan keluaran-keluaran (*outputs*) dan

hasil-hasil (*outcomes*). Untuk menilai kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia dalam melaksanakan suatu fungsi, termasuk akuntansi, dapat dilihat dari *level of responsibility* dan kompetensi sumber daya manusia tersebut.

Tanggungjawab dapat dilihat dalam deskripsi jabatan, deskripsi jabatan merupakan dasar untuk melaksanakan tugas dengan baik. Tanpa adanya deskripsi jabatan yang jelas, sumber daya tersebut tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Kompetensi dapat dilihat dari latar belakang pendidikan, pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti, dan dari keterampilan yang dinyatakan dalam pelaksanaan tugas. Kompetensi merupakan suatu karakteristik dari seseorang yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Keterampilan adalah kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu rangkaian tugas yang berkembang dari hasil pelatihan dan pengalaman.

Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2013 tentang Perumusan Standar Kompetensi Teknis Pegawai Negeri Sipil, menyebutkan bahwa kompetensi teknis adalah kemampuan kerja setiap pegawai negeri sipil yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang mutlak diperlukan dalam melaksanakan tugas-tugas jabatannya. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2013 tentang Perumusan Standar Kompetensi Teknis Pegawai Negeri Sipil juga mendefinisikan mengenai unsur-unsur kompetensi teknis antara lain:

- a. Pengetahuan kerja adalah pengetahuan yang dimiliki pegawai negeri sipil berupa fakta, informasi, keahlian yang diperoleh seseorang melalui pendidikan dan pengalaman, baik teoritik maupun pemahaman praktis, dan

berbagai hal yang diketahui oleh PNS terkait dengan pekerjaannya serta kesadaran yang diperoleh PNS melalui pengalaman suatu fakta atau situasi dalam konteks pekerjaan.

- b. Keterampilan kerja adalah keterampilan PNS untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tuntutan pekerjaan, yang meliputi:
- 1) Keterampilan melaksanakan pekerjaan individual (*task skill*).
  - 2) Keterampilan mengelola sejumlah tugas yang berbeda dalam satu pekerjaan (*task management skill*).
  - 3) Keterampilan merespon dan mengelola kejadian/masalah kerja yang berbeda (*contingency management skill*).
  - 4) Keterampilan khusus yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu di tempat tertentu sesuai dengan tuntutan lingkungan kerja (*job/role environment skill*).
  - 5) Keterampilan beradaptasi dalam melaksanakan pekerjaan yang sama di tempat/lingkungan kerja yang berbeda (*transfer skills*).
- c. Sikap kerja adalah perilaku PNS yang menekankan aspek perasaan dan emosi, berupa minat, sikap, apresiasi dan cara penyesuaian diri terhadap pekerjaan.

Dari uraian tersebut dapat disintesis bahwa kompetensi pegawai merupakan dasar seseorang untuk mencapai kinerja tinggi dalam menyelesaikan kinerjanya. Sumber daya manusia yang tidak memiliki kompetensi tidak akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara efisien, efektif, dan ekonomis. Ide awal dari penggunaan sistem kompetensi ini adalah sebagai alat penentu untuk memprediksikan keberhasilan kerja (kinerja). Namun dalam perkembangannya ternyata sistem ini bisa diaplikasikan untuk banyak hal, antara lain digunakan

sebagai dasar dalam proses perencanaan, seleksi, suksesi, penilaian dan evaluasi kinerja, kompensasi, dan pengembangan sumber daya manusia lainnya. Bertitik tolak dari uraian di atas, maka indikator variabel kompetensi dalam penelitian ini yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap serta perilaku pegawai dalam pelaksanaan tugas jabatannya.

## 2.2 Pengertian *Trust*

*Trust* dalam kamus terjemahan Echols dan Hasan diartikan kepercayaan atau percaya. Moorman, dkk (Zulganef dan Murni, 2008) mengatakan *Trust* sebagai perilaku seseorang untuk bersandar (*rely on*) kepada reliabilitas dan integritas orang lain dalam memenuhi harapannya dimasa yang akan datang.

Tschannen-Moran dan Hoy (Arlintya, 2021) mengatakan *Trust* adalah kesediaan seseorang atau kelompok untuk menjadi rentan terhadap pihak lain didasarkan pada keyakinan dari tindakan terakhirnya dalam menunjukkan *benevolent* (niat baik), *reliable* (dapat dipercaya), *competent* (kompetensi), *honest* (kejujuran), dan *open* (keterbukaan). Timbulnya *Trust* dipengaruhi oleh pengalaman dimasa lalu.

Forsyth berpendapat pengalaman positif yang konsisten dimasa lalu dengan satu pihak akan meningkatkan rasa saling percaya sehingga akan menumbuhkan harapan akan hubungan yang baik di masa yang akan datang.

Berdasarkan paparan di atas mengenai *Trust*, maka dapat diartikan *Trust* (kepercayaan) adalah suatu kesediaan seseorang untuk mempercayai orang/hal lain karena adanya niat baik, jujur, kompetensi, keterbukaan dan dapat diandalkan sehingga membuat *Trustee* konsekuen dengan resiko yang muncul.

Menurut Inge (Diana Masturina, 2018) mendefinisikan kepercayaan diri adalah keyakinan seseorang akan kemampuan yang dimiliki untuk menampilkan perilaku tertentu atau untuk mencapai target tertentu. Dengan kata lain, kepercayaan diri adalah bagaimana merasakan tentang diri sendiri dan perilaku akan merefleksikan tanpa disadari

### 2.2.1 Karakteristik *Trust*

Tschannen-Moran dan Hoy (Arlintya, 2021) melalui teori kepercayaannya, beliau membagi lima karakteristik yang merupakan komponen utama yang digunakan untuk menilai dan mengukur *Trust* yaitu:

- a. Niat Baik (*Benevolence*)  
yaitu kepercayaan akan kesejahteraan atau kepemilikan seseorang terhadap perlindungan dan perhatian orang lain atau kelompok yang dipercayainya. Sikap dan keinginan yang baik akan menumbuhkan hubungan kepercayaan ini.
- b. Keandalan (*Reliability*)  
yaitu seseorang bergantung kepada pihak lain untuk mendapatkan kenyamanan.
- c. Kompetensi (*Competence*)  
yaitu adanya keyakinan bahwa seseorang mampu melakukan suatu pekerjaan sesuai yang dikehendaki.
- d. Jujur (*Honesty*)  
yaitu berkaitan dengan perwatakan, integriti dan ketulusan tingkah laku seseorang yang menjadi dasar dari kepercayaan.

e. Keterbukaan (*Openness*)

yaitu adanya rasa untuk saling memahami antara satu dengan yang lain.

Menurut Zand kepercayaan akan meningkat bila seseorang atau suatu pihak mau bersikap terbuka terhadap pengaruh dari pihak lain (Arsono, 2012). Bahwa orang yang memiliki *Trust* ditandai dengan:

1. *Consistency*, yaitu adanya ketetapan dalam memberikan pesan kepada orang lain tanpa membedakan satu sama lain. Dengan demikian tingkat keyakinan seseorang akan semakin besar karena adanya rasa aman dari ketetapan tersebut yang menghasilkan suatu kepercayaan.
2. *Compassion*, yaitu kepedulian yang tinggi penting dalam hubungan saling percaya. Dengan saling berkasih sayang mengisyaratkan bentuk perlindungan sehingga tidak akan muncul perasaan merugikan orang lain.
3. *Communication*, yaitu berfokus pada bagaimana berbagi informasi yang mana informasi tersebut tidak akan dieksploitasi bebas. Dengan kata lain, hal ini mengacu pada keterbukaan sebagai strategi dalam menjaga kerahasiaan yang bersifat pribadi.
4. *Competency*, yaitu adanya tanggung jawab dan konsistensi seseorang dalam suatu pekerjaan dan seberapa baik hasil yang diperoleh.

*Trust* adalah kecenderungan sifat kepribadian yang umumnya stabil dan dapat diukur. Individu yang cenderung *Trust*nya tinggi atau rendah memiliki ciri-ciri kepribadian dan karakteristik tertentu. Kecenderungan *Trust* (Wade & Robison, 2012) merujuk pada seberapa banyak mereka bersedia untuk bergantung pada orang lain secara umum.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kecenderungan seseorang untuk *Trust* (Arlintya, 2021) adalah:

- a. *Level of extroversion/neuroticism*. Orang dengan keterbukaan tinggi (fleksibel atau energik) dan neurotisisme yang rendah (percaya diri) cenderung lebih dapat mempercayai.
- b. *Participation in religion*. Orang yang beragama memiliki tingkat *Trust* yang lebih tinggi terhadap sesuatu hal atau orang lain, daripada orang yang tidak memiliki agama (atheis).
- c. *Family interaction*. Orang tua yang menepati sebagian besar janji-janji mereka dan lebih percaya kepada anak mereka dapat menyebabkan anak cenderung memiliki *Trust* yang tinggi.
- d. *Gender*. Dalam beberapa penelitian telah melaporkan bahwa pria memiliki tingkat *Trust* yang lebih tinggi pada lembaga formal dan pemerintah bila dibandingkan dengan wanita.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disintesisakan bahwa trust adalah suatu kesediaan seseorang untuk mempercayai orang/hal lain karena adanya niat baik, jujur, kompetensi, keterbukaan dan dapat diandalkan sehingga membuat *Trustee* konsekuen dengan risiko yang muncul. Bahwa adalah keyakinan seseorang akan kemampuan yang dimiliki oleh pegawainya untuk menampilkan perilaku tertentu atau untuk mencapai target tertentu.

## **2.3 Kepuasan Masyarakat**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan konsumen (Masyarakat)**

Menurut Kotler & Keller (2007) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, konsumen tidak puas. Hal ini dapat membawa dampak negatif bagi perusahaan yaitu dapat menurunkan jumlah konsumen dan menyebabkan konsumen tidak tertarik lagi menggunakan jasa perusahaan sehingga akan menurunkan laba perusahaan.

Menurut Susilowati dalam (Syahsudarmi, 2022) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Tjiptono (2008) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakaiannya. Kepuasan konsumen merupakan respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian.

Kepuasan konsumen menurut Kotler yaitu, bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Jika

kualitas pelayanan gagal memenuhi ekspektasi, maka konsumen tidak akan puas. Jika kualitas pelayanan sesuai dengan ekspektasi konsumen akan puas (Kotler & Keller, 2011).

Menurut beberapa definisi diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah harapan yang ditujukan kepada pemberi jasa atas pelayanan yang telah diberikan. Peneliti juga menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat akan terpenuhi apabila proses pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batauceper sesuai dengan apa yang dipersepsikan masyarakat.

### **2.3.2 Aspek-aspek Kepuasan konsumen (Masyarakat)**

Kotler & Keller dalam (Feviasari & Norman, 2022) menyatakan bahwa terdapat tiga aspek kepuasan konsumen yaitu: loyal terhadap produk, adanya komunikasi yang positif dari mulut ke mulut dan perusahaan menjadi pertimbangan utama. Dalam hal ini, produk diartikan dalam bentuk jasa/pelayanan, sedangkan konsumen diartikan sebagai masyarakat. Begitu juga dengan perusahaan, dalam penelitian ini dimaknai sebagai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batauceper.

1. Loyal terhadap produk konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal. Konsumen yang puas terhadap produk yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang karena adanya keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk.
2. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Kepuasan adalah merupakan faktor yang mendorong adanya komunikasi dari mulut ke

mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif. Hal ini dapat berupa rekomendasi kepada calon konsumen yang lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan yang menyediakan produk.

3. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli produk lain. Hal ini merupakan proses kognitif ketika adanya kepuasan, dimana konsumen lebih mengutamakan perusahaan yang sama untuk mendapatkan jasa atau produk dari perusahaan tersebut. Maka aspek dari kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batureper akan terkonstruksi dari beberapa hal yaitu loyal terhadap produk, adanya komunikasi yang positif dari mulut ke mulut dan perusahaan menjadi pertimbangan utama.

### **2.3.3 Faktor Pendorong Kepuasan Masyarakat**

Menurut Kotler & Keller (2011) faktor pendorong kepuasan masyarakat antara lain:

1. Kualitas Produk.

Konsumen akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk/jasa tersebut yang memiliki kualitas produk baik.

2. Harga.

Biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting. Akan tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik.

3. Kualitas Jasa.

Konsumen merasa puas apabila mereka memperoleh jasa yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan dari pegawai maupun karyawan perusahaan/instansi.

4. Emotional Factor.

Kepuasannya bukan karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan konsumen puas terhadap produk tertentu.

5. Biaya atau kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa.

Kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau jasa serta mudah mendapatkan jasa produk memberikan nilai tersendiri bagi kepuasan konsumen .

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen (Datus, 2022) sebagai berikut:

- a. Kualitas Produk, baik secara langsung atau tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen , dan bila hal tersebut berlangsung secara terus menerus akan mengakibatkan konsumen yang selalu setia membeli atau menggunakan produk tersebut dan disebut loyalitas konsumen.
- b. Kualitas Pelayanan, selain kualitas produk ada hal lain yang mempengaruhi loyalitas yaitu kepuasan konsumen.
- c. Emosional, yaitu keyakinan penjual itu sendiri agar lebih maju dalam usahanya.
- d. Harga, sudah pasti orang menginginkan barang yang bagus dengan harga yang lebih murah atau bersaing, jadi harga disini lebih diartikan sebagai akibat atau dengan kata lain harga yang tinggi adalah akibat kualitas produk

tersebut yang bagus, atau harga yang tinggi sebagai akibat dari kualitas pelayanan yang bagus.

- e. Biaya, orang berfikir bahwa perusahaan yang berani mengeluarkan biaya yang banyak dalam sebuah promosi atau produk pasti produk yang akan dihasilkan akan bagus dan berkualitas, sehingga konsumen lebih loyal terhadap produk tersebut.

#### **2.3.4 Mengukur Kepuasan konsumen (Masyarakat)**

Kotler & Armstrong (2014) berpendapat bahwa pada perusahaan yang berpusat pada konsumen, kepuasan konsumen/masyarakat merupakan sasaran dan faktor utama dalam sukses perusahaan, dalam hal ini perusahaan yang dimaksud adalah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuaceper.

Menurut Kotler & Armstrong dalam (Map et al., 2021) cara untuk menelusuri / mengukur kepuasan konsumen berkisar dari yang primitif sampai yang canggih, dengan menggunakan metode:

- a. Sistem keluhan dan Saran Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website dan lain-lain.
- b. Survei kepuasan konsumen wawancara langsung dengan melakukan survei, dimana akan terlihat dan mendengar sendiri bagaimana tanggapan dan umpan balik langsung dari konsumen dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.
- c. Pembelanja misterius (*Mystery guest*) seseorang yang diberi tugas atau manajer sendiri turun berperan sebagai konsumen potensial dan melaporkan

berbagai temuan penting baik terhadap karyawan sendiri maupun para pelanggan.

- d. Analisis konsumen yang hilang (*Lost Customer Analysis*). Dengan menghubungi kembali konsumen yang beralih kepada produk pada perusahaan yang lain.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Rijaya & Mukhlis, 2023).

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MENPAN) Nomor 25 Tahun 2004, terdapat 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan pada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
2. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

3. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
5. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat kemampuan dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
7. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
8. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
9. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
10. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
11. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
12. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi Sarana dan Prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

13. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Pustaka	Judul	Pendekatan Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Mohammad Ariansyah, 2022, STEAM Engineering Journal Volume 3, Nomor 2	Pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan bengkel manufaktur di Serang.	Kuantitatif	Kompetensi karyawan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan hingga 75,7% dan sisanya di pengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.	Perbedaan penelitian ini terletak pada konteks dan variabel moderating yang digunakan. Penelitian tersebut berfokus pada pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan tanpa melibatkan variabel trust sebagai variabel moderating. Sementara itu, penelitian ini meneliti pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan konsumen dengan trust sebagai variabel moderating .
2.	Acep Suherman, 2020, Jurnal Ilmiah Ekonomi Bina Sarana Informatika, Vol. 6 Edisi 11 ISSN 20886969	<i>Peranan Kinerja Yang Dipengaruhi Trust, Kultur Organisasi Dan Kepemimpinan Transformational Terhadap Nilai Perusahaan</i>	Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian ini adalah trust tidak berpengaruh terhadap kinerja. Berdasarkan hasil pengujian dengan SEM AMOS	Fokus penelitian ini adalah pada kinerja dan nilai perusahaan, bukan pada kepuasan konsumen maupun kompetensi pegawai. Penelitian yang dilakukan penulis

				diketahui variabel trust tidak berpengaruh terhadap kinerja.	menggunakan trust sebagai variabel moderating, sedangkan penelitian ini menguji trust secara langsung.
3.	Arlintya Yustica Fanny, 2021, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.8 No.1	<i>Analisis Hubungan Antara Trust, Commitment, Economic Satisfaction Dan Non-Economic Satisfaction Dalam Manufacturer-Supplier Relationships Pada Industri Pengolahan Di Surabaya.</i>	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua hipotesis yang didukung oleh dimensi Trust, Commitment, Economic Satisfaction dan NonEconomic Satisfaction menunjukkan bahwa Economic Satisfaction memiliki hubungan yang positif terhadap Trust, Trust terhadap Commitment dan Trust terhadap Non-Economic Satisfaction.	Penelitian ini meneliti tentang Hubungan Antara Trust, Commitment, Economic Satisfaction Dan Non-Economic Satisfaction Dalam Manufacturer-Supplier Relationships Pada Industri Pengolahan Di Surabaya.
4.	Eva Refiana, Ardiansyah Japlani,2021. Jurnal Manajemen Vol. 1. No. 4 Universitas Muhammadiyah Metro	<i>Pengaruh Trust Dan Communication Terhadap Customer Retention Pada Adikuasa Photography Di Taman Cari Purbolinggo Lampung Timur.</i>	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan (trust) berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention. Hal ini menunjukkan bahwa jika	Penelitian ini meneliti tentang Pengaruh Trust Dan Communication Terhadap Customer Retention Pada Adikuasa Photography Di Taman Cari Purbolinggo Lampung Timur.

				kepercayaan (trust) meningkat, maka customer retention juga akan meningkat.	
4.	Feri Lanandra, 2023, Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia. Vol 3 no.3	Analisis Pengaruh Promosi, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan konsumen Sebagai Variable MODERATING Shopee Food Di Yogyakarta.	Kuantitatif	Berdasarkan hasil analisis kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Shopee Food Di Yogyakarta.	Meskipun menggunakan trust dan kepuasan sebagai variabel, fokus penelitian ini adalah pada e-commerce (Shopee Food), bukan layanan publik. Penelitian tersebut berbeda dari sisi konteks institusi dan variabel kompetensi pegawai yang menjadi variabel bebas utama.

### 2.5 Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian teori tersebut diasumsikan ketika pegawai memiliki kompetensi dan karakteristik individu yang baik terhadap pekerjaannya maka akan langsung mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai tersebut. Dengan demikian terdapat 3 (tiga) variabel dalam penelitian ini, terdiri dari 2 (dua) variabel independen (bebas) dan 1 (satu) variabel dependen (terikat), yaitu:

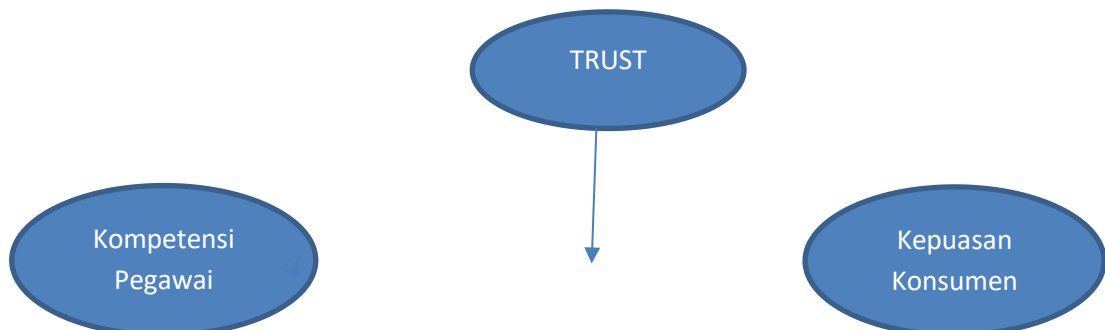
Indikator yang digunakan untuk mengukur Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap pegawai negeri sipil yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja. Variabel Kompetensi menurut Spencer (1993) diukur dengan menggunakan indicator sebagai berikut:

1. Pengetahuan kerja,
2. Keterampilan kerja,
3. Sikap kerja.

Indikator yang digunakan untuk mengukur *Trust* menurut Tschannen-Moran dan Hoy (1998: 189) melalui teori kepercayaannya yaitu:

- 1) Niat Baik (*Benevolence*),
- 2) Keandalan (*Reliability*),
- 3) Kompetensi (*Competence*),
- 4) Jujur (*Honesty*),
- 5) Keterbukaan (*Openness*).

Indikator yang digunakan untuk mengukur Kepuasan konsumen berkisar dari yang primitif sampai yang canggih, dengan menggunakan metode: Sistem keluhan dan Saran Media, Survei Kepuasan konsumen, Pembelanja misterius (*Mystery guest*), Analisis konsumen yang hilang (*Lost Customer Analisis*).



Bagan 2.1 Kerangka Pikir Berdasarkan Indikator Kompetensi pegawai, *Trust*, dan kepuasan masyarakat peserta BPJS Ketenagakerjaan

## 2.6 Hipotesis Penelitian

Pengertian hipotesis penelitian menurut Sugiyono (2012: 159) diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Secara statistik hipotesis diartikan sebagai pertanyaan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian (statistik). Jadi maksudnya adalah taksiran keadaan populasi melalui data sampel. Oleh karena itu dalam statistik yang diuji adalah hipotesis nol. *“The null hypothesis is used for testing. It is statement that no different exists between the parameter and statistic being compare”*(Emory, 1985).

Jadi hipotesis nol adalah pertanyaan tidak adanya perbedaan antara parameter dengan statistik (data sampel). Lawan dari hipotesis nol adalah hipotesis alternatif, yang menyatakan ada perbedaan antara parameter dan statistik. Hipotesis nol diberi notasi  $H_0$ , dan hipotesis alternatif diberi notasi  $H_a$ . Berdasarkan pengertian di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

### Hipotesis I

Terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper.

### Hipotesis II

Terdapat pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan konsumen dengan trust sebagai variabel moderating pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kuantitatif. Metode deskripsi adalah suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2016) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan hasilnya.

#### **3.2 Definisi Operasional**

Definisi operasional berisikan indikator dari suatu variabel yang memungkinkan peneliti mengumpulkan data secara relevan sehingga dari masing-masing variabel tersebut lebih terarah dan sesuai dengan metode pengukuran yang telah direncanakan (Sugiyono, 2012).

##### **3.2.1 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) jenis, yaitu variabel bebas (independent variabel), variabel mediasi (MODERATING) dan variabel terikat (dependent variabel) (Sugiyono, 2012).

- a. Variabel bebas adalah sejumlah gejala atau faktor-faktor atau unsur-unsur yang menentukan atau mempengaruhi munculnya variabel lain. Yang menjadi variabel bebas (X) adalah kompetensi pegawai.
- b. Variabel moderating adalah variabel yang terletak di antara variabel independen dan variabel dependen, menjelaskan bagaimana atau mengapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Yang menjadi variabel moderating (Z) adalah *Trust*.
- c. Variabel terikat adalah sejumlah gejala atau faktor-faktor atau unsur-unsur yang ada yaitu dipengaruhi atau ditentukan adanya variabel bebas tertentu. Yang menjadi variabel terikat (Y) adalah kepuasan masyarakat.

### 3.2.2. Operasional Variabel Penelitian

- a. Variabel Kompetensi (X)

Variabel Kompetensi menurut Spencer diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut: Pengetahuan kerja, Keterampilan kerja, Sikap kerja.

- b. Variabel *Trust* (Z)

Yang dimaksud dengan *Trust* adalah keyakinan orang kepada maksud baik orang lain yang tidak merugikan mereka, peduli pada hak mereka, dan melakukan kewajibannya. Indikator yang digunakan untuk mengukur *Trust* menurut Tschannen-Moran dan Hoy (1998: 189) melalui teori kepercayaannya yaitu: Niat Baik (*Benevolence*), Keandalan (*Reliability*), Kompetensi (*Competence*), Jujur (*Honesty*), dan Keterbukaan (*Openness*).

- c. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen berkisar dari yang primitif sampai yang canggih, dengan menggunakan metode: Sistem keluhan dan

Saran Media, Survei kepuasan konsumen, Pembelanja misterius (*mystery guest*), Analisis konsumen yang hilang (*Lost Customer Analysis*).

Berdasarkan Indikator dari variabel penelitian tersebut dapat dibuatkan Instrumen variabel dengan item pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No item
Kompetensi (X)	1. Pengetahuan kerja	1. Mengetahui tugas pokok dan fungsi. 2. Kemampuan dan pengalaman kerja.	1,2, 3,
	2. Keterampilan kerja	1. Melakukan pekerjaan dengan efektif dan efisien. 2. Sesuai dengan kemampuan dan keterampilan kerja.	4,5,6,
	3. Sikap kerja	1. Sikap dan perilaku. 2. Disiplin yang tinggi.	7,8, 9,10,
Trust (Z)	1) Niat Baik ( <i>Benevolence</i> )	1. Sikap dan Keinginan yang baik. 2. Ketegasan.	1,2,
	2) Keandalan ( <i>Reliability</i> )	1. Kreatif 2. Inovatif	3,4,
	3) Kompetensi ( <i>Competence</i> )	1. Kemampuan menyelesaikan tugas. 2. Memiliki disiplin kerja.	5,6,
	4) Jujur ( <i>Honesty</i> )	1. Profesionalisme 2. Integritas	7,8,
	5) Keterbukaan ( <i>Openness</i> )	1. Komunikasi yang baik 2. Kejelasan tugas	9,10
Kepuasan Konsumen (Y)	1. Sistem keluhan dan Saran Media. 2. Survei Kepuasan konsumen.	1. Ketersediaan sarana pengaduan yang mudah diakses (kotak saran, media sosial, hotline).	1,

	<p>3. Pembelanja misterius (mystery guest).</p> <p>4. Analisis konsumen yang hilang (<i>Lost Customer Analylisis</i>).</p>	<p>2. Kecepatan respons terhadap keluhan atau saran dari masyarakat.</p> <p>3. Tindakan perbaikan nyata setelah masyarakat menyampaikan keluhan.</p> <p>4. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.</p> <p>5. Kesiediaan masyarakat untuk menggunakan kembali layanan yang sama.</p> <p>6. Persepsi masyarakat terhadap kompetensi dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan.</p> <p>7. Kesesuaian prosedur layanan yang diterapkan dengan standar pelayanan.</p> <p>8. Penilaian independen terhadap kepuasan konsumen tanpa sepengetahuan petugas.</p> <p>9. Alasan masyarakat berhenti menggunakan layanan (keluhan tidak ditanggapi, pengalaman buruk).</p> <p>10. Frekuensi atau tren hilangnya pengguna layanan dari waktu ke waktu.</p>	<p>2,</p> <p>3,</p> <p>4,</p> <p>5,</p> <p>6,</p> <p>7,</p> <p>8,</p> <p>9,</p> <p>10</p>
--	--	--	---

### 3.3 Pengumpulan Data

#### 3.3.1 Teknik Pengumpulan Data

**a. Observasi**

Observasi adalah mengadakan penelitian langsung dengan cara pengamatan kepada objek penelitian untuk memperoleh data-data yang akurat.

**b. Wawancara**

Wawancara adalah mengadakan tanya jawab secara langsung kepada responden yaitu dengan melakukan wawancara bebas dengan pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Bataceper sebagai acuan peneliti untuk menentukan identifikasi masalah dan membatasi tujuan penelitian.

**c. Angket atau Kuesioner**

Kuesioner adalah mengumpulkan data dengan menyebarkan angket yang berisikan pertanyaan-pertanyaan mengenai variable yang akan diteliti.

**d. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah suatu penyelidikan yang menggunakan sumber-sumber dokumentasi untuk mendapatkan data yang diperlukan, seperti data absensi pegawai, profil dan lain-lain.

**3.3.2 Jenis dan Sumber Data**

Menurut Sutrisno Hadi (2016) jenis dan sumber data penelitian ini adalah:

1. Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara mengadakan penelitian langsung di lapangan seperti wawancara dan hasil pengisian kuesioner.
2. Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari buku atau literatur yang berhubungan dengan pembahasan dan penelitian yang berdasarkan data penunjang lain yang kaitannya dengan permasalahan yang diteliti.

**3.3.3 Subjek Penelitian**

## 1. Populasi

Menurut Sutrisno Hadi (2016) yang dimaksud populasi adalah kumpulan individu-individu dalam suatu daerah. Kemudian lebih lanjut ditekankan pula bahwa populasi adalah satuan individu yang menjadi sasaran dalam penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata setiap bulannya pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan oleh masyarakat di Batucapeur Tangerang yakni berjumlah 200 orang.

## 2. Sampel

Menurut Arikunto (2016), sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi) yang akan diteliti. Menurut Arikunto (2016) mengatakan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100, maka seluruh populasi menjadi sampel penelitian. tetapi jika subjeknya lebih dari 100 maka dapat diambil 10-15% atau 15-25%. Berdasarkan defenisi diatas dapat dikatan hasil penjumlahan sampel penelitian ini adalah  $200 \times 20 \% = 40$  sehingga menjadi 40 orang.

## 3.4. Uji Validitas dan Reabilitas

### 3.4.1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur, valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sutrisno Hadi,2016). Uji validitas menggunakan bantuan program software SPSS v.21 dengan analisis *person product moment*. Hasil uji validitas adalah dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  , jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka alat ukur yang digunakan dinyatakan valid dan sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka alat ukur yang digunakan dinyatakan tidak valid.

### 3.4.2. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah keajekan (konsistensi) alat pengumpul data/instrumen dalam mengukur apa saja yang diukur dengan menggunakan analisis *alpha cronbach*. Instrumen yang reliabel maksudnya instrumen yang jika digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sutrisno Hadi, 2016). Alat ukur dikatakan reliabel jika nilai *alpha cronbach* yang didapat  $> 0,60$ .

### 3.5. Teknik Analisis Data

#### 3.5.1. Analisis Deskriptif

Metode kualitatif yaitu pembahasan dan penguraian terhadap data penelitian dengan menggunakan teori-teori lalu dicarikan jalan pemecahannya (Sutrisno Hadi, 2016). Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert, skala likert adalah skala untuk mengukur sikap dengan minimal tiga atau lima alternatif jawaban. Indikator dari masing-masing variabel dibuat dalam bentuk kuesioner dan setiap alternatif jawaban kuesioner yang diberikan diberi skor menggunakan skala likert.

1. Skor 5 = Sangat Setuju (SS)
2. Skor 4 = Setuju (S)
3. Skor 3 = Ragu-Ragu (RR)
4. Skor 2 = Tidak Setuju (TS)
5. Skor 1 = Sangat Tidak setuju (STS)

Kriteria penilaian pada masing-masing variabel ditentukan dengan menentukan interval kelas normatif atau Interval harapan yang ditentukan lebih

dahulu dengan rumus interval kelas sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{k}$$

I = Interval kelas dari Total Skor

N T = Nilai tertinggi dari Total Skor

N R = Nilai terendah dari Total Skor

K = Jumlah Kategori Alternatif Jawaban

(Sutrisno Hadi, 2016)

### 3.5.2. Analisis Kuantitatif

Analisis secara statistik diterapkan karena data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif atau data yang berbentuk angka-angka yang didapat dari hasil penyebaran angket (Sutrisno Hadi, 2016). Analisis untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan konsumen Dengan Trust Sebagai Variabel moderating pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper menggunakan analisis data regresi linier berganda, dengan bantuan program software SPSS v.21.

#### a. Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan konsumen dengan Trust Sebagai Variabel moderating pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper. Adapun rumusnya yaitu:

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 Y + E_t$$

$\hat{Y}$  = kepuasan peserta

$a$  = Parameter

$\beta_1$  = Koefisien Regresi

$\beta_2$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = *Trust*

$Y$  = Kompetensi pegawai

$E_t$  = Error term

### b. Koefisien Korelasi (r)

Korelasi digunakan untuk mengetahui besarnya nilai pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan konsumen dengan Trust Sebagai Variabel moderating Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper secara parsial yaitu menggunakan bantuan program software SPSS v.21 dengan analisis data pendekatan *product moment* sebagai berikut:

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

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara x dan y

$n$  = Jumlah sampel

$x$  = Hasil skor variabel bebas

$y$  = Hasil skor variabel terikat

$xy$  = Hasil perkalian skor angket variabel x dengan y

$Y$  = Hasil perkalian kuadrat dari hasil skor angket variabel bebas

$y^2$  = Hasil perkalian kuadrat dari hasil skor angket variabel terikat

Koefisien korelasi yang diperoleh kemudian dikonsultasikan dengan tabel interpretasi r sehingga diketahui atau dapat disimpulkan tingkat keeratannya.

Tabel interpretasi r adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Keeratan Hubungan Antar Variabel

Besarnya Nilai	Interpretasi
Antara 0,801 s/d 1,00	Sangat Tinggi
Antara 0,601 s/d 0,800	Tinggi
Antara 0,401 s/d 0,600	Cukup Tinggi
Antara 0,201 s/d 0,400	Rendah
Antara 0,001 s/d 0,200	Sangat Rendah

Sumber : Suharsini Arikunto (2016 :154)

### c. Determinasi ( $R^2$ )

Determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan konsumen dengan Trust Sebagai Variabel moderating Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper menggunakan analisis data Koefisien Penentu (KP) dengan bantuan program software SPSS v.21.

### d. Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji t

Analisis untuk menguji kebenaran hipotesis secara parsial digunakan uji-t menggunakan bantuan software SPSS v.21 dimana jika nilai sig < 0,05 maka hipotesis yang diajukan diterima atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kriteria pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $t_{hitung}$  untuk dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dan menentukan nilai probabilitas (*sig*) pada nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 (5%)

a. Jika nilai  $t$  hitung  $\leq t$  tabel maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

b. Jika nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## 2. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas ( $X$ ) dengan variabel terikat ( $Y$ ), Uji F dilakukan dengan menggunakan SPSS V.21. Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah:

1. Nilai  $F$  hitung  $\leq F$  tabel, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.
2. Nilai  $F$  hitung  $> F$  tabel, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

Atau dengan melihat Signifikansi  $F$ , yaitu:

1. Signifikansi  $F \leq 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.
2. Signifikansi  $F > 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 4.1.1 Gambaran Singkat Kota Tangerang

Secara geografis, Kota Tangerang terletak pada posisi koordinat  $6^{\circ}10'41,9''$  Lintang Utara (LU) dan  $106^{\circ}37'54,8''$  Bujur Timur (BT). Kota ini berada di wilayah barat Provinsi Banten dan memiliki posisi yang sangat strategis karena berbatasan langsung dengan Daerah Khusus Ibukota Jakarta di sebelah timur, yang menjadikannya sebagai salah satu kawasan penyangga utama Ibukota Negara. Adapun batas-batas wilayahnya meliputi: sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Teluk Naga dan Kecamatan Sepatan Kabupaten Tangerang, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Curug dan Kecamatan Serpong yang juga menjadi bagian dari kawasan penyangga metropolitan Jakarta, sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang, sedangkan di bagian timur berbatasan langsung dengan DKI Jakarta. Letak geografis yang demikian menempatkan Kota Tangerang pada posisi yang strategis dalam konteks pertumbuhan wilayah perkotaan Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi).

Secara administratif, Kota Tangerang terbagi menjadi 13 kecamatan yang terdiri atas 104 kelurahan, dengan jumlah 981 rukun warga (RW) dan 4.900 rukun tetangga (RT). Adapun pembagian wilayah kecamatan di Kota Tangerang dapat dilihat dalam tabel berikut: Ciledug (8,769 km<sup>2</sup>), Larangan (9,611 km<sup>2</sup>), Karang Tengah (10,474 km<sup>2</sup>), Cipondoh (17,91 km<sup>2</sup>), Pinang (21,59 km<sup>2</sup>), Tangerang (15,785 km<sup>2</sup>), Benda (5,919 km<sup>2</sup>), Karawaci (13,475 km<sup>2</sup>), Jatiuwung (14,406

km<sup>2</sup>), Cibodas (9,611 km<sup>2</sup>), Periuk (9,543 km<sup>2</sup>), Batuceper (11,583 km<sup>2</sup>), dan Neglasari (16,077 km<sup>2</sup>). Luas keseluruhan wilayah Kota Tangerang terbentang dalam cakupan geografis yang cukup luas untuk menampung berbagai aktivitas sosial, ekonomi, dan industri yang berkembang pesat di kawasan metropolitan ini. (Sumber: [www.tangerangkota.go.id](http://www.tangerangkota.go.id))

Posisi Kota Tangerang yang berdekatan langsung dengan DKI Jakarta menjadikannya wilayah dengan tingkat dinamika pembangunan yang tinggi. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 13 Tahun 1976 tentang Pengembangan Wilayah Jabotabek (Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi), Kota Tangerang ditetapkan sebagai salah satu daerah penyangga utama Ibukota Negara. Penetapan tersebut membawa dampak signifikan terhadap perkembangan wilayah, baik dari segi ekonomi, kependudukan, maupun infrastruktur. Seiring dengan pertumbuhan pesat Jakarta, Kota Tangerang menjadi kawasan alternatif bagi pengembangan permukiman, kawasan industri, dan kegiatan ekonomi lainnya yang tidak dapat tertampung di wilayah Ibukota.

Kedudukan Kota Tangerang sebagai daerah penyangga Ibukota juga menyebabkan terjadinya fenomena urban sprawl atau perluasan wilayah perkotaan ke arah pinggiran. Berbagai kegiatan ekonomi, perkantoran, dan perdagangan yang semula terpusat di DKI Jakarta kini meluas hingga ke wilayah Tangerang. Akibatnya, pertumbuhan kota ini berlangsung sangat cepat, ditandai dengan meningkatnya pembangunan infrastruktur, transportasi, serta meningkatnya mobilitas penduduk. Kota Tangerang tidak hanya menjadi kawasan hunian bagi masyarakat yang bekerja di Jakarta, tetapi juga tumbuh sebagai pusat ekonomi

baru dengan berbagai fasilitas modern seperti pusat perbelanjaan, kawasan industri, pendidikan, dan jasa.

Selain itu, keberadaan Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta yang sebagian wilayahnya berada dalam kawasan administratif Kota Tangerang, turut memberikan pengaruh besar terhadap arah pengembangan wilayah ini. Bandara tersebut menjadi pintu gerbang utama Indonesia dalam kegiatan transportasi udara internasional maupun domestik, yang mendorong perkembangan sektor jasa, logistik, dan pariwisata di sekitar wilayah Tangerang. Kondisi ini menjadikan Kota Tangerang sebagai kota yang berperan penting dalam mendukung konektivitas nasional sekaligus sebagai motor pertumbuhan ekonomi di kawasan barat Provinsi Banten.

#### **4.1.2 Gambaran Singkat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Bataceper**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), pemerintah Indonesia secara resmi membentuk BPJS sebagai lembaga publik yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan program jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Lembaga ini mulai beroperasi pada 1 Januari 2014 dan berfungsi menggantikan beberapa lembaga jaminan sosial yang telah ada sebelumnya, seperti PT Askes (Persero) dan PT Jamsostek (Persero). Pembentukan BPJS merupakan tindak lanjut dari implementasi Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh perlindungan sosial berupa jaminan kesehatan, ketenagakerjaan, dan kesejahteraan sosial lainnya.

Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, dibentuklah BPJS dalam rangka menyelenggarakan jaminan sosial secara nasional bagi seluruh warga negara. Salah satu lembaga yang berdiri dalam kerangka ini adalah BPJS Ketenagakerjaan, yang memiliki mandat untuk memberikan perlindungan kepada tenaga kerja Indonesia melalui program-program jaminan sosial.

Di wilayah Tangerang, BPJS Ketenagakerjaan hadir melalui cabang-cabang dan kantor layanan yang melayani berbagai segmen pekerja, baik penerima upah maupun bukan penerima upah, perusahaan, dan tenaga kerja informal. Misalnya, salah satu kantor cabang yang tercatat adalah di alamat Jl. Perintis Kemerdekaan II No. Kav. 14, RT.007/RW.003, Babakan, Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang, yang menunjukkan bahwa layanan sudah tersedia di wilayah timur Kota Tangerang.

Dalam pelaksanaannya, BPJS Ketenagakerjaan memiliki lima program jaminan sosial utama, yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kematian (JKM). Adapun cakupan wilayah layanan untuk Kantor Cabang Tangerang meng-cover Kota Tangerang, Kota Tangerang Selatan, serta Kabupaten Tangerang sebagai bagian dari kawasan penyangga metropolitan Jabodetabek yang terus berkembang. Dengan posisi geografis yang strategis, layanan BPJS Ketenagakerjaan Tangerang memegang peranan penting dalam menjamin perlindungan sosial tenaga kerja di daerah yang mobilitas dan aktivitas industrinya tinggi.

Keberadaan kantor cabang serta layanan BPJS Ketenagakerjaan di Tangerang juga dibarengi dengan upaya sosialisasi dan edukasi kepada pekerja dan masyarakat terhadap pentingnya perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan, termasuk mendorong agar pekerja maupun pekerja mandiri yang belum terlindungi segera daftar. Sebagai contoh, Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Cikokol pernah menyerahkan santunan kepada ahli waris peserta aktif program JKK dan JKM sebagai bukti nyata operasional layanan di wilayah ini.

Dengan demikian, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang memiliki fungsi yang sangat strategis dalam rangka mendukung kesejahteraan pekerja melalui perlindungan risiko kerja, hari tua, pensiun dan kematian. Karena tingginya mobilitas tenaga kerja, aktivitas perusahaan, dan keragaman segmen pekerja di wilayah Kota/Tangerang dan sekitarnya, maka keberadaan layanan lokal yang responsif dan mudah diakses menjadi elemen kunci agar jaminan sosial ketenagakerjaan dapat menjangkau seluruh pekerja tanpa terkecuali.

#### **4.2 Deskripsi Responden Penelitian**

Responden dalam penelitian ini adalah 40 orang masyarakat pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper. Untuk melihat responden penelitian berdasarkan usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut ini.

##### **4.2.1 Responden Penelitian Berdasarkan Usia**

Faktor usia responden juga merupakan hal yang penting, karena usia seseorang akan dapat mempengaruhi penilaiannya terhadap suatu obyek, yaitu mengenai permasalahan yang dihadapkan olehnya, diharapkan responden dapat mengisi

kuisisioner tentang kompetensi pegawai terhadap kepuasan konsumen dengan trust sebagai variabel moderating di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Bataceper. Adapun deskripsi responden menurut usia dapat dilihat pada tabel 4.4.1 berikut:

**Tabel 4.1**  
**Responden Berdasarkan Usia**

No	Keterangan	Jumlah Pengguna Layanan
1.	18 s/d 30 tahun	10
2.	31 s/d 40 tahun	15
3.	40 s/d 50 tahun	5
	<b>Total</b>	<b>40</b>

Sumber: Data Primer yang Telah Diolah, 2025

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 40 responden pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang, diperoleh data bahwa responden terbagi dalam tiga kelompok usia. Kelompok usia 18 sampai dengan 30 tahun berjumlah 10 orang atau sekitar 25% dari total responden. Kelompok usia 31 sampai dengan 40 tahun merupakan kelompok dengan jumlah terbanyak, yaitu 15 orang atau sebesar 37,5% dari keseluruhan responden. Sementara itu, kelompok usia 41 sampai dengan 50 tahun berjumlah 5 orang, yang mewakili 12,5% dari total responden. Dengan demikian, keseluruhan jumlah responden adalah 40 orang (100%).

Jika ditinjau dari distribusi persentase tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan di wilayah penelitian berasal dari kelompok usia 31–40 tahun. Hal ini dapat dimaklumi karena pada rentang usia tersebut seseorang umumnya berada dalam masa produktif kerja, baik sebagai pegawai perusahaan maupun sebagai pekerja mandiri yang telah memiliki

kesadaran akan pentingnya perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan. Kelompok usia ini biasanya sudah memiliki stabilitas pekerjaan dan tanggung jawab keluarga, sehingga kesadaran terhadap perlindungan risiko kerja, jaminan hari tua, dan jaminan kematian menjadi semakin tinggi.

Sementara itu, kelompok usia 18–30 tahun yang berjumlah 25% menggambarkan bahwa generasi muda atau pekerja awal juga sudah mulai mengenal dan memanfaatkan layanan BPJS Ketenagakerjaan. Meskipun jumlahnya belum sebesar kelompok usia produktif utama, tren ini menunjukkan adanya peningkatan kesadaran di kalangan tenaga kerja muda terhadap pentingnya jaminan sosial ketenagakerjaan sebagai bentuk perlindungan terhadap risiko di masa depan. Hal ini dapat menjadi peluang bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk terus meningkatkan sosialisasi dan literasi program di kalangan pekerja muda, terutama yang bekerja di sektor informal.

Adapun kelompok usia 41–50 tahun yang hanya berjumlah 12,5% menunjukkan bahwa partisipasi pekerja pada usia ini relatif lebih rendah. Kondisi tersebut dapat terjadi karena sebagian pekerja di usia tersebut mungkin telah lama menjadi peserta dan tidak aktif melakukan kontak langsung dengan kantor cabang, atau sebagian lainnya sudah mendekati masa pensiun dan hanya melakukan administrasi rutin. Namun demikian, keikutsertaan kelompok usia ini tetap penting karena program jaminan sosial ketenagakerjaan, seperti Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP), sangat berkaitan dengan keberlanjutan perlindungan hingga masa pensiun.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini memperlihatkan bahwa distribusi usia pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Tangerang didominasi oleh

usia produktif menengah, yaitu 31–40 tahun. Kondisi ini menandakan bahwa layanan BPJS Ketenagakerjaan sudah cukup dikenal dan dimanfaatkan oleh kalangan pekerja aktif, namun masih diperlukan peningkatan sosialisasi di kalangan pekerja muda agar kesadaran akan pentingnya jaminan sosial semakin merata di seluruh lapisan usia kerja.

#### 4.2.2 Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden pada penelitian akan dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin responden yaitu pria dan wanita. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner didapatkan jumlah responden pria dan wanita seperti table dibawah ini:

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Pria	25
2.	Wanita	15
3.	Total	40

Sumber: Data primer hasil penelitian Tahun 2025

Berdasarkan tabel distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, dari total 40 responden terdapat 25 responden berjenis kelamin pria (62,5%) dan 15 responden berjenis kelamin wanita (37,5%). Data ini menunjukkan bahwa responden pria mendominasi dalam penelitian ini.

Dominasi pria dalam kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dapat dihubungkan dengan struktur lapangan kerja di wilayah penelitian yang kemungkinan besar didominasi oleh sektor industri, konstruksi, atau pekerjaan lapangan yang cenderung banyak diisi oleh tenaga kerja laki-laki. Hal ini menggambarkan bahwa

persebaran peserta BPJS Ketenagakerjaan masih dipengaruhi oleh jenis pekerjaan yang umumnya bersifat maskulin.

Namun demikian, persentase wanita sebesar 37,5% menunjukkan bahwa tingkat partisipasi tenaga kerja perempuan juga cukup signifikan, menandakan adanya peningkatan kesadaran di kalangan perempuan terhadap pentingnya jaminan sosial ketenagakerjaan. Keterlibatan ini dapat mencerminkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan telah mulai menjangkau berbagai sektor pekerjaan, termasuk sektor jasa dan administrasi yang banyak melibatkan tenaga kerja wanita.

Secara umum, analisis ini memperlihatkan bahwa program BPJS Ketenagakerjaan berhasil menjangkau berbagai kelompok tenaga kerja, meskipun masih terdapat perbedaan proporsi antara pria dan wanita. Ke depan, perlu adanya upaya sosialisasi dan edukasi yang lebih merata, khususnya untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi tenaga kerja perempuan agar perlindungan jaminan sosial dapat dirasakan secara lebih inklusif oleh seluruh lapisan masyarakat.

#### **4.2.3 Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Tingkat pendidikan dijadikan landasan bagi perkembangan wawasan berpikir. Karena itu semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang makin besar pula pengaruhnya terhadap persepsi seseorang dalam menilai suatu obyek. Adapun deskripsi responden menurut tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

**Tabel 4.3**

**Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

No	Jumlah Konsumen	Pendidikan Terakhir
1.	28	Sarjana
2.	12	SMA

Sumber: Data primer hasil penelitian Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan, dari total 40 responden, terdapat 28 responden (70%) yang memiliki tingkat pendidikan terakhir Sarjana, dan 12 responden (30%) yang berpendidikan terakhir SMA.

Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pendidikan tinggi, yaitu tingkat sarjana. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan di wilayah penelitian memiliki pemahaman yang cukup baik terhadap pentingnya jaminan sosial ketenagakerjaan, karena tingkat pendidikan yang lebih tinggi biasanya berbanding lurus dengan tingkat kesadaran dan pemahaman terhadap hak-hak ketenagakerjaan.

Sementara itu, responden dengan pendidikan terakhir SMA yang berjumlah 30% juga merupakan bagian penting dari peserta BPJS Ketenagakerjaan. Kelompok ini umumnya berasal dari tenaga kerja operasional atau lapangan, yang secara langsung terlibat dalam kegiatan produktif di sektor industri, jasa, maupun manufaktur. Meskipun tingkat pendidikannya lebih rendah dibandingkan kelompok sarjana, mereka tetap menunjukkan kesadaran akan pentingnya perlindungan sosial melalui keikutsertaan dalam BPJS Ketenagakerjaan.

Secara keseluruhan, distribusi ini mencerminkan bahwa program BPJS Ketenagakerjaan mampu menjangkau berbagai lapisan pendidikan, baik dari kalangan pekerja dengan pendidikan tinggi maupun menengah. Namun demikian, perlu dilakukan sosialisasi berkelanjutan kepada tenaga kerja dengan tingkat pendidikan menengah ke bawah, agar pemahaman mereka terhadap manfaat dan prosedur layanan BPJS Ketenagakerjaan semakin meningkat dan dapat dimanfaatkan secara optimal

### **4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian**

#### **4.3.1 Uji Validitas**

Suatu skala validitas disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain validitas ini adalah sebuah fungsi yang menunjukkan seberapa baik dimensi dan elemen sebuah variabel dengan indikator – indikator nya tela diukur. Pengujian validitas instrumen pertanyaan menggunakan 10 (sepuluh) sampel uji coba soal pertanyaan setiap variabelnya.

Hasil perhitungan menggunakan SPSS diperoleh hasil nilai korelasi *product moment* sebagai berikut:

##### **a. Variabel Kompetensi (X<sub>1</sub>)**

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa seluruh indicator untuk variabel Kompetensi adalah lebih besar dari r table, sehingga seluruh indicator dinyatakan valid.

**Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kompetensi (X<sub>1</sub>)**

<b>Indikator Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r table</b>	<b>Keterangan</b>
Soal 1	0,645	0,3120	Valid
Soal 2	0,497	0,3120	Valid
Soal 3	0,680	0,3120	Valid
Soal 4	0,604	0,3120	Valid
Soal 5	0,686	0,3120	Valid
Soal 6	0,680	0,3120	Valid
Soal 7	0,520	0,3120	Valid
Soal 8	0,755	0,3120	Valid
Soal 9	0,672	0,3120	Valid
Soal 10	0,660	0,3120	Valid

Sumber: Data Diolah, Tahun 2025

Dari data di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar daripada r tabel hal ini menunjukkan bahwa seluruh item soal pada variabel kompetensi dinyatakan valid dan dapat dipergunakan untuk instrument penelitian selanjutnya.

**b. Kepuasan konsumen (Y)**

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa seluruh indicator untuk variabel kepuasan konsumen adalah lebih besar dari r table, sehingga seluruh indicator dinyatakan valid.

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan konsumen (Y)**

<b>Indikator Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r table</b>	<b>Keterangan</b>
Soal 1	0,822	0,3120	Valid
Soal 2	0,783	0,3120	Valid
Soal 3	0,846	0,3120	Valid
Soal 4	0,665	0,3120	Valid
Soal 5	0,770	0,3120	Valid
Soal 6	0,886	0,3120	Valid
Soal 7	0,564	0,3120	Valid
Soal 8	0,769	0,3120	Valid
Soal 9	0,365	0,3120	Valid

Soal 10	0,848	0,3120	Valid
---------	-------	--------	-------

Sumber: Data Diolah, Tahun 2025

Dari data di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar daripada r tabel hal ini menunjukkan bahwa seluruh item soal pada variable kepuasan konsumen dinyatakan valid dan dapat dipergunakan untuk instrument penelitian selanjutnya.

### c. Trust (Z)

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa seluruh indicator untuk variabel trust adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel trust (Z)**

Indikator Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Soal 1	0,752	0,3120	Valid
Soal 2	0,663	0,3120	Valid
Soal 3	0,766	0,3120	Valid
Soal 4	0,662	0,3120	Valid
Soal 5	0,601	0,3120	Valid
Soal 6	0,773	0,3120	Valid
Soal 7	0,635	0,3120	Valid
Soal 8	0,641	0,3120	Valid
Soal 9	0,483	0,3120	Valid
Soal 10	0,441	0,3120	Valid

Sumber: Data Diolah, Tahun 2025

Dari data di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar daripada r tabel hal ini menunjukkan bahwa seluruh item soal pada variable kepuasan masyarakat dinyatakan valid dan dapat dipergunakan untuk instrument penelitian selanjutnya.

## 4.3.2 Uji Reabilitas

### 1. Reliabilitas Variabel Kompetensi

Output SPSS V.25 menghasilkan nilai koefisien *alpha cronbach* sebagai berikut :

**Tabel 4.10 Nilai Koefisien *Alpha Cronbach***

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.835	10

Hasil perhitungan diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,835 dan lebih besar dari 0,600, maka seluruh faktor pertanyaan dinyatakan reliabel dan dapat dipergunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya.

## **2. Reliabilitas Variabel Kepuasan konsumen**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.896	10

Hasil perhitungan diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,896 dan lebih besar dari 0,600, maka seluruh faktor pertanyaan dinyatakan reliabel dan dapat dipergunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya.

## **3. Reliabilitas Variabel trust**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.827	10

Hasil perhitungan diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,827 dan lebih besar dari 0,600, maka seluruh faktor pertanyaan dinyatakan reliabel dan dapat dipergunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya

### **4.3.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **1. Uji Normalitas Data**

Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi  $>0,05$  (Imam Ghozali, 2011: 160-165). Adapun hasil uji normalitas menggunakan SPSS yakni sebagai berikut:

Tabel 4.7 Tabel Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.89517700
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.042
	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		.520
Asymp. Sig. (2-tailed)		.927

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil pengujian statistic *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diatas menunjukkan bagian Sig. dengan nilai sebesar 0.927 artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal atau memenuhi syarat uji normalitas.

## 2. Uji Multikolinieritas

Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel independen, jika nilai VIF  $< 10$ , maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas. Adapun hasil statistic dengan menggunakan SPSS yakni sebagai berikut:

Tabel 4.8 Tabel Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	1 (Constant)	1.092	1.046				1.044	.302		
KOMPETENSI	.121	.041	.162	.561	.012	.087	.096	.096	.372	2.831
TRUST	.118	.042	-.093	.480	.006	.037	-.055	-.055	.372	2.831

a. Dependent Variable: ABS\_ut

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk semua variable independen tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* semua variable independen juga mendekati 1. Berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variable independent yang terdiri dari kompetensi dan trust tidak terdapat gejala multikolinieritas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.9 Tabel Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	1 (Constant)	1.092	1.046				1.044	.302		
KOMPETENSI	.121	.041	.162	.561	.012	.087	.096	.096	.372	2.831
TRUST	.118	.042	-.093	.480	.006	.037	-.055	-.055	.372	2.831

a. Dependent Variable: ABS\_ut

Pada output data ini terlihat bahwa hasil perhitungan dari masing-masing menunjukkan level sig >  $\alpha$ , yaitu 0.561 untuk variabel Kompetensi dan 0.480 untuk variabel trust, sehingga penelitian ini bebas dari heterokedastisitas dan layak untuk diteliti.

## 4.4 Analisis Data

### 4.4.1 Analisis Kualitatif

Analisis ini merupakan analisis data kualitatif yang berupa uraian data yang diperoleh dari penelitian lapangan yang kemudian akan dikemukakan dalam bentuk tabel beserta penyelesaiannya. Dalam menganalisa data lapangan dipergunakan analisis kualitatif, data yang berhasil dikumpulkan tersebut selanjutnya akan digolongkan dan disajikan dalam bentuk tabel beserta penguraian dan penyelesaiannya.

#### 4.4.1.1 Analisis Variabel Kompetensi (Variabel Bebas X)

##### a. Variabel Kompetensi

$$N T = 50$$

$$N R = 10$$

$$K = 5$$

$$I = \frac{NT - NR}{k}$$

$$I : \frac{50 - 10}{5}$$

$$I : 8$$

Berdasarkan Interval kelas tersebut sebesar 8 maka Kriteria penilaian pada tiga variabel yang diteliti sebagai berikut :

Skor Total	10	-	17	Kriteria Tidak Baik
Skor Total	18	-	25	Kriteria Kurang Baik
Skor Total	26	-	33	Kriteria Sedang.
Skor Total	34	-	41	Kriteria Baik
Skor Total	42	-	50	Kriteria Sangat Baik

Tabel 4.7 Distribusi data Nilai per Item Soal

No.	PERNYATAAN	Total Nilai
1.	Saya mengetahui dengan jelas tugas pokok dan fungsi pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.	134
2.	Petugas BPJS memiliki kemampuan dan pengalaman kerja yang baik dalam melayani peserta.	137
3.	Saya merasa petugas memahami pekerjaannya dengan baik	143
4.	Petugas dapat melaksanakan pekerjaannya secara efektif dan efisien.	154
5.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan kerja petugas.	139
6.	Petugas mampu menyelesaikan pelayanan tanpa kesalahan berarti.	147
7.	Petugas menunjukkan sikap dan perilaku yang sopan saat melayani saya.	126
8.	Petugas menunjukkan disiplin kerja yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.	138
9.	Petugas bekerja dengan semangat dan tanggung jawab.	147
10.	Saya merasa nyaman dengan sikap kerja petugas selama proses pelayanan.	133

**Tabel 4.9 Distribusi Data Kompetensi Secara Keseluruhan**

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	42 – 50	Sangat Baik	2	5
2	34 – 41	Baik	24	60
3	26 – 33	Sedang	10	25
4	18 – 25	Buruk	4	10
5	10 – 17	Sangat Buruk	0	0
<b>Jumlah</b>			40	100%

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2025

Berdasarkan tabel distribusi data kompetensi secara keseluruhan, dapat diketahui bahwa dari total 40 responden, mayoritas berada pada kategori “Baik” dengan jumlah 24 responden atau 60%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian

besar pegawai memiliki tingkat kompetensi yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di lingkungan kerja. Selanjutnya, terdapat 10 responden atau 25% yang termasuk dalam kategori “Sedang”, yang menandakan bahwa kelompok ini memiliki kompetensi yang cukup memadai namun masih memerlukan peningkatan dalam beberapa aspek tertentu seperti kemampuan teknis atau pemahaman terhadap prosedur kerja.

Sementara itu, terdapat 4 responden atau 10% yang berada pada kategori “Buruk”, yang mengindikasikan masih adanya pegawai dengan tingkat kompetensi rendah dan membutuhkan pembinaan serta pelatihan lebih lanjut. Adapun 2 responden atau 5% berada pada kategori “Sangat Baik”, yang mencerminkan individu dengan kompetensi sangat unggul dan dapat dijadikan teladan bagi pegawai lainnya.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kompetensi pegawai pada instansi tersebut tergolong baik, meskipun masih diperlukan upaya peningkatan berkelanjutan bagi sebagian pegawai agar dapat mencapai standar kompetensi yang optimal dan merata di seluruh unit kerja di BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Tangerang.

#### **4.4.1.2 Analisis Variabel Kepuasan Konsumen (Variabel terikat Y)**

##### **Variabel Kepuasan Konsumen**

Tabel 4.10 Distribusi data Nilai per Item Soal

No.	PERNYATAAN	Total Nilai
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang saya terima dari BPJS.	141
2.	Saya senang mendapatkan layanan dari BPJS.	142
3.	Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya.	108
4.	Saya akan merekomendasikan BPJS kepada keluarga atau teman.	142
5.	Pelayanan BPJS mampu memenuhi kebutuhan saya.	126
6.	Proses layanan membuat saya merasa dihargai sebagai peserta BPJS.	145
7.	Saya merasa nyaman saat dilayani oleh petugas BPJS.	134
8.	Saya akan tetap menggunakan layanan BPJS di masa mendatang.	135
9.	BPJS telah memberikan pelayanan yang lebih baik dari perkiraan saya.	167
10.	Secara keseluruhan, saya puas dengan kinerja pelayanan BPJS.	125

**Tabel 4.12 Distribusi Data Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan**

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	42 – 50	Sangat Baik	3	7,5
2	34 – 41	Baik	17	42,5
3	26 – 33	Sedang	20	50
4	18 – 25	Buruk	0	0
5	10 – 17	Sangat Buruk	0	0
<b>Jumlah</b>			40	100%

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2024

Berdasarkan hasil pengelompokan skor dari 40 responden, diperoleh bahwa kategori “Sedang (26–33)” memiliki jumlah terbanyak yaitu 20 responden (50%), menunjukkan bahwa separuh dari total responden memiliki tingkat capaian kepuasan konsumen yang tergolong sedang. Kemudian, sebanyak 17 responden (42,5%) berada pada kategori “baik (34–41)”, yang menandakan bahwa kepuasan konsumen baik menurut pengguna layanan.

Sementara itu, hanya 3 responden (7,5%) yang termasuk dalam kategori “Sangat Tinggi (42–50)”, menggambarkan bahwa sebagian kecil pegawai menunjukkan kompetensi yang sangat unggul dan dapat menjadi contoh bagi pegawai lainnya. Tidak terdapat responden dalam kategori “Rendah (18–25)” maupun “Sangat Rendah (10–17)”, yang berarti seluruh responden memiliki tingkat kompetensi minimal pada kategori cukup.

Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat kompetensi pegawai tergolong cukup hingga tinggi, dengan sebagian besar sudah menunjukkan kemampuan yang baik dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawab pekerjaan. Namun, peningkatan kualitas dan pelatihan berkelanjutan tetap diperlukan agar lebih banyak pegawai dapat mencapai kategori sangat tinggi di masa mendatang.

#### 4.4.1.3 Analisis Variabel Trust (Variabel Moderating Z)

**Tabel 4.13** Distribusi data Nilai per Item Soal

No.	PERNYATAAN	Total Nilai
1.	Petugas menunjukkan sikap dan keinginan yang baik dalam membantu peserta.	143
2.	Petugas bersikap tegas dalam memberikan keputusan layanan.	149
3.	Petugas menunjukkan kreativitas dalam menangani masalah layanan.	134
4.	Petugas mampu berinovasi untuk memperbaiki proses layanan.	152
5.	Petugas memiliki kemampuan menyelesaikan tugas layanan dengan baik.	143
6.	Petugas menunjukkan disiplin tinggi dalam pelaksanaan tugas.	146
7.	Petugas melayani secara profesional sesuai dengan aturan yang berlaku.	145
8.	Petugas memiliki integritas dan kejujuran dalam memberikan pelayanan.	140

9. Petugas berkomunikasi dengan baik dan mudah dipahami. 145
10. Petugas menjelaskan tugas dan prosedur layanan dengan jelas kepada peserta. 141

**Tabel 4.15 Distribusi Data Trust Secara Keseluruhan**

No	Skor	Kategori	Frekuensi	%
1	42 – 50	Sangat Baik	7	17,5
2	34 – 41	Baik	25	62,5
3	26 – 33	Sedang	8	20
4	18 – 25	Buruk	0	0
5	10 – 17	Sangat Buruk	0	0
<b>Jumlah</b>			45	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2025

Berdasarkan distribusi data, terlihat bahwa mayoritas responden berada pada kategori baik dengan frekuensi 25 orang (62,5%). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat trust atau kepercayaan dalam lingkungan kerja secara umum sudah terbangun dengan cukup kuat. Para responden cenderung memiliki rasa percaya yang baik terhadap pimpinan, rekan kerja, serta sistem organisasi yang berjalan. Keadaan ini menjadi indikator bahwa hubungan antar individu di dalam organisasi telah berjalan harmonis, didukung oleh komunikasi yang terbuka dan konsistensi perilaku pimpinan.

Selanjutnya, terdapat 7 responden (17,5%) yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian kecil pegawai memiliki tingkat kepercayaan yang sangat tinggi terhadap organisasi. Mereka menunjukkan keyakinan penuh terhadap integritas, kompetensi, dan niat baik dari pihak manajemen maupun rekan kerja. Kondisi ini berpotensi mendorong terciptanya

iklim kerja yang lebih kolaboratif dan produktif, karena kepercayaan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas serta semangat kerja.

Sementara itu, sebanyak 8 responden (20%) berada dalam kategori sedang. Artinya, kelompok ini memiliki kepercayaan yang cukup, tetapi belum sepenuhnya kuat. Kemungkinan masih terdapat keraguan terhadap beberapa aspek organisasi, seperti keadilan kebijakan, keterbukaan informasi, atau konsistensi antara ucapan dan tindakan pimpinan. Oleh karena itu, kelompok ini perlu menjadi perhatian agar tidak terjadi penurunan tingkat kepercayaan di masa mendatang. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memperkuat transparansi, membangun komunikasi dua arah yang lebih intensif, dan memberikan kesempatan bagi pegawai untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

Menariknya, tidak ada responden yang termasuk dalam kategori buruk (0%) maupun sangat buruk (0%). Fakta ini menunjukkan bahwa tidak ada krisis kepercayaan di lingkungan organisasi. Artinya, secara keseluruhan, trust di dalam organisasi berada pada kondisi yang stabil dan positif.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan (trust) terhadap organisasi secara keseluruhan berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan mayoritas responden menunjukkan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi. Meski demikian, manajemen tetap perlu memperkuat aspek-aspek kepercayaan melalui kebijakan yang adil, keterbukaan informasi, serta sikap pimpinan yang konsisten dan dapat dipercaya agar seluruh anggota organisasi dapat mencapai tingkat kepercayaan yang optimal.

#### **4.4.2 Analisis Kuantitatif**

##### **4.4.2.1 Koefisien Determinasi**

**Tabel 4.17 Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.808 <sup>a</sup>	.653	.643	3.05115

a. Predictors: (Constant), KOMPETENSI

Koefisien determinasi (KD) = R. Square = 0,808 X 0,808 = 0,653

0,653 X 100% = 65,3 % jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya pengaruh kompetensi terhadap Kepuasan konsumen (Y) pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Bataceper sebesar 65,3 % dan sisanya 34,7 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis teliti.

#### 4.4.2.2 Uji Regresi

**Tabel 4.18 Uji Regresi**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6.579	3.296		1.996	.053
	KOMPETENSI	.788	.093	.808	8.449	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_KONSUMEN

Berdasarkan hasil perhitungan dan output pengolahan data SPSS V.23, maka persamaan regresi yang di bentuk sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + et$$

$$Y = 6,579 + 0,788 X_1 + et$$

#### Interpretasi:

Berdasarkan persamaan regresi linear seperti diatas, maka dapat diberikan (a) sebesar **6,579** mengandung arti bahwa jika tidak memperhatikan interpretasi sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta Variabel kompetensi yang dianggap Konstant maka Kepuasan konsumen meningkat sebesar 65,79 %.
- b. Koefisien regresi X sebesar 0,788 hal ini menunjukkan bahwa apabila kompetensi di naikkan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 78,8%.

Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh nilai konstanta sebesar 65,79 dan koefisien regresi variabel kompetensi sebesar 0,788. Nilai konstanta ini menunjukkan bahwa apabila variabel kompetensi dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka tingkat kepuasan konsumen tetap berada pada angka 65,79%. Artinya, meskipun tidak ada peningkatan dalam kompetensi, kepuasan konsumen masih berada pada tingkat yang cukup tinggi, yang bisa disebabkan oleh faktor lain seperti kualitas pelayanan, harga, atau fasilitas yang mendukung.

Selanjutnya, nilai koefisien regresi sebesar 0,788 mengindikasikan adanya pengaruh positif yang kuat antara kompetensi dan kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel kompetensi akan menyebabkan peningkatan kepuasan konsumen sebesar 78,8%, dengan asumsi variabel lain dalam model tetap. Nilai positif pada koefisien ini juga memperkuat interpretasi bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Hasil ini menggambarkan bahwa kompetensi memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kompetensi yang baik dari pihak penyedia layanan, seperti kemampuan dalam memberikan pelayanan cepat, akurat, dan profesional, akan meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan konsumen dalam menggunakan layanan tersebut. Dengan demikian, peningkatan kompetensi karyawan menjadi

faktor strategis yang dapat mendorong tercapainya tingkat kepuasan konsumen yang lebih tinggi.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kompetensi dan kepuasan konsumen bersifat positif dan kuat. Oleh karena itu, organisasi perlu terus meningkatkan kompetensi sumber daya manusianya melalui pelatihan, pembinaan, dan pengawasan kinerja agar kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik dan mampu memenuhi harapan konsumen secara optimal.

#### 4.4.2.3 Uji Hipotesis secara Parsial : Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.579	3.296		1.996	.053
	KOMPETENSI	.788	.093	.808	8.449	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_KONSUMEN

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa uji hipotesis secara parsial yakni dari uji t atau t tes didapat t hitung sebesar 8.449 lebih besar dari t tabel 2,026 yakni dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Karena probability jauh lebih kecil dari 0,05 maka kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian hipotesis: “kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen” diterima

#### 4.4.2.4 Uji Analisis Moderasi Regresi

Pengujian Analisis Moderasi Regresi Penelitian ini menggunakan variabel moderasi, yaitu trust (Z), untuk menilai bagaimana variabel ini dapat memperkuat atau melemahkan dampak variabel kompetensi (X) terhadap kepuasan konsumen

(Y). Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS 23.0. Berikut adalah hasil dari analisis regresi moderasi yang dilakukan:

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Korelasi dengan Variabel Moderasi Variabel Z**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.884 <sup>a</sup>	.781	.763	2.48736

a. Predictors: (Constant), KOMPETENSI\_TRUST, KOMPETENSI, TRUST

Tabel diatas menunjukkan bahwa, hasil uji korelasi dengan variabel moderasi (Variabel Z) menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,884 mengindikasikan adanya hubungan yang kuat antara variabel independen (kompetensi) dengan variabel dependen (kepuasan konsumen) yang dimoderasi oleh trust. Nilai R Square sebesar 0,781 menunjukkan bahwa 78,1% variasi dalam kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi, dan trust (kepercayaan) sebagai moderasi. Adjusted R Square sebesar 0,763, setelah penyesuaian, mengindikasikan bahwa model ini tetap mampu menjelaskan sekitar 76,3% variasi kepuasan konsumen. Nilai Std. Error of the Estimate sebesar 2,48736 menunjukkan tingkat deviasi prediksi dari nilai aktual. Hasil ini mengindikasikan bahwa trust (kepercayaan) sebagai variabel moderasi memperkuat hubungan antara kompetensi terhadap kepuasan konsumen. Model ini memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap kepuasan konsumen dengan adanya pengaruh moderasi.

**Tabel 4.19**  
**Nilai t Regresi Interaksi Trust (Z) antara Kompetensi (X) terhadap**  
**Kepuasan Konsumen (Y)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	76.390	29.940		2.551	.015
	TRUST	-1.785	.901	-1.893	-1.981	.055
	KOMPETENSI	-1.584	.835	-1.623	-1.898	.066
	KOMPETENSI_TRUST	.060	.024	4.151	2.472	.018

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_KONSUMEN

Berdasarkan hasil uji regresi moderasi pada Tabel 4.19, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,018, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi  $\alpha = 0,050$ . Dengan demikian, hipotesis diterima, yang berarti bahwa variabel trust (Z) terbukti berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat pengaruh kompetensi (X) terhadap kepuasan konsumen (Y).

Hasil ini menunjukkan bahwa kepercayaan (trust) memiliki peran penting dalam memperkuat hubungan antara kompetensi penyedia layanan dengan tingkat kepuasan konsumen. Artinya, ketika konsumen memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap institusi atau tenaga pelayanan, maka peningkatan kompetensi yang dimiliki oleh penyedia layanan akan semakin berdampak besar terhadap peningkatan kepuasan konsumen.

## 4.5 Pembahasan

### 4.5.1 Kompetensi Pegawai Berpengaruh Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana yang diperoleh dari pengolahan data menggunakan SPSS versi 23, ditemukan bahwa nilai konstanta (a) sebesar 6,579, dan nilai koefisien regresi (b) untuk variabel kompetensi (X) sebesar 0,788, sehingga persamaan regresi yang terbentuk adalah:  $Y=6,579+0,788X+e$ . Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kompetensi

pegawai memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Nilai konstanta sebesar 6,579 mengandung arti bahwa apabila variabel kompetensi dianggap konstan atau tidak mengalami peningkatan, maka tingkat kepuasan peserta tetap berada pada angka dasar 6,579 satuan. Ini menunjukkan bahwa meskipun tanpa peningkatan kompetensi, masih terdapat tingkat kepuasan dasar yang mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti sistem pelayanan BPJS yang terstruktur, kemudahan akses layanan digital, atau faktor fasilitas pelayanan.

Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,788 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kompetensi pegawai akan meningkatkan kepuasan peserta sebesar 78,8%, dengan asumsi faktor lain dalam model tetap. Nilai koefisien yang positif dan cukup tinggi ini mengindikasikan adanya hubungan yang kuat dan searah antara kompetensi dan kepuasan peserta, yang berarti semakin tinggi kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batucapeper.

Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,653 atau 65,3% menunjukkan bahwa variabel kompetensi memberikan kontribusi sebesar 65,3% terhadap variasi perubahan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan, sedangkan sisanya sebesar 34,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kecepatan pelayanan, sikap pegawai, sistem informasi pelayanan, serta kenyamanan fasilitas kantor. Nilai  $R^2$  yang tinggi ini menegaskan bahwa kompetensi pegawai merupakan faktor utama yang sangat menentukan tingkat kepuasan peserta.

Berdasarkan hasil uji t (parsial), diperoleh nilai t hitung sebesar 8,449 yang jauh lebih besar dari t tabel sebesar 2,026 pada taraf signifikansi 5% (0,05). Selain itu, nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi terhadap kepuasan peserta bersifat signifikan secara statistik. Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper terbukti secara empiris.

Secara praktis, hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai yang mencakup pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional dalam memberikan pelayanan memiliki dampak nyata terhadap pengalaman peserta dalam memperoleh layanan BPJS. Pegawai yang kompeten dapat menjelaskan informasi dengan jelas, memberikan solusi cepat terhadap permasalahan peserta, dan menunjukkan sikap tanggap serta sopan dalam melayani. Semua aspek ini menciptakan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan peserta.

Selain itu, hasil ini juga memperkuat teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1996) dalam dimensi service quality, bahwa kompetensi dan kemampuan sumber daya manusia merupakan faktor inti yang membentuk kualitas layanan (service performance) dan menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan, kompetensi pegawai menjadi wajah utama organisasi yang berinteraksi langsung dengan peserta, sehingga peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan, sertifikasi, dan pengawasan

kinerja merupakan langkah strategis untuk menjaga serta meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang kuat, positif, dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batauceper, dengan nilai pengaruh sebesar 65,3% dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya, semakin tinggi tingkat kompetensi pegawai BPJS, maka semakin tinggi pula kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan perlu terus berfokus pada peningkatan kompetensi pegawainya melalui program pelatihan berkelanjutan, pembinaan etika pelayanan, dan penguatan budaya kerja profesional agar kualitas layanan semakin optimal dan kepuasan peserta tetap terjaga.

#### **4.5.2 Trust Memiliki Peran Moderating Pada Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Konsumen Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batauceper.**

Berdasarkan hasil uji analisis regresi moderasi (Moderated Regression Analysis/MRA) yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 23.0, diperoleh nilai R sebesar 0,884, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel independen kompetensi (X) dengan variabel dependen kepuasan peserta (Y) ketika dimoderasi oleh variabel trust (Z). Nilai korelasi sebesar 0,884 menggambarkan bahwa kombinasi antara kompetensi dan kepercayaan mampu menjelaskan keterkaitan yang kuat terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Selanjutnya, nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,781 menunjukkan bahwa 78,1% variasi dalam kepuasan peserta dapat dijelaskan oleh kombinasi variabel

kompetensi dan trust sebagai variabel moderasi, sedangkan sisanya sebesar 21,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini, seperti kualitas sistem pelayanan, kecepatan proses klaim, kenyamanan fasilitas kantor, maupun sikap empati pegawai. Hasil ini menggambarkan bahwa model regresi moderasi yang digunakan memiliki kemampuan penjelasan yang sangat baik (good fit model) karena mampu menjelaskan sebagian besar variasi dalam variabel dependen.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,763 memperkuat temuan ini, yang berarti setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel dalam model, model masih mampu menjelaskan sebesar 76,3% variasi dalam kepuasan peserta. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dengan variabel trust sebagai moderasi memiliki tingkat keandalan dan validitas yang tinggi dalam menjelaskan hubungan antar variabel. Nilai Std. Error of the Estimate sebesar 2,48736 menunjukkan tingkat penyimpangan (deviasi) antara nilai prediksi dan nilai aktual, yang masih tergolong rendah dan mengindikasikan bahwa hasil estimasi model ini cukup akurat.

Lebih lanjut, berdasarkan hasil uji signifikansi (nilai Sig.) sebesar 0,018, yang lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ , maka hipotesis diterima. Hal ini berarti bahwa variabel trust (Z) berperan secara signifikan sebagai variabel moderasi yang memperkuat pengaruh antara kompetensi pegawai (X) terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan (Y). Artinya, semakin tinggi tingkat kepercayaan peserta terhadap lembaga dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan, maka semakin besar pula pengaruh kompetensi pegawai terhadap peningkatan kepuasan peserta.

Hasil ini menunjukkan bahwa trust memiliki peran penting dan strategis dalam memperkuat hubungan antara kompetensi pegawai dan kepuasan peserta. Secara konseptual, kepercayaan (trust) merupakan keyakinan peserta terhadap integritas, kemampuan, dan konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan yang jujur, profesional, dan bertanggung jawab. Ketika peserta memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pegawai BPJS, maka setiap peningkatan kompetensi pegawai baik dalam hal kemampuan teknis, ketepatan informasi, maupun ketanggapan dalam melayani akan lebih mudah dirasakan manfaatnya oleh peserta dan berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan.

Sebaliknya, jika tingkat kepercayaan peserta rendah, maka meskipun pegawai memiliki kompetensi yang baik, dampaknya terhadap kepuasan peserta akan cenderung berkurang. Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batauceper, hal ini sangat relevan karena lembaga ini menangani layanan publik yang berkaitan langsung dengan hak-hak sosial tenaga kerja. Oleh karena itu, kepercayaan publik terhadap profesionalisme pegawai dan transparansi pelayanan menjadi elemen fundamental dalam membangun kepuasan dan loyalitas peserta.

Secara teoritis, hasil penelitian ini mendukung konsep moderating effect dalam teori perilaku organisasi dan manajemen pelayanan publik. Dalam teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kepercayaan merupakan bagian penting dari dimensi assurance, yang dapat memperkuat persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Ketika pegawai memiliki kompetensi yang tinggi (seperti kemampuan komunikasi, kecepatan pelayanan, dan pemahaman produk layanan), serta didukung oleh kepercayaan

peserta terhadap lembaga, maka persepsi kualitas layanan akan meningkat dan pada akhirnya menciptakan kepuasan yang lebih tinggi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa trust berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper. Nilai  $R = 0,884$ ,  $R^2 = 0,781$ ,  $\text{Adjusted } R^2 = 0,763$ , dan  $\text{Sig.} = 0,018 < 0,05$  menunjukkan bahwa model ini secara empiris valid dan memiliki kekuatan penjelas yang tinggi. Temuan ini menegaskan pentingnya membangun dan menjaga kepercayaan publik melalui peningkatan transparansi, integritas, serta konsistensi pelayanan agar pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan peserta dapat termaksimalkan.

Secara praktis, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper perlu memperkuat strategi pelayanan berbasis trust dengan menanamkan budaya kerja jujur, tanggung jawab, dan pelayanan tulus kepada peserta. Selain itu, program pengembangan kompetensi harus disertai dengan pembentukan nilai-nilai integritas dan kredibilitas pegawai agar kepercayaan peserta semakin meningkat. Dengan sinergi antara kompetensi dan kepercayaan, lembaga akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dan mencapai kepuasan peserta yang optimal.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan uji hipotesis, maka disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kompetensi pegawai terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batuceper. Pegawai yang memiliki kemampuan, keterampilan, serta pemahaman yang

baik terhadap tugasnya mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional, sehingga meningkatkan rasa puas peserta terhadap kualitas layanan yang diterima.

2. Trust atau kepercayaan terbukti berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara kompetensi pegawai dan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batauceper. Ketika peserta memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap institusi dan petugas layanan, maka pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan akan semakin kuat, karena kepercayaan menciptakan persepsi positif dan loyalitas terhadap pelayanan yang diberikan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai pengaruh kompetensi pegawai dan trust terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Batauceper, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Kompetensi Pegawai Secara Berkelanjutan

Pihak manajemen disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan rutin, workshop, dan program pengembangan keterampilan, baik dalam aspek teknis maupun pelayanan (service excellence). Selain itu, evaluasi kinerja secara berkala perlu dilakukan untuk memastikan pegawai mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional sesuai standar operasional yang berlaku.

## 2. Penguatan Aspek Trust (Kepercayaan) Peserta

Untuk memperkuat kepercayaan peserta, instansi perlu menjaga transparansi informasi, kejelasan prosedur, serta konsistensi pelayanan. Komunikasi yang responsif dan ramah juga harus ditingkatkan agar peserta merasa dihargai dan yakin terhadap kualitas layanan yang diberikan.

## 3. Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis Kepuasan Peserta

Disarankan agar dilakukan survei kepuasan peserta secara berkala guna mengetahui kebutuhan dan harapan peserta. Hasil survei tersebut dapat dijadikan dasar dalam perbaikan sistem pelayanan, sehingga hubungan antara kompetensi pegawai dan kepuasan peserta semakin optimal.

## 4. Pengembangan Budaya Pelayanan Prima

Manajemen perlu membangun budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan prima dan kepuasan peserta. Hal ini dapat dilakukan melalui pemberian motivasi, penghargaan (reward), serta pembinaan internal yang berkelanjutan.

### 5.3 Implikasi

1. Hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa peningkatan kompetensi pegawai menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Oleh karena itu, diperlukan program pelatihan yang berkelanjutan, evaluasi kinerja secara rutin, serta pembinaan profesionalisme pegawai agar kualitas pelayanan publik semakin optimal dan sesuai dengan harapan peserta.

2. Temuan bahwa trust memperkuat hubungan antara kompetensi dan kepuasan peserta mengimplikasikan pentingnya membangun dan menjaga kepercayaan publik terhadap lembaga. BPJS Ketenagakerjaan perlu memperkuat transparansi layanan, konsistensi dalam pelaksanaan prosedur, serta komunikasi yang terbuka dengan peserta agar kepercayaan tetap terjaga dan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna layanan.



#### **DAFTAR PUSTAKA**

Acep Suherman, 2017, *Peranan Kinerja Yang Dipengaruhi Trust, Kultur Organisasi Dan Kepemimpinan Transformational Terhadap Nilai Perusahaan*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Bina Sarana Informatika, Vol. 6 Edisi 11 ISSN 20886969

Arlintya Yustica Fanny, 2021, *Analisis Hubungan Antara Trust, Commitment, Economic Satisfaction Dan Non-Economic Satisfaction Dalam Manufacturer- Supplier Relationships Pada Industri Pengolahan Di Surabaya*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.8 No.1

- Carter, William K dalam Krista. 2011. *Akuntansi Biaya buku 1*, Edisi 14: Salemba Empat. Jakarta
- Diana Masturina, 2018, *Pengaruh Kompetensi Diri Dan Kepercayaan Diri Terhadap Perencanaan Karir*, jurnal psikologi, Psikoborneo, Vol 6, No 2, 2018:198- 205 ISSN: 2477-2666/E-ISSN: 2477-2674
- Eva Refiana, Ardiansyah Japlani,2021. *Pengaruh Trust Dan Communication Terhadap Customer Retention Pada Adikuasa Photography Di Taman Cari Purbolinggo Lampung Timur*, Jurnal Manajemen Vol. 1. No. 4 Universitas Muhammadiyah Metro
- Husnan, 2013, *Manajemen Keuangan Teori dan Penerapan*, Edisi keempat, BPF, Yogyakarta
- Palan, R, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*, PPM; Jakarta
- Rivai dan Sagala, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Edisi Kedua*, Jakarta: Rajawali Pers
- Robbins, 2010, *Perilaku Organisasi, Konsep Kontroversi*, Puja atmaka Hadiyana; Jakarta
- Robert Mathis, Jackson John. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Salemba empat, Jakarta
- Sanchez, P.A. 2011. *Properties and Management of Soil in the Tropics*. John wiley and Sons.Canada.
- Spencer. 2003. *Kompetensi*. Rajagrafindo Persada: Jakarta
- Sutrisno Hadi, 2016. *Analisis Regresi*, Andi offset, Yogyakarta
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Tan, Jonathan H.W dan Claudia Vogel. 2005. *Religion And Trust: An Experimental Study*. European University Viadrina: Frankfurt, Germany
- Wade, Lydiadan Rossi Robison. 2012. *The Psychology of Trust and Its Relation to Sustainability*. Cambridge : Anglia Ruskin University