



PENINGKATAN KEPESERTAAN AKTIF BERBASIS KEPUASAN DAN KETAHANAN DANA PROGRAM JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN

H. YAYAT SYARIFUL HIDAYAT



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Peningkatan Kepesertaan Aktif Berbasis Kepuasan dan Ketahanan Dana Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Desember 2025

H. Yayat Syariful Hidayat
K1501232226



RINGKASAN

YAYAT SYARIFUL HIDAYAT. Peningkatan Kepesertaan Aktif Berbasis Kepuasan dan Ketahanan Dana Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Dibimbing oleh POPONG NURHAYATI dan YUDHA HERYAWAN ASNAWI

@Hak cipta milik IPB University

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan yang memiliki mandat memberikan perlindungan bagi seluruh pekerja, baik formal maupun informal. Namun hingga tahun 2024, tingkat kepesertaan aktif baru mencapai 42,81%, masih jauh dari cakupan universal. Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan dalam memperluas kepesertaan sekaligus menjaga ketahanan dana agar program tetap berkelanjutan. Peningkatan kepesertaan yang tidak diimbangi dengan pengelolaan dana yang sehat dapat menimbulkan risiko finansial bagi keberlanjutan sistem jaminan sosial.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi kondisi setiap aspek *marketing mix* (process, people, place, promotion, physical evidence) di kalangan peserta BPJS Ketenagakerjaan; (2) menganalisis pengaruh aspek-aspek tersebut terhadap kepuasan peserta; (3) menilai pengaruh kepuasan terhadap minat menjadi peserta kembali; (4) menganalisis pengaruh jumlah klaim, jumlah kasus, jumlah peserta aktif, jumlah iuran, dan rata-rata umur terhadap ketahanan dana program jaminan sosial ketenagakerjaan; serta (5) merumuskan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kepesertaan aktif dan menjaga ketahanan dana program.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan dua metode utama. *Structural Equation Modeling – Partial Least Squares* (SEM-PLS) digunakan untuk menganalisis hubungan antara *marketing mix*, kepuasan, dan minat menjadi peserta kembali berdasarkan data primer hasil kuesioner. Sementara itu, analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh faktor-faktor kuantitatif terhadap ketahanan dana.

Penelitian ini dilaksanakan pada Maret–Juni 2025 secara nasional dengan mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan, baik formal maupun informal untuk analisis SEM-PLS, serta data sekunder melalui *desk research* di Jakarta untuk analisis regresi linear berganda menggunakan data dari BPJS Ketenagakerjaan. Populasi penelitian berjumlah 1.990.584 peserta, dengan kebutuhan minimal sampel 105–210 responden berdasarkan 21 indikator penelitian menurut Hair et al. (2010). Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert 1–6 untuk mengukur persepsi terkait elemen *marketing mix*, kepuasan, dan niat kembali menjadi peserta aktif. Sementara itu, data sekunder mencakup variabel kuantitatif seperti jumlah kasus, nilai klaim, peserta aktif, iuran, dan rata-rata umur peserta untuk menganalisis pengaruhnya terhadap ketahanan dana. Analisis deskriptif dilakukan untuk menyajikan data secara terstruktur, sedangkan kombinasi pendekatan dan sekunder memungkinkan penelitian menghasilkan gambaran komprehensif mengenai persepsi peserta serta kondisi ketahanan dana BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa strategi yang dijalankan BPJS Ketenagakerjaan dinilai sudah baik, khususnya pada aspek *process* dan *people* yang mendapat penilaian positif dari peserta. Namun, aspek *promotion* dan *physical evidence* masih relatif lebih lemah sehingga perlu adanya penguat

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dari lima unsur *marketing mix* yang dianalisis, aspek *people* memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan peserta. Aspek *promotion* dan *place* juga berpengaruh positif dan signifikan, menandakan pentingnya komunikasi yang efektif dan kemudahan akses layanan. Sementara itu, *process* dan *physical evidence* tidak berpengaruh signifikan secara statistik, tetapi tetap berperan dalam membentuk pengalaman layanan yang positif. Kepuasan peserta terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap minat untuk kembali menjadi peserta aktif, sehingga peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam memperluas kepesertaan.

Pada analisis ketahanan dana, hasil penelitian mengelompokkan program menjadi dua kategori: program non-asuransi (JHT dan JPN) serta program asuransi (JKK dan JKM). Untuk program non-asuransi, ketahanan dana terutama dipengaruhi oleh jumlah peserta aktif, jumlah kasus, nominal klaim, jumlah iuran, dan rata-rata umur peserta. Pada JHT, nominal klaim berpengaruh negatif signifikan terhadap ketahanan dana, sedangkan jumlah kasus dan jumlah peserta aktif berpengaruh positif signifikan. Rata-rata umur peserta berpengaruh negatif signifikan, menunjukkan bahwa semakin tinggi rata-rata umur peserta, semakin besar risiko pencairan manfaat. Hasil ini menegaskan bahwa JHT sangat sensitif terhadap dinamika demografi dan perilaku klaim. Pada JPN, nominal klaim juga berpengaruh negatif signifikan, namun jumlah kasus berpengaruh positif signifikan terhadap ketahanan dana.

Sementara itu, untuk program asuransi, hasil menunjukkan bahwa nominal klaim berpengaruh negatif signifikan terhadap ketahanan dana, baik pada JKK maupun JKM. Pada JKK, rata-rata umur peserta juga berpengaruh negatif signifikan, menandakan peningkatan usia peserta meningkatkan risiko klaim dan menurunkan stabilitas dana. Pada JKM, selain nominal klaim, jumlah peserta aktif berpengaruh negatif signifikan, yang mengindikasikan bahwa perluasan kepesertaan tanpa seleksi risiko yang tepat justru dapat memperlemah ketahanan dana.

Secara keseluruhan, penelitian ini merekomendasikan agar BPJS Ketenagakerjaan memperkuat kepuasan peserta melalui peningkatan kualitas pelayanan, serta mengintegrasikan strategi pelayanan dan pengelolaan dana untuk mewujudkan sistem jaminan sosial yang inklusif, berkelanjutan, dan terpercaya.

Kata kunci: BPJS Ketenagakerjaan, Kepesertaan Aktif, Kepuasan Peserta, Ketahanan Dana, Regresi Linear, SEM-PLS



SUMMARY

YAYAT SYARIFUL HIDAYAT. Increasing Active Membership Based on Satisfaction and Fund Sustainability of the Employment Social Security Program. Supervised POPONG NURHAYATI and YUDHA HERYAWAN ASNAWI

@Hak cipta milik IPB University

BPJS Ketenagakerjaan is a public agency mandated to administer employment social security programs that provide protection for all workers, both formal and informal. However, as of 2024, the rate of active participation has only reached 42.81%, still far from achieving universal coverage. This condition indicates ongoing challenges in expanding participation while maintaining fund resilience to ensure the sustainability of the programs. An increase in participation that is not accompanied by sound financial management may pose financial risks to the long-term sustainability of the social security system.

This study aims to: (1) identify the condition of each element of the marketing mix (process, people, place, promotion, and physical evidence) among BPJS Ketenagakerjaan participants; (2) analyze the influence of these elements on participant satisfaction; (3) assess the effect of satisfaction on the intention to re-enroll as an active participant; (4) analyze the influence of quantitative factors such as the number of claims, number of cases, number of active participants, total contributions, and average age on the fund resilience of employment social security programs; and (5) formulate strategic recommendations to enhance active participation and maintain fund sustainability.

This study employs a quantitative approach using two primary methods. Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) is used to analyze the relationships among the marketing mix, participant satisfaction, and the intention to re-enroll in the program based on primary data collected through questionnaires. Meanwhile, multiple linear regression analysis is utilized to measure the influence of quantitative factors on fund sustainability.

The research conducted from March to June 2025 on a national scale, collecting primary data through questionnaires distributed to both formal and informal BPJS Ketenagakerjaan participants for the SEM-PLS analysis, as well as secondary data through desk research in Jakarta for the regression analysis using data obtained from BPJS Ketenagakerjaan. The study population consists of 1,990,584 participants, with a minimum required sample size of 105–210 respondents based on 21 research indicators, following Hair et al. (2010). The primary data are collected using a Likert scale of 1–6 to measure perceptions related to marketing mix elements, satisfaction, and the intention to return as active participants. Meanwhile, the secondary data include quantitative variables such as the number of cases, claim amounts, active participants, contributions, and average participant age to analyze their influence on fund sustainability. Descriptive analysis is conducted to present the data in a structured manner, while the combination of primary and secondary approaches allows the study to provide a comprehensive depiction of participant perceptions and the financial sustainability condition of BPJS Ketenagakerjaan.

Based on the descriptive analysis, the strategies implemented by BPJS Ketenagakerjaan are generally considered effective, particularly in the aspects of process and people, which received positive evaluations from participants.

However, the promotion and physical evidence aspects remain relatively weaker and require further strengthening. The study also reveals that among the five marketing mix elements examined, the people aspect has the strongest influence on participant satisfaction, while promotion and place also show positive and significant effects, emphasizing the importance of effective communication and service accessibility. Although process and physical evidence do not have statistically significant effects, they still contribute to shaping a positive service experience. Moreover, participant satisfaction significantly increases the intention to re-enroll as active members, indicating that enhancing service quality is crucial for expanding membership participation.

In the analysis of fund resilience, the programs are grouped into two categories: non-insurance programs (JHT and JPN) and insurance programs (JKK and JKM). For non-insurance programs, fund resilience is mainly influenced by the number of active participants, number of cases, claim amounts, contribution amounts, and average participant age. In the JHT program, claim amounts have a significant negative effect on fund resilience, while the number of cases and active participants have significant positive effects. The average age of participants has a significant negative effect, indicating that higher participant age increases the likelihood of benefit withdrawals and decreases fund stability. These results show that JHT is highly sensitive to demographic dynamics and claim behavior. In the JPN program, claim amounts also have a significant negative effect, while the number of cases has a significant positive effect on fund resilience.

For insurance programs, the results show that claim amounts have a significant negative effect on fund resilience in both JKK and JKM. In the JKK program, the average age of participants also has a significant negative effect, indicating that an increase in older participants raises claim risks and reduces fund stability. In the JKM program, in addition to claim amounts, the number of active participants has a significant negative effect, suggesting that expanding membership without proper risk selection may weaken fund resilience.

Overall, this study recommends that BPJS Ketenagakerjaan strengthen participant satisfaction through improved service quality and integrate service strategies with fund management strategies to achieve an inclusive, sustainable, and reliable social security system.

Keywords: Active Participation, BPJS Ketenagakerjaan, Fund Resilience, Multiple Linear Regression, Participant Satisfaction, SEM-PLS.



© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025¹
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PENINGKATAN KEPESERTAAN AKTIF BERBASIS KEPUASAN DAN KETAHANAN DANA PROGRAM JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN

H. YAYAT SYARIFUL HIDAYAT

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

- 1 Dr. Ir. Naufal Mahfudz, M.M.
- 2 Dr. Nimmi Zulbainarni, S.Pi, M.Si

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Tesis : Peningkatan Kepesertaan Aktif Berbasis Kepuasan dan Ketahanan Dana Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
Nama : H. Yayat Syariful Hidayat
NIM : K1501232226

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Ir. Popong Nurhayati, MM



Pembimbing 2:
Dr. Drs. Yudha Heryawan Asnawi, M.M



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.
NIP 19600916 198601 1 001



Dekan Sekolah Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S
NIP 19681229 199203 1 016



Tanggal Ujian: 5 Desember 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Dengan penuh rasa syukur, penulis memanjatkan puji dan terima kasih ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik. Penelitian ini mengusung tema “Peningkatan Kepesertaan Aktif Berbasis Kepuasan dan Ketahanan Dana Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.”

Penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ibu Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M. dan Bapak Dr. Drs. Yudha Heryawan Asnawi, M.M. selaku komisi pembimbing, atas segala bimbingan, arahan, dan motivasi yang telah diberikan sepanjang proses penelitian hingga tersusunnya karya ilmiah ini.

Ucapan terima kasih yang tulus juga penulis persembahkan kepada keluarga tercinta, istri Ine Mulyati, serta anak-anak tersayang Fauqa, Kamina, Prabu, dan Arka, atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti selama proses penyusunan penelitian ini.

Tidak lupa, penulis menyampaikan apresiasi dan rasa terima kasih yang mendalam kepada rekan-rekan mahasiswa EK31 atas kebersamaan dan semangat saling mendukung selama masa studi. Ucapan khusus juga penulis sampaikan kepada insan BPJS Ketenagakerjaan yang telah menjadi mitra diskusi dan berbagi pemikiran konstruktif dalam proses penelitian ini, sehingga karya ilmiah ini dapat tersusun dengan lebih kaya perspektif dan relevansi praktis.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi kontribusi nyata bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Bogor, Desember 2025

H. Yayat Syariful Hidayat

@Hak cipta milik IPB University

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Jaminan Sosial	7
2.2 BPJS Ketenagakerjaan	8
2.3 Bauran Pemasaran	11
2.4 Kepuasan Peserta	15
2.5 Minat Menjadi Peserta Kembali	16
2.6 Ketahanan Dana	16
2.7 Penelitian Terdahulu	18
2.8 Kerangka Pemikiran Penelitian	19
III METODE PENELITIAN	21
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	21
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	21
3.4 Teknik Analisis dan Pengolahan Data	22
3.5 Definisi Operasional	26
3.6 Hipotesis Penelitian	29
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Analisis Pengaruh Aspek-Aspek pada <i>Marketing Mix</i> terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Minat untuk Menjadi Peserta Kembali	33
4.2 Analisis Pengaruh Jumlah Klaim, Jumlah Kasus, Jumlah Kepesertaan Aktif, Jumlah Iuran, dan Rata-Rata Umur Peserta Terhadap Ketahanan Dana Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan	52
4.3 Rekomendasi	74
4.4 Implikasi Manajerial	75
V SIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Simpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
RIWAYAT HIDUP	85



DAFTAR TABEL

1 Penelitian terdahulu	18
2 Tujuan, metode, dan responden/sumber data penelitian	23
3 Interpretasi skala penilaian pada analisis deskriptif	24
4 Variabel, indikator, dan definisi operasional digunakan dalam metode SEM-PLS	28
5 Variabel dan definisi operasional digunakan dalam metode regresi linear berganda	29
6 Tanggapan responden terhadap aspek process di BPJS Ketenagakerjaan	33
7 Tanggapan responden terhadap aspek people di BPJS Ketenagakerjaan	34
8 Tanggapan responden terhadap aspek place di BPJS Ketenagakerjaan	35
9 Tanggapan responden terhadap aspek promotion di BPJS Ketenagakerjaan	36
10 Tanggapan responden terhadap aspek physical evidence di BPJS Ketenagakerjaan	37
11 Tanggapan responden terhadap kepuasan di BPJS Ketenagakerjaan	38
12 Tanggapan responden terhadap minat di BPJS Ketenagakerjaan	39
13 Nilai outer loading model SEM-PLS	42
14 Nilai Cronbach's alpha dan AVE model SEM-PLS	44
15 Analisis validitas diskriminan (cross loading) model SEM-PLS	44
16 Hasil uji analisis koefisien jalur dan nilai p SEM-PLS	47
17 Hasil uji multikolinearitas program jaminan hari tua (JHT)	54
18 Hasil uji korelasi dan signifikansi (JHT)	55
20 Hasil uji multikolinearitas program jaminan kematian (JKM)	59
21 Hasil uji korelasi dan signifikansi (JKM)	60
21 Hasil uji multikolinearitas program jaminan kecelakaan kerja (JKK)	65
22 Hasil uji korelasi dan signifikansi (JKK)	66
23 Hasil uji multikolinearitas program jaminan pensiun (JPN)	71
24 Hasil uji korelasi dan signifikansi (JPN)	72
25 Matrix implikasi manajerial	76

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR GAMBAR

1 Coverage kepesertaan aktif BPJS ketenagakerjaan seluruh sektor tahun 2024	2
2 Grafik tenaga kerja masuk dan keluar tahun 2020-2024	2
3 Rasio total klaim dan jumlah peserta periode Maret 2019 - Desember 2023	3
4 Tingkat kesehatan program JKM periode Desember 2019 - Desember 2023	3
5 Capaian dan target kepesertaan aktif seluruh segmen, tahun 2020 - 2024	4
6 Sejarah BPJS ketenagakerjaan hingga saat ini	11
7 Kerangka pemikiran	20
8 Kerangka analisis pengaruh aspek marketing mix terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap minat menjadi peserta kembali jaminan sosial ketenagakerjaan	30
9 Grafik P-P plot program jaminan hari tua (JHT)	53
10 Grafik P-P plot program jaminan kematian (JKM)	59
11 Grafik P-P plot program jaminan kecelakaan kerja (JKK)	64
12 Grafik P-P plot program jaminan pensiun (JPN)	70