

PENGARUH CITRA PARA PEKERJA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN DI SURAKARTA

Oleh:

Ridwan Esa Ardiansyah¹

Muhammad Syihabuddin²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Alamat: JL. Slamet Riyadi No.435-437, Dusun I, Makamhaji, Kec. Kartasura,

Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah (57161)

Korespondensi Penulis: ridwanesaardiansyah96@gmail.com,

muhammadsyihabuddin74@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the effect of employee image and trust on participant loyalty in BPJS Ketenagakerjaan in Surakarta. The main issue addressed is the lack of clarity regarding dominant factors influencing loyalty in social security services. This research applies a quantitative approach with an explanatory design. Data were collected through a structured questionnaire using a Likert scale distributed to 100 active participants of BPJS Ketenagakerjaan. The analysis was conducted using multiple linear regression with SPSS software. The results indicate that trust has a positive and significant effect on participant loyalty, while employee image does not show a significant effect. The coefficient of determination of 56.8% suggests that employee image and trust explain a substantial portion of the variation in loyalty. These findings confirm that participant loyalty is more strongly driven by confidence in service reliability and consistency rather than perceptions of employees. In conclusion, trust is identified as the key determinant of participant loyalty. The practical implication highlights the need to improve transparency, accountability, and service system quality. This study contributes to the development of public service management and provides a foundation for policy strategies aimed at strengthening long-term participant loyalty.*

PENGARUH CITRA PARA PEKERJA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN DI SURAKARTA

Keywords: Employee Image; Public Service; Social Security; Participant Loyalty; Customer Trust

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra pekerja dan kepercayaan terhadap loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan di Surakarta. Permasalahan yang diangkat adalah belum jelasnya faktor dominan yang memengaruhi loyalitas peserta dalam layanan jaminan sosial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner berskala Likert kepada 100 responden yang merupakan peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta, sedangkan citra pekerja tidak berpengaruh signifikan. Nilai koefisien determinasi sebesar 56,8% menunjukkan bahwa variabel citra pekerja dan kepercayaan mampu menjelaskan sebagian besar variasi loyalitas peserta. Temuan ini menegaskan bahwa loyalitas peserta lebih dipengaruhi oleh keyakinan terhadap keandalan dan konsistensi layanan dibandingkan persepsi terhadap pekerja. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan menjadi faktor utama dalam membangun loyalitas peserta. Implikasi praktisnya adalah perlunya peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas sistem layanan. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian manajemen layanan publik serta menjadi dasar dalam perumusan kebijakan untuk meningkatkan loyalitas peserta secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Citra Pekerja; Jaminan Sosial; Layanan Publik; Loyalitas Peserta; Tingkat Kepercayaan

LATAR BELAKANG

BPJS Ketenagakerjaan merupakan institusi strategis dalam sistem jaminan sosial nasional yang bertujuan memberikan perlindungan risiko kerja bagi tenaga kerja melalui berbagai program jaminan sosial. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan tren peningkatan yang signifikan, mencapai lebih dari 43 juta peserta aktif secara nasional. Peningkatan jumlah peserta ini mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap peran BPJS Ketenagakerjaan, namun di sisi lain juga

menimbulkan tantangan dalam menjaga loyalitas peserta agar tetap aktif dan berkelanjutan dalam jangka panjang (BPJS Ketenagakerjaan, 2022).

Dalam konteks organisasi jasa, loyalitas pelanggan atau peserta merupakan indikator penting keberhasilan penyelenggaraan layanan. Loyalitas tidak hanya tercermin dari keberlanjutan penggunaan layanan, tetapi juga dari sikap positif, rekomendasi, serta keengganan pelanggan untuk beralih ke alternatif lain. Penelitian di sektor jasa menunjukkan bahwa loyalitas dipengaruhi oleh berbagai faktor psikologis dan persepsional, di antaranya citra organisasi dan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan (Gunawan et al., 2022). Oleh karena itu, penguatan faktor-faktor nonteknis seperti citra dan kepercayaan menjadi krusial dalam menjaga hubungan jangka panjang antara lembaga dan peserta.

Citra pekerja sebagai representasi langsung organisasi memiliki peran penting dalam membentuk persepsi peserta terhadap kualitas dan kredibilitas lembaga. Pekerja yang profesional, responsif, dan berintegritas dapat menciptakan citra positif yang berdampak pada meningkatnya penilaian peserta terhadap institusi secara keseluruhan. Sejumlah penelitian membuktikan bahwa citra perusahaan atau institusi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, terutama pada sektor jasa yang bersifat intangible dan berbasis kepercayaan (Mulawarman & Suharno, 2024).

Selain citra, kepercayaan merupakan faktor fundamental dalam hubungan antara peserta dan lembaga penyedia layanan sosial. Kepercayaan mencerminkan keyakinan peserta bahwa institusi mampu memenuhi janji layanan secara konsisten dan adil. Dalam konteks layanan asuransi dan jaminan sosial, tingkat kepercayaan yang tinggi akan mendorong komitmen jangka panjang dan loyalitas peserta. Studi empiris menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas, serta berperan sebagai variabel penting dalam memperkuat hubungan antara citra dan loyalitas (Fachmi et al., 2020).

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji loyalitas pelanggan dalam sektor jasa, kajian yang secara spesifik meneliti hubungan antara citra pekerja, kepercayaan, dan loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan masih relatif terbatas. Penelitian terdahulu cenderung memfokuskan pada kualitas layanan dan kepuasan sebagai determinan utama loyalitas, tanpa menggali peran citra pekerja sebagai representasi institusi dalam membangun kepercayaan peserta (Wiharja et al., 2025). Kondisi ini menunjukkan adanya

PENGARUH CITRA PARA PEKERJA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN DI SURAKARTA

kesejangan penelitian yang perlu diisi, khususnya dalam konteks lembaga jaminan sosial publik.

Surakarta sebagai salah satu kota dengan aktivitas ekonomi dan ketenagakerjaan yang dinamis memiliki karakteristik peserta BPJS Ketenagakerjaan yang beragam, baik dari sektor formal maupun informal. Keberagaman ini menuntut BPJS Ketenagakerjaan untuk tidak hanya mengandalkan aspek administratif dan regulatif, tetapi juga membangun citra pekerja yang profesional serta menumbuhkan kepercayaan peserta secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas peserta di tingkat lokal menjadi relevan dan penting untuk dikaji secara empiris.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra para pekerja dan kepercayaan terhadap loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan di Surakarta. Penelitian ini juga menguji hubungan antarvariabel secara kuantitatif guna memberikan bukti empiris yang lebih komprehensif. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah bahwa citra pekerja dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan kajian manajemen layanan publik serta menjadi dasar rekomendasi strategis bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan loyalitas peserta.

KAJIAN TEORITIS

Konsep dan Peran Citra Pekerja

Citra pekerja adalah persepsi dan penilaian konsumen terhadap karyawan suatu organisasi yang terbentuk melalui kompetensi, sikap, penampilan, serta perilaku pelayanan yang ditunjukkan dalam proses interaksi, sehingga memengaruhi kesan terhadap kualitas layanan dan reputasi organisasi (Simbolon, 2024). Citra pekerja merujuk pada persepsi peserta terhadap sikap, kompetensi, profesionalisme, serta integritas pegawai yang berinteraksi langsung dengan pengguna layanan (Putri et al., 2024). Dalam konteks organisasi jasa, pekerja dipandang sebagai representasi utama institusi, sehingga perilaku dan kinerja mereka membentuk citra organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan *corporate image theory*, citra positif akan menciptakan kesan yang baik secara kognitif dan afektif, yang pada akhirnya memengaruhi sikap dan

perilaku peserta. Penelitian menunjukkan bahwa citra pekerja memiliki peran signifikan dalam membentuk persepsi kualitas dan kredibilitas lembaga jasa (Afdila, 2025).

Kepercayaan sebagai Fondasi Hubungan Jangka Panjang

Kepercayaan merupakan keyakinan peserta bahwa institusi mampu menjalankan kewajibannya secara konsisten, transparan, dan dapat diandalkan (Dewi et al., 2023). Dalam teori *trust-based relationship*, kepercayaan dipandang sebagai mekanisme utama untuk mengurangi ketidakpastian dan risiko, terutama dalam layanan yang bersifat jangka panjang seperti jaminan sosial. Kepercayaan mendorong keterikatan psikologis peserta terhadap organisasi dan meningkatkan kesediaan untuk mempertahankan hubungan layanan. Oleh karena itu, dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan, kepercayaan menjadi fondasi penting dalam membangun loyalitas peserta (Hendrianto et al., 2025). Kepercayaan berguna sebagai fondasi utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara peserta dan organisasi jasa, khususnya pada layanan publik yang bersifat jangka panjang seperti jaminan sosial. Kepercayaan memungkinkan peserta merasa aman dan yakin bahwa institusi mampu menjalankan kewajibannya secara konsisten, sehingga dapat mengurangi ketidakpastian dan persepsi risiko (Afandi et al., 2021). Kepercayaan konsumen terhadap perusahaan harus dijaga dengan baik, sehingga setiap pekerja harus bekerja dengan maksimal (Udin & Puspitaningrum, 2025).

Loyalitas Peserta dalam Organisasi Jasa Publik

Loyalitas peserta merupakan konsep penting dalam kajian manajemen jasa dan pelayanan publik. Loyalitas didefinisikan sebagai komitmen berkelanjutan individu untuk tetap menggunakan layanan tertentu yang ditunjukkan melalui perilaku berulang, sikap positif, dan kesediaan merekomendasikan layanan kepada pihak lain. Dalam organisasi jasa publik, loyalitas memiliki implikasi strategis karena berkaitan dengan keberlanjutan program, efisiensi operasional, dan legitimasi institusi. Teori *relationship marketing* menegaskan bahwa loyalitas terbentuk melalui hubungan jangka panjang yang didasarkan pada nilai, kepercayaan, dan persepsi positif terhadap organisasi penyedia layanan (Kotler & Keller, 2021; Yasmin et al., 2022).

Loyalitas merupakan bentuk komitmen berkelanjutan pengguna layanan untuk tetap memilih dan menggunakan jasa yang sama berdasarkan pengalaman positif yang

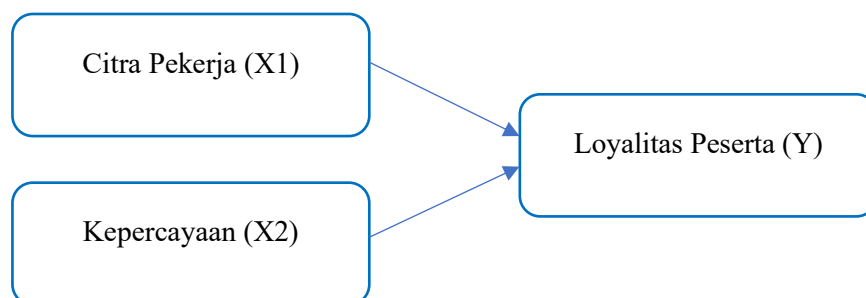
PENGARUH CITRA PARA PEKERJA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN DI SURAKARTA

diperoleh sebelumnya. Dalam konteks layanan publik berbasis jaminan sosial, loyalitas tidak hanya tercermin dari keberlanjutan penggunaan layanan, tetapi juga dari kesediaan peserta untuk merekomendasikan layanan kepada pihak lain serta ketahanan terhadap alternatif penyedia layanan (Ramdhini & Satya, 2024).

Tinjauan Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian empiris mendukung hubungan positif antara citra, kepercayaan, dan loyalitas. Mahsyar et al. (2020) menemukan bahwa citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada lembaga jasa di Indonesia. Penelitian lain oleh Wiharja et al. (2025) pada BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan bahwa loyalitas peserta dipengaruhi oleh faktor persepsional, meskipun penelitian tersebut masih memfokuskan pada kualitas layanan dan kepuasan. Temuan-temuan ini memperkuat argumen bahwa aspek nonteknis memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas peserta. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hadi et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan di Gunungkidul, serta kualitas layanan juga berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Selain itu, kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas, meskipun tidak berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan tetap menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Penelitian Syofian & Waliamin (2022) menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pegawai BPJS Kesehatan Cabang Kota Bengkulu, sementara etika kerja tidak berpengaruh signifikan. Meskipun berfokus pada loyalitas pegawai, temuan ini mengindikasikan bahwa faktor internal organisasi berperan penting dalam membentuk loyalitas, yang secara konseptual relevan untuk memahami loyalitas dalam konteks lembaga jaminan sosial.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini menjelaskan bahwa loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu citra pekerja dan kepercayaan. Citra pekerja mencerminkan persepsi peserta terhadap profesionalisme, sikap, dan kompetensi pegawai sebagai representasi lembaga, yang dapat membentuk penilaian positif terhadap institusi. Sementara itu, kepercayaan menggambarkan keyakinan peserta terhadap kemampuan dan keandalan BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan perlindungan jaminan sosial secara konsisten. Kedua variabel tersebut diasumsikan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas peserta, yang ditunjukkan melalui keberlanjutan kepesertaan, sikap positif, dan kesediaan merekomendasikan layanan. Oleh karena itu, kerangka ini digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antara citra pekerja dan kepercayaan terhadap loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: Citra pekerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan.

H2: Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan.

METODE PENELITIAN

Bagian ini memuat rancangan penelitian meliputi desain penelitian, populasi/sampel penelitian, teknik dan instrumen pengumpulan data, alat analisis data, dan model penelitian yang digunakan. Metode yang sudah umum tidak perlu dituliskan secara rinci, tetapi cukup merujuk ke referensi acuan (misalnya: rumus uji-F, uji-t, dll). Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian tidak perlu dituliskan secara rinci, tetapi cukup dengan mengungkapkan hasil pengujian dan interpretasinya. Keterangan simbol pada model dituliskan dalam kalimat.

Desain dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variable (Miswanto & Rachmawati; 2025; Udin & Puspitaningrum, 2025). Variabel berupa citra

PENGARUH CITRA PARA PEKERJA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN DI SURAKARTA

pekerja dan kepercayaan terhadap loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan di Surakarta. Desain eksplanatori dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh antar variabel berdasarkan data empiris yang diolah secara statistik.

Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden. Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel yang relevan dengan kajian teori dan penelitian terdahulu, serta menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan (Kholifah & Syihabuddin, 2025).

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan yang berdomisili di Kota Surakarta. Mengingat keterbatasan waktu dan sumber daya, penelitian ini menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria responden merupakan peserta BPJS Ketenagakerjaan yang masih aktif dan pernah berinteraksi langsung dengan petugas BPJS Ketenagakerjaan. Karena jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Surakarta tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Cochran. Rumus ini digunakan untuk populasi yang tidak diketahui atau sangat besar sehingga mampu menghasilkan ukuran sampel yang representatif dengan tingkat kepercayaan dan tingkat kesalahan yang ditetapkan. Sofiyah et al. (2023) serta Isnaini et al. (2024) rumus Cochran dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$
$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,10)^2}$$
$$n = 96,04$$

n = yaitu representative

z = yaitu nilai didalam kurva normal untuk simpangan 5% dengan nilai 1,96

p = yaitu peluang benar 50% yang berarti 0,5

q = yaitu peluang salah 50% yang berarti 0,5

e = yaitu margin error 10% yang berarti 0,10

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Cochran diperoleh jumlah sampel sebesar 96,04, sehingga jumlah tersebut kemudian dibulatkan menjadi 100 responden untuk mempermudah pengambilan data dan analisis penelitian.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner tertulis yang terdiri dari sejumlah pernyataan terkait variabel citra pekerja, kepercayaan, dan loyalitas peserta. Sebelum digunakan dalam analisis utama, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan melihat korelasi antara skor item dan skor total, sedangkan uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan batas minimum 0,70.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta kecenderungan jawaban responden, sedangkan analisis inferensial dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh citra pekerja dan kepercayaan terhadap loyalitas peserta. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% ($\alpha = 0,05$). Seluruh pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS 25 guna memastikan akurasi dan kemudahan replikasi penelitian.

Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel.

Variabel	Definisi	Indikator
Citra Pekerja (X1)	Citra pekerja adalah persepsi peserta terhadap profesionalisme dan sikap	a. Pengetahuan b. Keahlian c. Sikap

**PENGARUH CITRA PARA PEKERJA DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN
DI SURAKARTA**

	pegawai dalam memberikan layanan (Lalihatu et al., 2024).	
Kepercayaan (X2)	Kepercayaan adalah keyakinan peserta bahwa penyedia layanan bersikap jujur, kompeten, dan dapat diandalkan dalam memenuhi kewajibannya (Dewi et al., 2025).	<ul style="list-style-type: none"> a. Ketulusan dan itikad baik b. Kemampuan c. Integritas d. Kesiediaan untuk bergantung
Loyalitas Peserta (Y)	Loyalitas adalah komitmen peserta untuk terus menggunakan layanan secara berkelanjutan yang tercermin dalam penggunaan ulang dan sikap positif terhadap penyedia layanan (Khaddapi & Rizal, 2022).	<ul style="list-style-type: none"> a. Penggunaan ulang b. Ketahanan atau keberlanjutan kepesertaan c. Rekomendasi kepada pihak lain

Sumber: Data Olahan, 2026

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Teknik Product Moment

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Teknik Product Moment

Item	r-hitung	r-tabel	Signifikan	Keterangan
X1.1	0.854	0.197	<0.001	Valid
X1.2	0.781	0.197	<0.001	Valid
X1.3	0.831	0.197	<0.001	Valid
X2.1	0.835	0.197	<0.001	Valid
X2.2	0.713	0.197	<0.001	Valid
X2.3	0.739	0.197	<0.001	Valid
X2.4	0.655	0.197	<0.001	Valid

Y1.1	0.819	0.197	<0.001	Valid
Y1.2	0.820	0.197	<0.001	Valid
Y1.3	0.705	0.197	<0.001	Valid

Sumber: Data Olahan, 2026

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa semua variabel berada dalam kategori valid, karna r-hitung > r-tabel dan nilai signifikan <0.005.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Citra Pekerja (X1)	0.759	Tinggi
Kepercayaan (X2)	0.714	Tinggi
Loyalitas Peserta (Y)	0.681	Tinggi

Sumber: Data Olahan, 2026

Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa semua variabel berada dalam kategori tinggi reliabel, dengan nilai Cronbach's Alpha berada diantara 0.681-0.759.

Uji Normalitas (Koefisien Varians)

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas (Koefisien Varians).

Variabel	N	Mean	Std. Deviation	Koefisien Varians
TOTAL X1	100	12,48	1,605	13%
TOTAL X2	100	16,26	1,942	12%
TOTAL Y	100	11,79	1,533	13%

Sumber: Data Olahan, 2026

Berdasarkan tabel diatas seluruh variabel ketika di uji dengan koefisien varians menghasilkan persentase di bawah 30%, sehingga seluruh variabel berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas.

Variabel	Tolerance	VIF
-----------------	------------------	------------

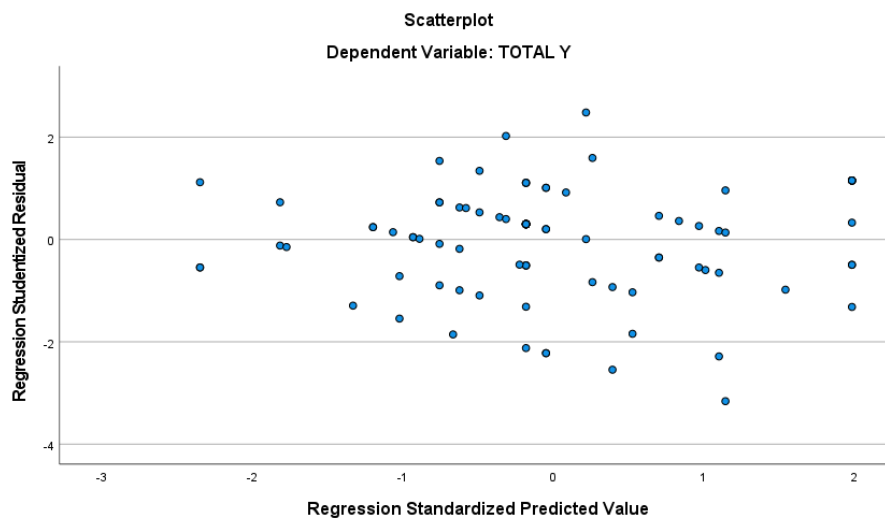
PENGARUH CITRA PARA PEKERJA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN DI SURAKARTA

Citra Pekerja (X1)	0.642	1.557
Kepercayaan (X2)	0.642	1.557

Sumber: Data Olahan, 2026

Berdasarkan tabel diatas, seluruh variabel menunjukkan nilai tolerance >0.10 dan VIF <10, Sehingga tidak teradi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatteplot)

Berdasarkan gambar diatas, variabel dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik menyebar diatas dan di bawah sekitar angka 0, dan tidak berkumpul dalam satu titik saja.

Analisis Linier Berganda

Tabel 6. Hasil Analisis Linier Berganda.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,739	1,141		3,278	,001
	TOTAL X1	,121	,097	,127	1,244	,217
	TOTAL X2	,402	,080	,510	4,999	,000

Sumber: Data Olahan, 2026

Dilihat dari kolom Unstandardized Coefficients (B), persamaan regresinya adalah:

$$Y = 3,739 + 0,121X_1 + 0,402X_2$$

1. Konstanta (3,739): Jika variabel X_1 dan X_2 nilainya nol, maka nilai Total Y adalah sebesar 3,739.
2. Koefisien X_1 (0,121): Setiap kenaikan satu satuan pada X_1 akan meningkatkan Total Y sebesar 0,121 (asumsi variabel lain tetap).
3. Koefisien X_2 (0,402): Setiap kenaikan satu satuan pada X_2 akan meningkatkan Total Y sebesar 0,402 (asumsi variabel lain tetap).

Uji T (Parsial)

Tabel 7. Hasil Uji T (Parsial).

Variabel	t-hitung	t-tabel	Sig.
Citra Pekerja (X_1)	1,244	1.985	,217
Kepercayaan (X_2)	4,999	1.985	,000

Sumber: Data Olahan, 2026

Diketahui t-tabel pat dihiung sebagai berikut:

$$df = n - k$$

n (Sampel): 100

k (Jumlah Variabel): 3 (Konstanta + X_1 + X_2)

$$df = 100 - 3 = 97$$

$$t\text{-tabel} (df = 97, \alpha = 0,05) = 1,985$$

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Citra Pekerja (X_1) tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Peserta (Y) karena $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ dan nilai $\text{sig.} > 0,05$, sedangkan Kepercayaan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Peserta (Y) karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ dan nilai $\text{sig.} < 0,05$.

Uji Derterminasi R Square

Tabel 8. Hasil Uji R Square.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the stmate
1	.753	.567	.568	1.44455

Suber: Data olahan 2026

PENGARUH CITRA PARA PEKERJA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN DI SURAKARTA

Koefisiensi determinasi (R^2) Nilai Adjusted R Square sebesar 0,568 menunjukkan bahwa variabel Citra Pekerja dan Kepercayaan mampu menjelaskan variasi pada Loyalitas Peserta sebesar 56,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Citra Pekerja terhadap Loyalitas Peserta BPJS Ketenagakerjaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra pekerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan di Surakarta. Temuan ini menegaskan bahwa persepsi peserta terhadap aspek profesionalisme, sikap, serta kompetensi pegawai belum cukup kuat untuk mendorong terbentuknya komitmen jangka panjang dalam mempertahankan kepesertaan. Dengan kata lain, meskipun pekerja dipandang sebagai representasi institusi, penilaian terhadap mereka tidak secara langsung diterjemahkan menjadi perilaku loyal dari peserta.

Jika dikaitkan dengan kerangka teoretis, *corporate image theory* menjelaskan bahwa citra yang positif akan membentuk persepsi kognitif dan afektif yang pada akhirnya memengaruhi sikap serta perilaku konsumen, termasuk loyalitas. Namun, hasil penelitian ini tidak sepenuhnya mengonfirmasi asumsi tersebut. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan konteks antara teori yang umumnya dikembangkan dalam sektor bisnis dengan realitas layanan jaminan sosial. Dalam layanan publik seperti BPJS Ketenagakerjaan, keputusan peserta untuk tetap bertahan tidak hanya dipengaruhi oleh persepsi terhadap pekerja, tetapi juga oleh faktor struktural, kebutuhan perlindungan, serta kewajiban regulatif.

Temuan ini juga konsisten dengan hasil penelitian oleh Alifun (2023) yang menyatakan bahwa citra tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Kesamaan hasil ini memperkuat argumen bahwa dalam konteks tertentu, khususnya layanan publik yang bersifat wajib dan jangka panjang, citra tidak selalu menjadi faktor penentu utama dalam membangun loyalitas. Hal ini berbeda dengan sektor jasa komersial yang sangat bergantung pada pengalaman pelanggan dan interaksi langsung.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Peserta BPJS Ketenagakerjaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan. Artinya, semakin tinggi tingkat kepercayaan peserta terhadap institusi, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas yang ditunjukkan.

Temuan ini konsisten dengan teori trust-based relationship yang menempatkan kepercayaan sebagai dasar utama dalam hubungan jangka panjang. Kepercayaan mampu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan keyakinan peserta terhadap konsistensi layanan. Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan, kepercayaan menjadi faktor kunci karena layanan yang diberikan bersifat jangka panjang dan menyangkut perlindungan sosial.

Hasil ini juga didukung oleh penelitian Hafidz & Muslimah (2023) yang menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa kepercayaan merupakan variabel utama dalam membentuk loyalitas pada sektor jasa publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh citra pekerja dan kepercayaan terhadap loyalitas peserta BPJS Ketenagakerjaan di Surakarta. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta, sedangkan citra pekerja tidak berpengaruh signifikan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas diterima, sementara hipotesis terkait pengaruh citra pekerja ditolak. Temuan ini menegaskan bahwa loyalitas peserta lebih ditentukan oleh tingkat kepercayaan terhadap institusi, yang tercermin dari keyakinan terhadap keandalan, transparansi, dan konsistensi layanan. Dalam konteks layanan jaminan sosial, keputusan peserta untuk tetap loyal lebih dipengaruhi oleh aspek sistem dan manfaat layanan dibandingkan persepsi terhadap pekerja.

Implikasi praktis dari penelitian ini menekankan pentingnya penguatan kepercayaan melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, serta kualitas sistem pelayanan, termasuk kejelasan informasi dan ketepatan proses klaim. Meskipun citra

PENGARUH CITRA PARA PEKERJA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN DI SURAKARTA

pekerja tidak berpengaruh signifikan, peningkatan profesionalisme tetap diperlukan sebagai faktor pendukung. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah sampel yang terbatas di wilayah Surakarta serta variabel yang belum mencakup faktor lain seperti kualitas layanan dan kepuasan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan sampel dan menambahkan variabel yang relevan agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas peserta.

DAFTAR REFERENSI

- Afandi, A., Fadhillah, A., & Sari, D. P. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Niat Menggunakan E-Wallet Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervenin. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 1(2), 568-577.
- Alifun, M. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS di RS Hermina Arcamanik* (Doctoral dissertation, Universitas Sangga Buana YPKP).
- BPJS Ketenagakerjaan. (2022). *Laporan Tahunan Terintegrasi* (Data kepesertaan dan Indeks Kepuasan Peserta).
- Dewi, C., Bangun, A.A., Susilowati, R., & Iskandar, M.M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*.
- Fachmi, M., Modding, B., Kamase, J., & Damis, H. (2020). The mediating role of satisfaction: Life insurance customers' perspective (service quality, trust and image toward loyalty). *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(6), 156-170.
- Gunawan, M. M., Tutik, T., Nugraheni, K. S., & Octafian, R. (2022). Trust in Corporate Image and Its Impact on Customers' Loyalty. *Kontigensi: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(2), 217-221.
- Hadi, P. A., Said, M., & Ruslan, M. (2024). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENGALAMAN PESERTA TERHADAP LOYALITAS PERUSAHAAN PLATINUM (PERUSAHAAN BESAR) MELALUI KEPUASAN PESERTA

PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PAPUA MIMIKA. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(1), 172-178.

- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh kualitas layanan, citra merek, kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 253-274.
- Hendrianto, D., Amaliah, F., & Bachtiar, D. I. (2025). Membangun Kepemimpinan Efektif Berbasis Kepercayaan Dalam Organisasi Modern. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(6), 643-647.
- Isnaini, M. (2024). Hubungan Kinerja Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Palangga Kabupaten Gowa. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2).
- Khaddapi, M., & Risal, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan Melalui Loyalitas Terhadap Minat Membeli Kembali di Jinan Pet Care and Veterinary Palopo. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 8(3), 951-951.
- Kholifah, A. N., & Syihabuddin, M. (2026). Pengaruh Kualitas Produk dan Diskon Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Kain AGK. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 1301-1309.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Lalihatu, G., Pentury, G., & Rehatta, P. (2024). Pengaruh Profesionalisme Kerja, Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Kesehatan Provinsi Maluku. *Manis: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 22-32.
- Mahsyar, S., Suharno, S., & Abidin, Z. (2020). The effect of customer trust and company image on customer satisfaction and customer loyalty in indonesia classification bureau in samarinda. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(03).
- Mahsyar, S., Suharno, S., & Abidin, Z. (2020). The effect of customer trust and company image on customer satisfaction and customer loyalty in indonesia classification bureau in samarinda. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(03).

PENGARUH CITRA PARA PEKERJA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN DI SURAKARTA

- Putri, N. A., Harmen, H., Indriani, R., Mahyundari, A., Wulandari, A., Togatorop, R. S., ... & Sinaga, M. H. P. (2024). Dampak Etika Kerja dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada CV. Sentosa Deli Mandiri Medan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(3).
- Ramdhini, N. A., & Satya, R. R. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Peserta BPJS Kesehatan pada RSIA Kartini Padalarang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 15229-15241.
- Simbolon, S. (2024). Analisis Pengaruh Kepemimpinan Visioner, Kompetensi Dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Alfo Citra Abadi Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 128-138.
- Sofiah, M., Ramadhani, S., & Rahmani, N. A. B. (2023). Analisis pengaruh bauran pemasaran 4p (product, price, promotion, and place) terhadap keputusan pembelian pada usaha mikro kecil menengah (umkm). *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 16(2), 122-141.
- Syofian, S., & Waliamin, J. (2022). Pengaruh komitmen organisasi, etika kerja dan komunikasi terhadap loyalitas pegawai BPJS Kesehatan Cabang Kota Bengkulu. *Creative Research Management Journal*, 5(2), 54-62.
- Udin, Y. R., & Puspitaningrum, D. (2025). Analisis sistem manajemen inventori material konstruksi berbasis cloud dan real-time. In *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Manajemen Kewirausahaan dan Bisnis* (Vol. 2, No. 2, pp. 500-514).
- Udin, Y. R., & Puspitaningrum, D. (2025). Bankruptcy prediction of e-commerce companies on IDX using Altman Z-Score, Springate, and Zmijewski. *Brilliant International Journal Of Management And Tourism*, 5(3), 01-12.
- Wiharja, E. L., Abubakar, H., & Suriani, S. (2025). ANTESEDEN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN MALUKU. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(2), 382-386.