

ABSTRAK

Resiko Kerja yang dihadapi oleh pekerja kategori Bukan Penerima Upah (BPU) dapat terjadi tanpa bisa diprediksikan sebelumnya, baik dari segi internal pekerjaan maupun dari segi sosial ekonomi. BPJAMSOSTEK (BPJS Ketenagakerjaan) hadir untuk memberikan perlindungan resiko kerja tersebut. Fakta di lapangan masih banyak pekerja BPU yang belum menyadari pentingnya program perlindungan resiko kerja BPJAMSOSTEK. Hal tersebut ternyata didukung dengan fenomena yang terjadi di Kota Semarang dimana walaupun Data Kepesertaan BPU BPJAMSOSTEK periode 2019 menunjukkan prestasi pada pencapaian target tetapi masih angka pencapaian masih kecil (34.45%) dibandingkan dengan data pekerja BPU periode 2019.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini akan mengulas lebih mendalam terkait dengan pengaruh kualitas layanan terhadap akseptabilitas pekerja BPU sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini akan mengumpulkan data dari pekerja di Kota Semarang sebagai database yang akan digunakan untuk menguji model empiris dengan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM). Hasil pengujian dengan menggunakan SEM menunjukkan bahwa akseptabilitas dipengaruhi oleh kualitas layanan yang dimediasi dengan kesadaran dan *Customer Relationship Management*.

Kata kunci : kualitas layanan, akseptabilitas, kesadaran dan *Customer Relationship Management*.