



**PENGUNAAN KOMUNIKASI NEUROTEKNOLOGI DALAM
MENANGANI KELUHAN MEDIA SOSIAL TERHADAP
KEPUASAN PESERTA JAMINAN SOSIAL
(Studi Komparasi Peserta BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS
Kesehatan)**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
TESIS**

Nedia Oktaviani

55223110026

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2025



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama Lengkap : Nedia Oktaviani
NIM : 55223110026
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Konsentrasi : Magister Ilmu Komunikasi
Judul Karya Akhir/Tesis : Penggunaan Komunikasi Neuroteknologi Melalui *Tone Of Voice* Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Sosial (Studi Komparasi Peserta BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan yang Dimediasi oleh Variabel Keterlibatan dan Kehadiran Sosial)

Jakarta, 10 Maret 2025

Dosen Pembimbing

(Dr. Henni Gusfa, M.Si)



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Penggunaan Komunikasi Neuroteknologi Melalui *Tone Of Voice*
Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Sosial (Studi Komparasi
Peserta BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan yang
Dimediasi oleh Variabel Keterlibatan dan Kehadiran Sosial)

Nama : Nedia Oktaviani

NIM : 55223110026

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

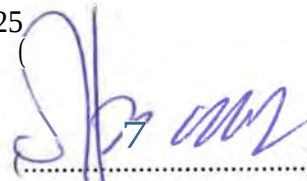
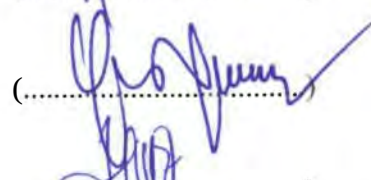
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 13 Maret 2025

Jakarta, 13 Maret 2025
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
Dr. Heri Budianto, M.Si
2. Penguji Ahli :
Dr. Elly Yuliawati, M.Si
3. Pembimbing :
Dr. Henni Gusfa, M.Si

()
()
()



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Penggunaan Komunikasi Neuroteknologi Melalui Tone Of Voice Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Sosial (Studi Komparasi Peserta BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan yang Dimediasi oleh Variabel Keterlibatan dan Kehadiran Sosial)

Nama : Nedia Oktaviani

NIM : 55223110026

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 13 Maret 2025

Jakarta, 13 Maret 2025
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
Dr. Heri Budianto, M.Si
2. Penguji Ahli :
Dr. Elly Yuliawati, M.Si
3. Pembimbing :
Dr. Henni Gusfa, M.Si

(.....)

(.....)

(.....)



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Nedia Oktaviani
NIM : 55223110026
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Konsentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran
Judul Karya Akhir/Tesis : Penggunaan Komunikasi Neuroteknologi Melalui Tone Of Voice Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Sosial (Studi Komparasi Peserta BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan yang Dimediasi oleh Variabel Keterlibatan dan Kehadiran Sosial).

Jakarta, 13 Maret 2025

Dosen Pembimbing

(Dr. Hennl Gusfa, M.Si)

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

(PM Dr. Ahmad Mfilyana, M.Si)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi

(Dr. Heri Bildianto, M Si)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Nedia Oktaviani
NIM : 55223110026
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Korporate Komunikasi & Komunikasi Pemasaran

Dengan judul “Penggunaan Komunikasi Neuroteknologi Melalui *Tone Of Voice* Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Sosial (Studi Komparasi Peserta BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan yang Dimediasi oleh Variabel Keterlibatan dan Kehadiran Sosial)” telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 10 Januari 2025, didapatkan nilai persentase sebesar 14%.

Jakarta, 10 Januari 2025

Administrator Turnitin



Aulia Rahman, S.I.Kom

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Penggunaan Komunikasi Neuroteknologi Melalui *Tone Of Voice* Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Sosial (Studi Komparasi Peserta BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan yang Dimediasi oleh Variabel Keterlibatan dan Kehadiran Sosial)
Nama : Nedia Oktaviani
NIM : 55223110026
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Tanggal : 13 Maret 2025

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Maret 2025



METERAI
TEMPEL
1000
PAPE2AMX263094101

Nedia Oktaviani

ABSTRAK

Dalam era digital, media sosial telah menjadi platform utama bagi peserta jaminan sosial untuk menyampaikan keluhan mereka, sehingga efektivitas strategi komunikasi dalam merespons keluhan tersebut menjadi faktor kunci dalam membangun kepuasan dan keterlibatan pelanggan. Penelitian ini menganalisis perbedaan efektivitas penggunaan *human tone of voice* dan *corporate tone of voice* dalam menangani keluhan peserta jaminan sosial di media sosial terhadap kepuasan peserta, dengan mempertimbangkan peran *perceived social presence* dan *customer engagement* sebagai variabel mediasi. Teori yang digunakan mencakup *Social Presence Theory*, *Brand Personification Theory*, dan konsep neuroteknologi dalam komunikasi digital. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *Partial Least Squares - Multi-Group Analysis (PLS-MGA)*. Data dikumpulkan melalui survei terhadap 400 peserta jaminan sosial dari kedua penyedia layanan jaminan sosial yang terbagi menjadi 112 peserta BPJS Ketenagakerjaan dan 288 peserta BPJS Kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *human tone of voice* lebih efektif dalam meningkatkan *customer satisfaction* ($\beta = 0.260$, $p = 0.003$) dibandingkan dengan *corporate tone of voice* pada BPJS Kesehatan ($\beta = -0.196$, $p = 0.001$). *Human tone of voice* juga lebih kuat dalam meningkatkan *perceived social presence* ($\beta = 0.856$, $p = 0.000$) dan *customer engagement* ($\beta = 0.897$, $p = 0.000$). Dari perspektif neuroteknologi, *human tone of voice* lebih efektif dalam mengaktifkan *prefrontal cortex* dan *amygdala* yang berperan dalam pemrosesan emosi dan kepercayaan, serta meningkatkan aktivitas *mirror neuron system* yang memperkuat keterhubungan sosial. Sebaliknya, *corporate tone of voice* lebih berkaitan dengan aktivasi *orbitofrontal cortex*, yang berperan dalam kredibilitas dan pengambilan keputusan berbasis informasi rasional. Hasil ini menegaskan pentingnya keseimbangan strategi komunikasi digital yang mengintegrasikan aspek personalisasi dan profesionalisme. Rekomendasi penelitian ini menyoroti pemanfaatan kecerdasan buatan berbasis *sentiment analysis* dan *natural language processing* untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dalam layanan jaminan sosial.

Kata Kunci: Neuroteknologi, *Tone of Voice*, Kepuasan Peserta, Keterlibatan Peserta, Persepsi Kehadiran Sosial.

ABSTRACT

In the digital era, social media has become the primary platform for social security participants to voice their complaints, making the effectiveness of communication strategies in addressing these concerns a key factor in building customer satisfaction and engagement. This study analyzes the differences in effectiveness between using a human tone of voice and a corporate tone of voice in handling social security participants' complaints on social media in relation to customer satisfaction, considering the role of perceived social presence and customer engagement as mediating variables. The theories employed include Social Presence Theory, Brand Personification Theory, and the concept of neurotechnology in digital communication. The research applies a quantitative approach using Partial Least Squares - Multi-Group Analysis (PLS-MGA). Data were collected through a survey of 400 social security participants from two service providers, consisting of 112 BPJS Ketenagakerjaan participants and 288 BPJS Kesehatan participants. The findings indicate that the human tone of voice is more effective in enhancing customer satisfaction ($\beta = 0.260$, $p = 0.003$) compared to the corporate tone of voice in BPJS Kesehatan ($\beta = -0.196$, $p = 0.001$). Moreover, the human tone of voice has a stronger impact on perceived social presence ($\beta = 0.856$, $p = 0.000$) and customer engagement ($\beta = 0.897$, $p = 0.000$). From a neurotechnology perspective, the human tone of voice is more effective in activating the prefrontal cortex and amygdala, which are responsible for emotional processing and trust formation, as well as enhancing mirror neuron system activity, which strengthens social connectedness. Conversely, the corporate tone of voice is more associated with the activation of the orbitofrontal cortex, which plays a role in credibility assessment and rational decision-making. These results emphasize the importance of balancing digital communication strategies by integrating personalization and professionalism.

Keywords: *Neuroteknologi, Tone of Voice, Customer Satisfaction, Customer Engagement, Perceived Social Presence.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayat-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis dengan judul “Penggunaan Komunikasi Neuroteknologi Dalam Menangani Keluhan Media Sosial Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Sosial (Studi Komparasi Peserta BPJS Ketenagakerjaan Dan BPJS Kesehatan)” ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program pascasarjana program studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Henni Gusfa, M.Si, selaku dosen pembimbing Tesis yang telah banyak memberikan Ilmu Pengetahuan, meluangkan waktu, memberikan saran, dan semangat untuk memberikan arahan selama penulisan Tesis ini.

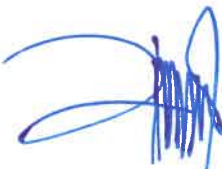
Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini, khususnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Heri Budianto, M Si. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.
5. Suami, Anak & Orang Tua tercinta yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan kuliah pascasarjana.

6. Seluruh TIM Deputi Bidang Komunikasi BPJS Ketenagakerjaan yang selalu mendukung dalam proses perkuliahan dan penyusunan karya ilmiah ini.
7. Kawan dan kerabat Magister Ilmu Komunikasi UMB yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis ini, semoga silaturahmi & kekompakan kita semua tetap terjaga.
8. Dan semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 13 Maret 2025



Nedia Oktaviani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	16
1.4.1 Manfaat Teoritis	16
1.4.2 Manfaat Praktis	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Kajian Pustaka	18
2.2 Landasan Teoritis	48
2.2.1 Teori Komunikasi	48
2.2.2 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	50
2.2.3 <i>Social Presence Theory</i> (SPT)	54
2.2.4 <i>Brand Personification Theory</i>	56
2.2.5 Kepuasan Pelanggan	58

2.2.6	Keterlibatan Pelanggan	63
2.2.7	<i>Perceived Social Presence</i>	66
2.2.8	Teori Konsep <i>Neurotechnology</i>	69
2.2.9	<i>Tone of Voice</i>	72
2.3	Hipotesis.....	74
2.3.1	Hubungan Antara <i>Tone of Voice</i> Terhadap Persepsi Kepuasan Peserta 74	
2.3.2	Hubungan Antara <i>Tone of Voice</i> Terhadap <i>Perceived Social Presence</i> 76	
2.3.3	Hubungan Antara <i>Tone of Voice</i> Terhadap Keterlibatan Peserta.....	78
2.3.4	Hubungan Antara <i>Perceived Social Presence</i> Terhadap Kepuasan Peserta 80	
2.3.5	Hubungan Antara Keterlibatan Peserta Terhadap Kepuasan Peserta	82
2.3.6	Peran <i>Perceived Social Presence</i> Dalam Memediasi <i>Tone of Voice</i> Dan Kepuasan Peserta.....	84
2.3.7	Peran Keterlibatan Peserta Dalam Memediasi <i>Tone of Voice</i> Dan Kepuasan Peserta	86
2.4	Kerangka Pemikiran.....	87
BAB III METODE PENELITIAN		90
3.1	Tipe Penelitian	90
3.2	Model Penelitian	91
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	91
3.4	Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	94
3.4.1	Definisi Konsep (Variabel)	94
3.4.2	Operasional Konsep (Variabel).....	96
3.5	Validitas dan Reliabilitas	99
3.6	Teknik Pengumpulan Data	106
3.7	Teknik Analisa Data.....	108
3.7.1	Tahapan Analisis PLS-SEM	109
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		121

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	121
4.1.1	BPJS Ketenagakerjaan	121
4.1.2	BPJS Kesehatan	124
4.2	Analisis Deskriptif	126
4.2.1	Deskriptif Responden	126
4.2.2	Deskriptif Jawaban Responden	133
4.3	Analisis Data Penelitian	142
4.3.1	Evaluasi Normalitas Data	142
4.3.2	Evaluasi Model Pengukuran	144
4.3.3	Evaluasi Model Struktural	151
4.3.4	Evaluasi Pengujian Hipotesis (Semua Kelompok)	154
4.3.5	Evaluasi <i>Measurement Invariance of Composite Models</i> (MICOM)	159
4.3.6	Evaluasi Pengujian Hipotesis Perbedaan Antar Group (PLS-MGA)	164
4.4	Pembahasan	172
4.4.1	Perbedaan Hubungan <i>Tone of Voice</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan)	172
4.4.2	Perbedaan Hubungan <i>Tone of Voice</i> Terhadap <i>Perceived Social Presence</i> (BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan)	175
4.4.3	Perbedaan Hubungan <i>Tone of Voice</i> Terhadap <i>Customer Engagement</i> (BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan)	177
4.4.4	Perbedaan Hubungan <i>Perceived Social Presence</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan)	180
4.4.5	Perbedaan Hubungan <i>Customer Engagement</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan)	183
4.4.6	Perbedaan Hubungan <i>Tone of Voice</i> Melalui <i>Perceived Social Presence</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan)	185

4.4.7	Perbedaan Hubungan <i>Tone of Voice</i> Melalui <i>Customer Engagement</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan).....	187
4.4.8	Temuan Model	189
4.5	Implikasi Teoritis	193
4.6	Implikasi Manajerial	195
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		198
5.1	Kesimpulan	198
5.2	Saran	200
5.2.1	Saran Praktis	200
5.2.2	Saran Akademis	203
DAFTAR PUSTAKA		205
LAMPIRAN		232



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kajian Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1. Operasional Variabel	96
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	100
Tabel 3.3. Instrumen Skala Likert.....	107
Tabel 4.1. Profil Responden Kelompok BPJS Ketenagakerjaan	127
Tabel 4.2. Profil Responden Kelompok BPJS Kesehatan.....	129
Tabel 4.3. Deskriptif Jawaban Responden Kelompok BPJS Ketenagakerjaan.....	133
Tabel 4.4. Deskriptif Jawaban Responden Kelompok BPJS Kesehatan.....	138
Tabel 4.5. Deskriptif Normalitas Data	143
Tabel 4.6. Hasil <i>Outer Loading</i> (Semua Kelompok)	146
Tabel 4.7. Hasil Nilai Average Variance Extracted (Semua Kelompok).....	147
Tabel 4.8. Nilai HTMT _{Inference} Antar Konstruk (Semua Kelompok).....	148
Tabel 4.9. Nilai HTMT _{Inference} Antar Indikator (Semua Kelompok).....	148
Tabel 4.10. Nilai Reliabilitas (Semua Kelompok).....	150
Tabel 4.11. Hasil Nilai Koefisien Determinasi (R-Square) (Semua Kelompok).....	152
Tabel 4.12. Hasil Nilai Relevansi Prediktif (Q-Square) (Semua Kelompok).....	153
Tabel 4.13. Hasil Nilai Model Fit (Semua Kelompok).....	154
Tabel 4.14. Hasil Uji Hipotesis (Semua Kelompok).....	156
Tabel 4.15. Hasil Uji MICOM (Step 2)	160
Tabel 4.16. Hasil Uji MICOM (Step 3a - Mean).....	161
Tabel 4.17. Hasil Uji MICOM (Step 3b - Variance).....	163
Tabel 4.18. Hasil Uji Bootstrapping Perbedaan Multigroup.....	166
Tabel 4.19. Hasil Uji Bootstrapping MGA Tiap Kelompok.....	168

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Penggunaan <i>Human Tone of Voice</i> BPJS Ketenagakerjaan.....	6
Gambar 1.2. Penggunaan <i>Corporate Tone of Voice</i> BPJS Kesehatan	8
Gambar 2.1. Kerangka Penelitian Jeong et al. (2022).....	19
Gambar 2.2. Kerangka Penelitian Akcora (2020).....	21
Gambar 2.3. Kerangka Penelitian Toader et al. (2020).....	23
Gambar 2.4. Kerangka Penelitian Barcelos et al. (2018).....	25
Gambar 2.5. Kerangka Penelitian Hayes et al. (2020).....	27
Gambar 2.6. Teori Perilaku Rencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>)	52
Gambar 2.7. Kerangka Konseptual	88
Gambar 3.1. Hasil PLS Algorithm Pre Test BPJS Ketenagakerjaan	103
Gambar 3.2. Hasil PLS Algorithm Pre Test BPJS Kesehatan	104
Gambar 3.3. Tahapan Analisis SEM-PLS	110
Gambar 3.4. Tahapan Evaluasi Mediasi	117
Gambar 3.5. Tahapan Evaluasi PLS-MGA.....	119
Gambar 4.1. Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	122
Gambar 4.2. Logo BPJS Kesehatan.....	124
Gambar 4.3. Hasil PLS Algorithm (Semua Kelompok)	145
Gambar 4.4. Hasil Bootstrapping (Semua Kelompok)	155
Gambar 4.5. Hasil PLS Algorithm (BPJS Ketenagakerjaan).....	165
Gambar 4.6. Hasil PLS Algorithm (BPJS Kesehatan).....	165

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian BPJS Ketenagakerjaan	232
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian BPJS Kesehatan	238
Lampiran 3. Tabulasi Pre Test 60 Responden	244
Lampiran 4. Tabulasi Main Test	245
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup.....	256

