

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PT. TASPEN (PERSERO)
CABANG MATARAM KEPADA PESERTA DAN PENERIMA TASPEN**

**QUALITY OF ADMINISTRATION SERVICES PT. TASPEN (PERSERO)
MATARAM BRANCH TO TASPEN PARTICIPANTS AND RECIPIENTS**



Oleh :

JONI PRANATA

21511A0096

KONSETRASI PERBANKAN

PROGRAM STUDI ADMINITRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

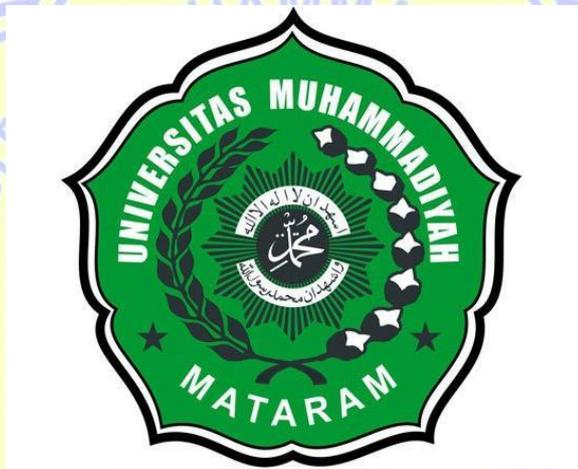
2019

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PT. TASPEN (PERSERO)
CABANG MATARAM KEPADA PESERTA DAN PENERIMA TASPEN**

**QUALITY OF ADMINISTRATION SERVICES PT. TASPEN (PERSERO)
MATARAM BRANCH TO TASPEN PARTICIPANTS AND RECIPIENTS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Skripsi Serjana Satu
(S1) Pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Universitas Muhammadiyah Mataram



Oleh :

JONI PRANATA

21511A0096

KONSETRASI PERBANKAN

PROGRAM STUDI ADMINITRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2019

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PT. TASPEN (PERSERO) CABANG
MATARAM KEPADA PESERTA DAN PENERIMA TASPEN**

SKRIPSI

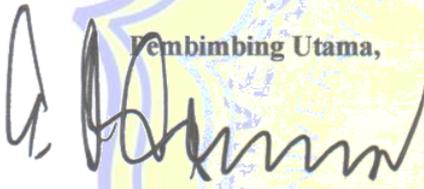
Disusun Oleh:

Joni Pranata
21512A0096

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk penelitian dan penyusunan skripsi pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram

Telah Mendapat Persetujuan Pada Tanggal, 23 Juli 2019

Pembimbing Utama,



Drs. H. Abdurrahman, MM
NIDN. 0804116101

Pembimbing Pendamping,



Rishan Adha, S. E., M.E
NIDN.0813078902

Mengetahui :

Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua



Lulu Hendra Maniza, S.Sos., M.M.
NIDN.0828108404

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PT. TASPEN (PERSERO) CABANG
MATARAM KEPADA PESERTA DAN PENERIMA TASPEN

SKRIPSI

Oleh :
Joni Pranata
21512A0096

Naskah Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dalam sidang ujian yang diselenggarakan :

Mataram, 23 Juli 2019

Dinyatakan Telah Dapat Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Bisnis (S.AB) di Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

DewanPenguji

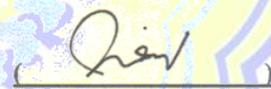
1. Drs. H. Abdurrahman, MM
NIDN. 0804116101

2. Rishan Adha, S.E., M.E
NIDN. 0813078902

3. Dedy Iswanto, ST., MM
NIDN. 0818087901

TandaTangan


Pembimbing Utama


Pembimbing Pendamping


Pembimbing Netral

Mengetahui:

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan


Drs. Amil., MM
NIDN. 0831126204

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Joni Pranata
Nim : 21512A0096
Tempat / Tanggal Lahir : Lab Terata 29 September 1996
Konsentrasi : Perbankan
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Instansi : Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Pt. Taspen (Persero) Cabang Mataram Kepada Peserta dan Penerima Taspen

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi 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.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, Juli 2019



JONI PRANATA

NIM. 21512A0096

RIWAYAT HIDUP



Penulis berasal dari Desa Lab Terata Kecamatan Lape Kabupaten Sumbawa dan lahir di Lab Terata pada tanggal 29 September 1996, sebagai putra kedua dari pasangan Bapak Anto, T dan Ibu Rusni. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDN Lab Terata pada tahun 2003 dan lulus pada tahun 2009.

Penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Smp Negeri 2 Lape lulus pada tahun 2012 Dan menempuh pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 lape lulus pada tahun 2015. Dan pada tahun 2015 penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi Swasta dan terdaftar sebagai Mahasiswa Strata 1 (S1) Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PT. TASPEN (PERSERO)
CABANG MATARAM KEPADA PESERTA DAN PENERIMA TASPEN**

ABSTRAK

Oleh

JONI PRANATA

21512A0096

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi terhadap peserta dan penerima taspem pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian adalah pegawai pelayanan PT. TASPEN, peserta dan penerima Taspem. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Validitas data menggunakan Triangulasi Sumber dan teknik analisis data menggunakan teknik analisis data interaktif.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa : dari Bukti Langsung (*Tangibles*) pada PT. TASPEN sudah cukup bagus, rapi, nyaman dan fasilitasnya sudah cukup memadai, Keandalan (*Reliability*), kualitas pelayanan PT. TASPEN sudah bisa dikatakan bagus, karena pegawai yang teliti dan cermat, Ketanggapan (*Responsiveness*) kepuasan peserta Taspem sudah bagus karena pegawai cepat merespon dan tanggap dalam melayani peserta, Jaminan (*Assurance*) pelayanan yang dilakukan di PT. TASPEN adanya jaminan waktu dalam proses pelayanan, Empati (*Emphaty*) pegawai PT. TASPEN mendahulukan kepentingan peserta Taspem dari pada kepentingan pribadi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

**QUALITY OF ADMINISTRATION SERVICES PT. TASPEN (PERSERO)
MATARAM BRANCH TO TASPEN PARTICIPANTS AND RECIPIENTS**

ABSTRACT

By

JONI PRANATA

21512A0096

This study aims to find out how the quality of administrative services for participants and taspem recipients at PT. TASPEN (Persero) Mataram Branch. As for the subjects in the study were employees of PT. TASPEN, Taspem participants and recipients. This research method uses a qualitative descriptive method. Data collection is done by interview, observation, and documentation. Data validity uses Triangulation Sources and data analysis techniques using interactive data analysis techniques.

The results of this study indicate that: from Direct Evidence (Tangibel) at PT. TASPEN is quite good, neat, comfortable and the facilities are sufficient, Reliability (Reliability), service quality of PT. TASPEN can be said to be good, because the employees are meticulous and careful, the Responsiveness (Responsiveness) of Taspem participant satisfaction is good because the employees respond quickly and responsibly in serving the participants, Assurance (Assurance) services performed at PT. TASPEN guarantees time in the service process, Empati (Emphaty) employees of PT. TASPEN prioritizes the interests of Taspem participants rather than personal interests.

Keywords: Service Quality

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumwarohmatullahiwabarokatuh

Alhamdulillah, segala puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas Rahmat dan Karunia-nya. Sehingga penulisan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram Kepada Peserta Dan Penerima Taspen”

Dalam penulisan skripsi ini tidak dapat tersusun baik tanpa bantuan pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

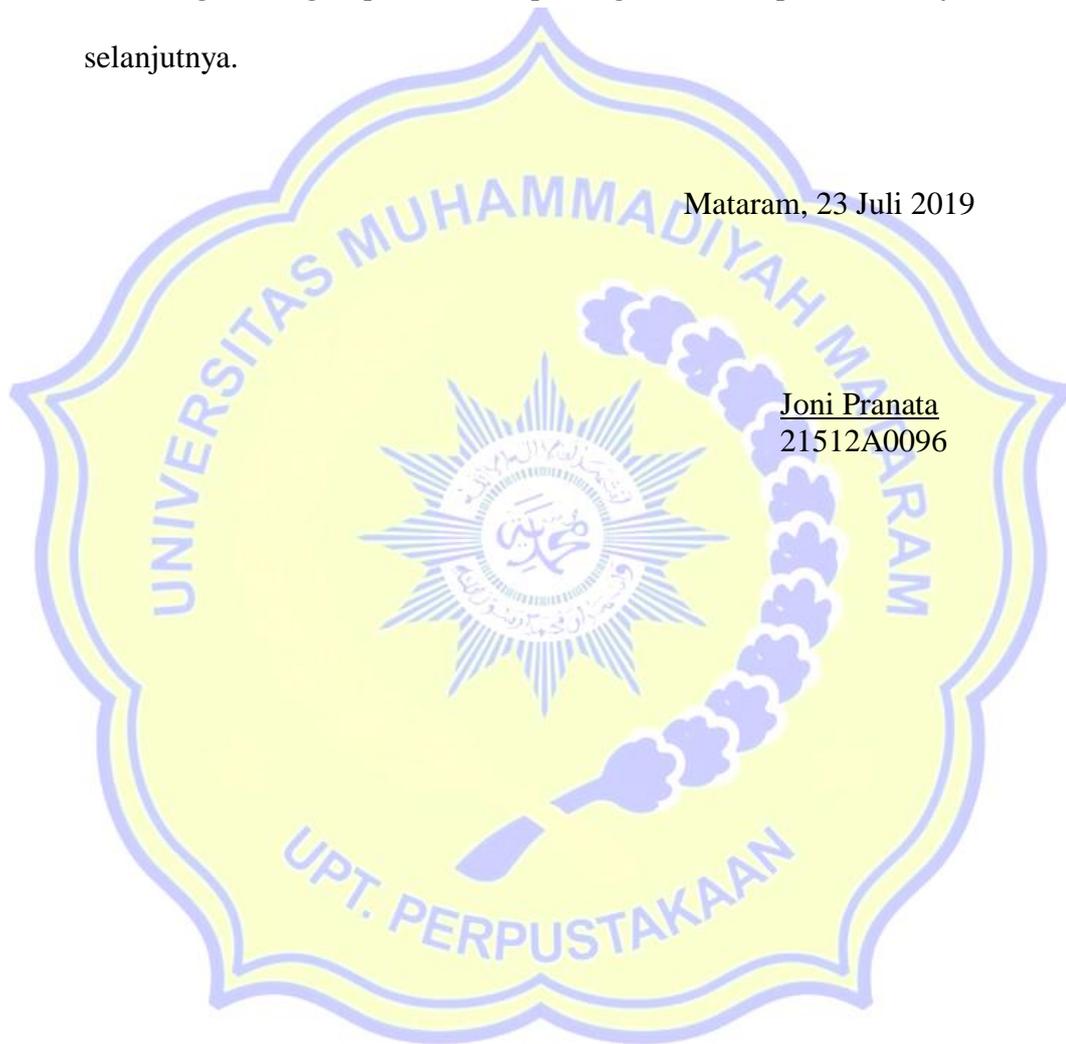
1. Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram, Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, Bapak Drs. Amil., MM.
3. Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, Bapak Lalu Hendra Maniza, S.Sos.,MM
4. Bapak Drs. H. Abdurrahman, MM Selaku Dosen Pembimbing Utama.
5. Bapak Rishan Adha, S.E.,ME Selaku Dosen Pembimbing II
6. Seluruh staf pengajar dan karyawan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
7. Kepada rekan-rekan seperjuangan yang telah bersama selama berada di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Mataram.

8. Kedua orang tua saya yakni, ayah dan ibu tercinta, yang telah memberikan kasih sayang dan do'a yang tiada henti serta semangat dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan guna kesempurnaan karya ilmiah selanjutnya.

Mataram, 23 Juli 2019

Joni Pranata
21512A0096



Motto

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada tuhanlah engkau berharap”

(Q.S. Al Insyirah: 5-8)

“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri”

(Q.S. Al. Ankabut : 6)

Berdoa, berusaha, ikhlas, dan restu orang tua merupakan kunci utama dalam meraih kesuksesan.

(Joni Pranata)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim, dengan mengucap segala puji bagi Allah yang telah memberikan nikmat dan tuntunan-Nya serta sholawat kepada nabi Muhammad SAW. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

- ❖ Keluarga besarku, terutama ibu dan bapak yang selalu mendoakan. Terima kasih atas pengorbanan yang diberikan selama ini, semoga Allah membalas kebaikan ibu dan bapak dengan kebahagiaan di dunia dan akhirat.
- ❖ Sahabat seperjuangan sahabat jannah (Mae, Ifha, Iza, Oppy, Kiki, Maya) yang selalu ada buat abang, selalu mendukung dan membantu abang, terimakasih sahabat ku.
- ❖ Sahabat seperjuangan administrasi bisnis angkatan 2015 dan untuk sahabat lainnya yang tidak dapat ku sebutkan satu persatu.
- ❖ Almamater Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan pengalaman.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PEGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
RIWAYAT HIDUP	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAC.....	vii
KATA PENGANTAR.....	x
PERSEMBAHAN.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Perumusan Masalah	7
1.3.Tujuan Penelitian	7
1.4.Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Deskripsi Teori.....	9
2.2.1 Definisi Pelayanan	10
2.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.2.4 Cara Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.5 Definisi Administrasi.....	21
2.2.6 Tujuan Administrasi.....	23
2.2.7 Fungsi Administrasi	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.3 Teknik Penentuan Narasumber	31
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	32
1. Sumber Primer	32
2. Sumber Skunder.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33

1. Observasi.....	33
2. Wawancara.....	33
3. Dokumentasi	33
3.6 Validitas Data.....	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
1. Reduksi Data.....	35
2. Penyajian Data	35
3. Penarikan Kesimpulan	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1 Visi dan Misi PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram	38
4.1.2 Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>	39
4.1.3 Program (<i>Product</i>) yang dikelola.....	45
4.2 Kualitas Pelayanan Administrasi PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram	49
4.2.1 Bukti Langsung (<i>Tangible</i>).....	49
4.2.2 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	56
4.2.3 Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	58
4.2.4 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	62
4.2.5 Empati (<i>Empathy</i>)	63
4.3 Pembahasan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kepesertaan Program Taspen Kondisi Bulan Oktober s/d Desember Tahun 2018	10
Tabel 1.2	Jumlah Penerima Program Tabungan Hari Tua, Pensiun, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian Kondisi Bulan Oktober s/d Desember Tahun 2018	33
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	35
Tabel 4.1	indek kepuasan peserta PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1 Skema Metode Analisis Interaktif.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram.....	37
Gambar 4.2 Ruang Tunggu PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram.....	56
Gambar 4.3 (AC) Di Ruang Tunggu Pelayanan	58
Gambar 4.4 ruang pelayanan peserta taspen	59
Gambar 4.5 kegiatan pelayanan enrolment kepada peserta	62
Gambar 4.6 ruang tamu PT. TASPEN (Persero).....	64
Gambar 4.7 Peserta menanyakan apa keperluan kepada satpam	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Triangulasi Sumber.....	76
Lampiran Manuskrip Wawancara.....	76
Lampiran Dokumentasi.....	76



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat di katakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang

sediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi di mana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi pelayanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut pelayanan yang berkualitas Menurut Fandy Tjiptono (2012 : 157).

Menurut A.S. Moenir (2002; 26) pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain yang sesuai dengan haknya.

Kualitas pelayanan dikenal dengan sebutan SERVQUAL (*Service Quality*) yang ditemukakan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry (1988: 58). Untuk menilai kualitas pelayanan tercakup dalam lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan/kepastian, empati, dan berwujud/bukti langsung.

PT. TASPEN (Persero) adalah suatu Bada Usaha Milik Negara (BUMN) yang tugas untuk mengelola dan meyeleggarakan program asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil dan pensiun dalam rangka menjamin serta meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil I hari tuanya. Hal ini di atur dalam PP. No. 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai

Negeri Sipil. Sedangkan Menurut SK-18/DIR/2000 yang telah disempurnakan mengenai keputusan Direksi PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (persero) tentang prosedur kerja pengelolaan data peserta TASPEN. Didalam pengelolaan ada 4 (empat) program yang dikelola oleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram, yaitu Program Pensiun, Program Tujangan Hari Tua (THT), Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Program Jaminan Kecelakaan Kematian (JKM).

Jumlah peserta TASPEN sesuai dengan jumlah anggota PNS, Pejabat Negara, dan pegawai BUMN / BUMD yang ada. Untuk memberikan gambaran mengenai kepesertaan dalam program asuransi dana pensiun. berikut ini penulis paparkan kepesertaan peserta TASPEN di kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram.

Tabel 1.1
Jumlah Kepesertaan Program Taspen Kondisi Bulan Oktober s/d Desember Tahun 2018

No	Keterangan	Oktober (orang)	November (orang)	Desember (orang)
1	Peserta pension	39.471	39.575	39.638
2	Jumlah Istri/Suami	17.626	17.656	17.662
3	Jumlah Anak	8.958	8.947	8.248

Sumber : PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram

Berdasarkan tabel di atas, maka jumlah kepesertaan program taspen mengalami peningkatannya setiap bulannya. Baik dilihat dari jumlah peserta pesiun, jumlah istri/suami maupun dilihat dari jumlah anak, hal ini

dibuktikan dengan jumlah peserta pensiun pada bulan oktober 39.471 pada bulan November naik menjadi 39.575 (0,99%) pada bulan desember menjadi 39.638 (1%) demikian jumlah dilihat dari sisi jumlah istri/suami selalu mengalami kenaikan. Maka proses peningkatan ini jumlah kepesertaan ini membutuhkan kualitas pelayanan yang baik. Para peserta tersebut semuanya telah terdaftar dalam 4 program yang dijalankan oleh PT. TASPEN (persero) yaitu:

1. Program tunjang hari tua (THT) yaitu suatu program asuransi, terdiri dari dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan asuransi kematian.
2. Program pensiun yaitu perlindungan kesinambungan penghasilan hari tua, sebagai hak dan sebagai penghargaan atas pengabdian PNS.
3. Program jaminan kecelakaan kerja (JKK) yaitu perlindungan atas resiko kecelakaan kerja atau sakit akibat kerja berupa perawatan, santunan, dan tunjangan cacat.
4. Program kecelakaan kematian (JKM) yaitu perlindungan atas resiko kematian bukan akibat kecelakaan kerja berupa santunan kematian, biaya pemakaman, uang duka wafat, serta beasiswa.

Tabep1 1.2
Jumlah Penerima Program Tabungan Hari Tua, Pensiun, Jaminan
Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian
Kondisi Bulan Oktober s/d Desember Tahun 2018

No	Keterangan	Oktober (orang)	November (orang)	Desember (orang)
1	THT dan PENSIUN	87.980	87.831	87.712
2	JKK dan JKM	87.980	90.275	90.362

Sumber : PT TASPEN (Persero) Cabang Mataram

Mengingat seluruh PNS secara otomatis sudah menjadi peserta TASPEN, maka keanggotaannya bukan dengan mendaftarkan diri terlebih dahulu. Hal tersebut bukan tanpa masalah karena terkadang pensiunan PNS tidak segera mengurus atau melapor setelah ia pensiun. Selain itu terdapat pula janda atau duda tidak segera mengurus surat-surat ketaspenan saat suami atau istri mereka meninggal, maka PT. TASPEN (Persero) membutuhkan waktu lagi untuk mengelola data yang ada. Pengurusan dana asuransi pensiun yang dilakukan oleh PT. TASPEN (Persero) telah memberikan manfaat serta kemudahan bagi peserta dan anggota keluarganya.

Kemudahan dan manfaat yang diperoleh para peserta Taspen maupun anggota keluarganya tersebut tentunya tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang di berikan oleh masing-masing petugas dalam melayani peserta/penerima/ahli waris yang mengurus permohonan asuransi maupun pensiun. Mengingat yang diberikan pelayanan oleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram.

Dengan segala keterbatasan yang dimiliki oleh para pensiunan seperti misalnya tidak mengetahui harus menuju ke loket yang mana untuk memulai pengurusan dokumen-dokumen pensiun atau mungkin tidak mengetahui dokumen apakah yang di butuhkan untuk mengurus pengambilan uang pensiun serta para lanjut usia yang cenderung sensitif, maka para peserta dan penerima Taspen banyak membutuhkan penjelasan yang lebih jelas dan mendetail dari para karyawan PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram (PT. TASPEN (Persero) 2019).

Masalah mengenai sarana yang masih kurang, misalnya *filing cabinet* yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam *filing cabinet* penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan (PT. TASPEN (Persero) 2019).

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik ingin mengetahui bagaimana sesungguhnya kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram kepada para peserta dan penerima Taspen. Oleh karena itu judul penelitian ini adalah **“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PT. TASPEN (PERSERO) CABANG MATARAM KEPADA PESERTA DAN PENERIMA TASPEN”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka peneliti dapat merumuskan masalah, yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang di berikan oleh karyawan PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram kepada para peserta dan penerima Taspem?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh karyawan PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh karyawan PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram kepada peserta dan penerimaTaspem.
2. Dengan saran-saran yang ada diharapkan dapat menjadi sebuah feedback (umpan balik) dan input yang berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram sehingga selanjutnya dapat menjadi sebuah solusi dalam pemecahan masalah dari hambatan-hambatan yang mungkin timbul serta memperlancar proses pemberian jasa pelayanan yang sesuai dengan harapan peserta dan penerima Taspem.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	NAMA/JUDUL	VARIABEL	HASIL PENELITIAN
1	ONES GITA CRYSTALIA, Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan pengasih Kabupaten Kulon Progo (2015)	kualitas pelayanan publik (tangible,realibility,responsivinniss,assurance,emphaty)	Penelitian menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang ditemukan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati
2	NISMAWATI,SE, Pengaruh pelayanan adminitrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada fakultas ekonomi dan bisnis islam uin alauddin makassar. tahun (2016)	Pelayanan adminitrasi akademik (independen), kepuasan mahasiswa (depeden)	Berdasarkan tanggapan mahasiswa sebagai responden terhadap pelayanan adminitrasi akademik fakultas ekonomi dan bisnis diperoleh gambaran dengan persentase skor sebesar 70,48% berada dalam rentang 61%_-80% atau berada dalam kategori pelayanan baik.
3	YENNY RAHMAWATI, Kualiatas pelayanan publik di kantor adminitrasi kependudukan dan	kualitas pelayanan (tangible,realibility,responsivinniss,assurance,emphaty) (independen), pelayanan publik	Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan

	<p>pencatatan sipil</p> <p>Kabupaten Wonosobo.</p> <p>Tahun (2017)</p>	<p>(dependen)</p>	<p>produk,jasa,manusia, proses,lingkungan yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang di harapkan, guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.</p>
4	<p>RIDHO PURNOMO. S</p> <p>Kualitas pelayanan administrasi PT. TASPEN (Persero) Cabang Mediun terhadap peserta dan penerima taspem Universitas Sebelas Sukakarta Tahun (2011)</p>	<p>Kualitas pelayanan administrasi (tangible,realibility,responsivinniss,assurance,emphaty)</p>	<p>Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan administrasi PT. TASPEN (Persero) cabang medium terhadap peserta dan penerima taspem pada sudah berjalan dengan baik.</p>
5	<p>TRI ULVA WARDANI,</p> <p>Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa tranportasi Gojek studi kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatra UtaraTahun (2017)</p>	<p>Variable independen yaitu tangible, realibility, responsivinniss, assurance, emphaty dengan satu variable dependen yaitu kepuasan konsumen</p>	<p>Indikator- indikator pada ini bersifat valid dan uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolinearitas pada uji hipotesis tangible, responsiviness, assurance, emphaty tidak terpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen</p>

Sumber : Berbagai Penelitian Sebelumnya

2.2 Deskripsi Teori

Kualitas harus diawali dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan pencapaian kualitas pelayanan yang baik. Menyangkut pemberian dana pensiun dan jaminan sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS), pejabat negara, pegawai BUMN / BUMD sebagai penghargaan purna tugas dimana kelompok masyarakat tersebut membutuhkan upaya dari pemerintah. Dengan demikian pemerintah menunjuk PT. TASPEN (Persero) sebagai institusi pemberi dana pensiun dan jaminan social untuk para PNS, pejabat negara, dan pegawai BUMN / BUMD. Instansi ini berfungsi melaksanakan pelayanan pengambilan pensiun, tabungan hari tua (THT), jaminan kematian (JKM), dan jaminan kecelakaan kerja (JKK) kepada para pensiunan.

Kemampuan organisasi dalam melayani dan memenuhi harapan pelanggan menunjukkan kualitas pelayanan organisasi tersebut. Maka penilaian pelanggan mengenai pelayanan yang telah diterima peserta akan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan.

2.2.1 Definisi Pelayanan

A.S. Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Ratminto dan atik (2005 : 2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan

karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau peserta.

Supranto (2006 : 227) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengunsumsi jasa tersebut.

Sampara dalam Sinambela (2011 : 5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dalam orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Jadi yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (A.S. Moenir, 2000 : 26-27).

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah mempunyai tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Kondisi organisasi pemerintah di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat, maka organisasi tersebut akan mampu bersaing dengan organisasi swasta dalam meraih kepercayaan masyarakat dan mampu memberikan pelayanan yang bermutu.

Suatu mutu atau kualitas disebut dengan sangat baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan. Mutu kualitas tersebut baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan pelanggan. Sedangkan mutu disebut jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari yang diharapkan. Dengan demikian pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (*need and want*) dan apa yang diberikan (*given*). Tolok ukur kepuasan masyarakat penerima pelayanan biasanya lebih bersifat global yaitu menilai instansi atau kantor yang memberikan layanan. Tolok ukur kepuasan masyarakat penerima layanan dapat dilihat dari segi kecepatan dan kecermatan layanan serta sikap petugas.

Menurut Kotler dalam (Fandy Tjiptono, 2002 : 164) Pada prinsipnya untuk mengukur kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik, diantaranya :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*Customer Oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran, kartu komentar, dan menyediakan saluran telepon khusus.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumen. Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai cara (Fandy Tjiptono, 2002 : 149):

- a. *Directly reported satisfaction*, adalah pengukuran dilakukan secara langsung, melalui pertanyaan dengan skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
- b. *Derived Dissatisfaction*, adalah pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya yang mereka rasakan.
- c. *Problem Analisis*, adalah pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- d. *Importance E-Performance Analisis*, adalah dalam teknik ini, responden diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen

tersebut. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing.

3. Pembeli Siluman (*Ghost Shopping*), adalah metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensi produk perusahaan dan pesaing.
4. Analisis Pelanggan Yang Hilang (*Lost Customer Analysis*), adalah perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok. Sehingga akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

A.S Moenir (2000 : 80), suatu pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor, yaitu :

1. Faktor kesadaran

Kesadaran menunjukkan keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan dan melaksanakan suatu kehendak. Karena itu

dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka dapat melaksanakan tugas dengan penuh keihlasan, kesungguhan, dan disiplin.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Aturan dalam organisasi adalah mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan tertutur dan terarah. Aturan-aturan dalam pelayanan disini ditujukan pada kewenangan pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana serta disiplin pelaksana (disiplin waktu dan disiplin kerja).

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya. Organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Organisasi pelayanan disini maksudnya adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai

imbalan atas pikiran dan tenaga yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, pendapatan disini maksudnya imbalan untuk para fungsionaris yang diukur layak dan patut

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Bagi petugas sangat diperlukan keterampilan dalam melaksanakan tugas yang pada umumnya menggunakan empat unsur yaitu : otot, syaraf, perasaan, dan pikiran dengan bobot berbeda sesuai dengan jenis tugasnya. Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksanaannya. Mereka inilah yang membawa “bendera” perhadap kesan atas baik buruknya pelayanan.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Fungsi pelayanan tersebut antara lain :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa.
- 3) Kualitas produk yang lebih baik dan terjamin.

- 4) Lebih mudah dan sederhana dalam gerak padapelakunya.
- 5) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- 6) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem telah ditetapkan sebelumnya.

2.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2011 : 162). Kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari seluruh karakteristik produk atau jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dihendaki konsumen dengan atribut atau 17 actor yang meliputi: bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

Schiffman dan Kanuk (2004) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu sebab peningkatan dari pada pelayanan itu sendiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Rangkuti (2002) menandakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu factor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan. Jadi dari beberapa teori yang ada kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu factor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Teori ini di gunakan dalam penelitian karena mampu mengakomodasi dan mewakili obyek-obyek kualitas produk atau jasa dan kualitas pelayanan dari produk atau jasa yang di teliti.

2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono (2005 : 273) terdapat lima dimensi kualitas pelayanans sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (*tangible*) kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana danp rasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan lingkungan sekitarnya merupakan bukti langsung dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- 2) Keandalan (*reliability*) mampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.
- 5) Empati (*empathy*) memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Dalam mendefinisikan jasa yang berkualitas, ada beberapa karakteristik tambahan yang juga dapat diperhitungkan. Karakteristik tersebut diantaranya menurut Stamatis dalam Fandy Tjiptono (2002 : 14) ada tujuh dimensi kualitas pelayanan pada industri jasa, yaitu :

- a. Fungsi (*function*), yaitu kinerja primer yang dituntut dari suatu jasa.
- b. Karakteristik atau ciri-ciri tambahan (*features*), yaitu kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap.
- c. Kesesuaian (*conformance*), yaitu kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
- d. Keandalan (*reliability*), yaitu kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu.
- e. Serviceability, yaitu kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi sebuah kesalahan atau kekeliruan.

f. Persepsi, yaitu reputasi kualitas perusahaan.

Kita harus ingat bahwa tidak semua organisasi pelayanan mampu memberikan seperti apa yang menjadi keinginan masyarakat. Dalam pelaksanaannya tidaklah semudah yang diharapkan, oleh karena itu perlu adanya pengertian baik dari masyarakat maupun staf karyawan agar dapat mewujudkan apa yang menjadi tujuan bersama yaitu pemberian pelayanan yang berkualitas dan memuaskan semua pihak. Pelaksanaan yang memuaskan akan sangat menarik bagi para peserta Taspen yang umumnya telah berusia lanjut. Sebaliknya pelayanan yang kurang memadai akan berakibat keengganan para peserta TASPEN untuk berhubungan dengan instansi ini.

2.2.4 Cara Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya adalah dengan melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara berkala. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Mendapatkan umpan balik dari pelanggan

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan feedback dari pelanggan, diantaranya seperti mengadakan survey kepada pelanggan dan *follow up* kepada pelanggan setelah memberikan pelayanan, cara ini dapat dilakukan melalui *email*.

- 2) Melakukan evaluasi perusahaan

Cara-cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantaranya adalah melalui survey dengan cara berfokus pada hal-hal yang paling penting untuk diketahui. Survei dapat dilakukan untuk mengetahui rasa empati atau kepedulian pada pelanggan, mengukur tingkat kemampuan suatu perusahaan terkait kehandalan dan cepat tanggap, serta mengetahui pelayanan dan kualitas produk berdasarkan pengalaman konsumen secara langsung seperti fungsi produk tingkat kebersihan, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.

3) **Memperbaiki pelayanan perusahaan**

Memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan perusahaan yang jelas kepada pegawai, melatih pegawai agar menjadi seseorang yang bertanggungjawab, cepat tanggap, dan memiliki etos kerja yang tinggi.

2.2.5 Definisi Administrasi

Sondang P. Siagian (dalam Siagian 2004) menyatakan bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Sudriamunar (2002 : 2) bahwa proses kerja sama antara dua atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya.

Menurut Pasolong (2007 : 3) mengemukakan pendapat bahwa adminitrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas efektif,efisien dan rasional.

Menurut Ali (2011 : 24-25) konsep administrasi telah mengalami perkembangan yang pesat sehingga administrasi mengalami perluasan konotasi. Secara garis besar, pengertiannya antara lain: mempunyai pengertian sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material,metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah.

Dari definisi administrasi tersebut kita dapat mengetahui 3 hal penting berikut ini:

- 1) Administrasi adalah sebuah seni sekaligus proses. Sebagai seni, adminitrasi membutuhkan kiat khusus yang sifatnya kondisional dan situasional karena selalu terkait dengan situasi, kondisi, waktu, dan tempat.
- 2) Dalam administrasi terdapat unsur-unsur tertentu, diantaranya; terdapat dua atau lebih orang di dalamnya, terjadi kerjasama antar

orang tersebut yang sifatnya formal dan hirarkis, memiliki tujuan, terdapat tugas, ketersediaan sarana dan prasarana.

- 3) Administrasi muncul secara bersama dengan munculnya peradaban manusia dimana administrasi tersebut untuk mencapai tujuan bersama

Menurut Haryadi (2009 : 1) ada dua pengertian administrasi, yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas:

- 1) Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta mempermudah memperolehnya kembali secara keseluruhan dalam satu hubungan satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut dengan tata usaha.
- 2) Administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Jadi pengertian administrasi dalam arti luas memiliki unsur-unsur sekelompok orang, kerjasama, pembagian tugas terstruktur, tujuan yang akan di capai, dan pemanfaatan berbagai sumber.

2.2.6 Tujuan Administrasi

Menurut Sedermayanti dalam Sedianingsih (2010 : 7) administrasi mempunyai tujuan antara lain:

- 1) Memperlancar lalu lintas distribusi informasi ke segala pihak baik intern maupun ekstern.
- 2) Mengamankan rahasia perusahaan/oraganisasi.
- 3) Mengelola dan memelihara dokumentasi perusahaan atau organisasi yang berguna bagi kelancaran pelaksanaan fungsi manajemen (*planning, organizing, actuating and controlling*)

2.2.7 Fungsi Administrasi

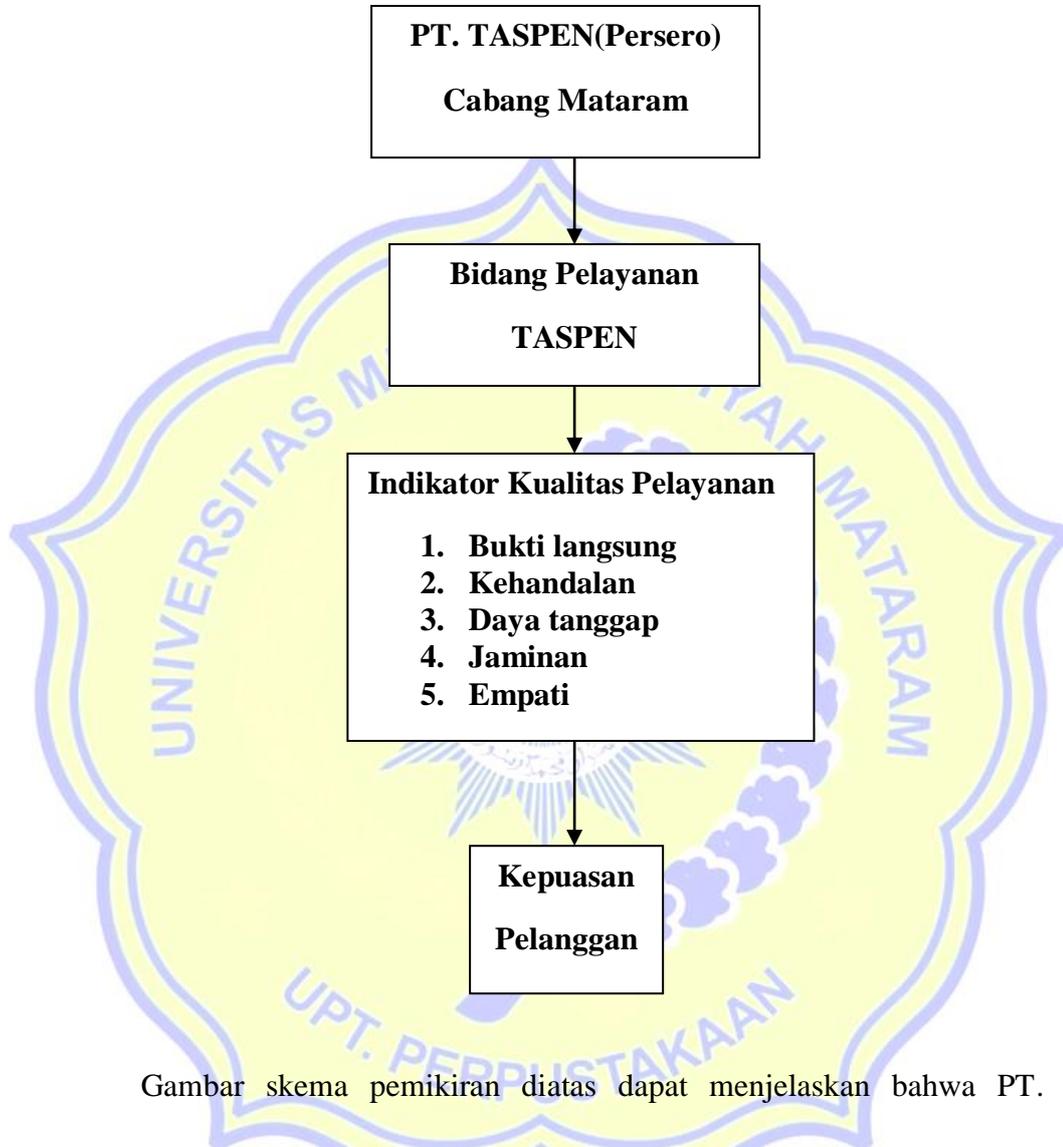
Menurut Sedermayanti dalam Sedianingsih (2010 : 7) administrasi mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Mengadakan pencatatan dan semua kegiatan manajemen. Hasil pencatatan dilakukan menurut suatu sistem yang ditentukan, digunakan sebagai alat pertanggung jawaban dan sebagai sumber informasi.
- 2) Sebagai alat pelaksanaan pusat ketatausahaan.
- 3) Sebagai alat komunikasi perusahaan/organisasi.
- 4) Sebagai pusat dokumentasi

Berdasarkan pengertian- pengertian adminitrasi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa adminitrasi adalah keseluruhan kerjasama yang dilakukan secara terarah dalam organisasi, sesuai dengan tujuan dan fungsinya masing-masing dalam suatu wadah dengan menggunakan dan memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan bersama secara efektif dan efesien.

3.3 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Gambar skema pemikiran diatas dapat menjelaskan bahwa PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram bergerak pada bidang pelayanan jasa Taspem. Untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan dalam hal mendapatkan pelayanan maka dipakailah indikator-indikator dengan memperhatikan kendala- kendala yang muncul sehingga membuat pemberian pelayanan kepada pelanggan menjadi kurang optimal sehingga

nantinya didapatkan jalan keluar guna meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kualitas harus diawali dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan penilaian pelanggan. Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil dan pegawai BUMN/BUMD maka PT. TASPEN memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada para peserta dan penerima program THT, Pensiun, JKM dan JKK.

Pelayanan suatu organisasi mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan dalam pelanggannya/peserta TASPEN kemampuan organisasi dalam melayani dan memenuhi harapan pelanggan menunjukkan kualitas pelayanan organisasi tersebut. Dengan kata lain kualitas pelayanan suatu organisasi/perusahaan dinilai oleh pelanggannya sendiri. Penilaian pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diterimanya akan memberikan gambaran mengenai seberapa baik tingkat kualitas pelayanan suatu perusahaan terhadap konsumennya. Dalam hal ini penilaian konsumen (peserta dan penerima Taspen) terhadap pelayanan PT. TASPEN (Persero) menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011 : 46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (Daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (berwujud) terdiri atas indicator:

- 1) Tersedianya Sarana dan Fasilitas Pelayanan

Sarana dalam memberikan suatu pelayanan yang baik sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan atau organisasi, karena jika hanya mengandalkan sumber daya manusia saja maka tidak akan berjalan dengan baik atau tidak akan maksimal dalam memberikan pelayanan kepada peserta Taspen. Sarana pelayanan yang dimaksudkan adalah segala jenis peralatan dan perlengkapan kerja dan adanya fasilitas lain yang dapat berfungsi untuk membantu kepentingan para Peserta Taspen.

b. Dimensi *Reability* (kehandalan), terdiri atas indikator.

1) Kecermatan pegawai dalam melayani peserta taspen

Kecermatan ataupun ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada peserta taspen sangat penting dilakukan karena jika pegawai tidak cermat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerja baru.

2) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

c. Dimensi *Responsiviness* (respon/daya tanggap), terdiri atas.

1) Merespon setiap peserta.

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar peserta dan penerima taspen merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada

peserta dan penerima taspen.

2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Peserta dan penerima taspen akan merasa senang ketika peserta mengerjakan keperluan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan peserta dan penerima taspen.

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat peserta dan penerima taspen menunggu terlalu lama.

d. Dimensi *Assurance* (jaminan), terdiri atas indikator.

1) Pegawai memberikan jaminan tepat waktu pelayanan.

Pegawai memberikan jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh peserta dan penerima taspen agar peserta merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyediaan layanan.

e. Dimensi *Empathy* (empati), terdiri atas indikator.

1) Mendahulukan kepentingan peserta dan penerima taspen.

Peserta dan penerima taspen merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan peserta dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar peserta dan penerima taspen merasa

senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedian layanan
khususnya pegawai pelayanan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Berdasarkan masalah yang diajukan dan yang menekankan pada kualitas pelayanan administrasi PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram terhadap peserta dan penerima taspen maka Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomenayang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

3.2 PTempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram.

Jl. Langko No. 62, Mataram. Telp.0370-632722. Fax. 0370-636954.

Penelitianakan dilakukan setelah menerima surat penelitian.

3.3 Teknik Penentuan Narasumber

Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Menurut sugiyono, “teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu” (Sugiyono, 2010: 300).

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang tersebut sebagai narasumber. Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan, yang benar-benar menguasai suatu objek yang peneliti teliti.

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang di teliti (Sugiyono, 2012 : 54).

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan informan atau pengguna jasa (peserta dan penerima taspen) sebagai sumber data utama mengetahui kualitas pelayanan administrasi pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram. Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan peserta taspen yang datang ke kantor taspen untuk megumpulkan suatu data yang benar-benar real atau nyata dengan mewawancarai seorang informan yang dianggap mengetahui atau menguasai suatu keahlian atau pekerjaan

tertentu bidangnya. Karena wilayah domisili yang cukup luas, maka informan yang diambil yaitu informasi yang sedang datang ke kantor TASPEN untuk mengurus dokumen-dokumen yang masih kurang/belum lengkap.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Dalam setiap penelitian, peneliti dituntut untuk menguasai teknik pengumpulan data sehingga menghasilkan data yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis data kualitatif dari sumber primer dan sumber sekunder.

1. Sumber primer

Sumber primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2010 : 225). Sumber primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan. Selain itu, penulis juga melakukan observasi lapangan dan mengumpulkan data dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian di PT. TASPEN (persero).

2. Sumber sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau orang lain (Sugiyono, 2010 : 225). Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer

yang di peroleh baik dari wawancara, maupun dari observasi langsung ke lapangan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistemik gejala-gejala yang diselidiki (Narbuko dan Achmadi, 1999 : 70). Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses Tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih saling bertatap muka dan mendengarkan secara langsung informasi-informasi dan keterangan-keterangan (Narbuko dan Achmadi, 1999 : 83). Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi di PT TASPEN (Persero) yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-

dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan administrasi, buku-buku, maupun arsip-arsip PT TASPEN (Persero) Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

3.6 Validitas Data

Validitas merupakan usaha meningkatkan derajat kepercayaan data sehingga hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan dari segala segi. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Menurut Paton dalam H. B. Sutopo (2002 : 78), terdapat empat macam triangulasi yaitu triangulasi data, triangulasi metode, triangulasi peneliti, dan triangulasi teori.

Untuk menjamin keabsahan data dan membuktikan bahwa apa yang diamati peneliti dengan apa yang sesungguhnya ada dalam kenyataan di lokasi penelitian sesuai dengan apa yang benarnya terjadi maka penulis menggunakan cara triangulasi data. Menurut Lexy J Moleong (1990 : 198), triangulasi data adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data tersebut. Dengan cara ini penulis melakukan cross- check kebenaran data tersebut dengan data sejenis yang diperoleh dari sumber data yang lain.

3.7 Teknik Analisis Data

Model analisis yang digunakan adalah model analisis interaktif ketiga proses yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilaksanakan dalam bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data. Ketiga komponen pokok tersebut menurut H.B. Sutopo (2002 : 37) adalah :

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

2. Penyajian Data

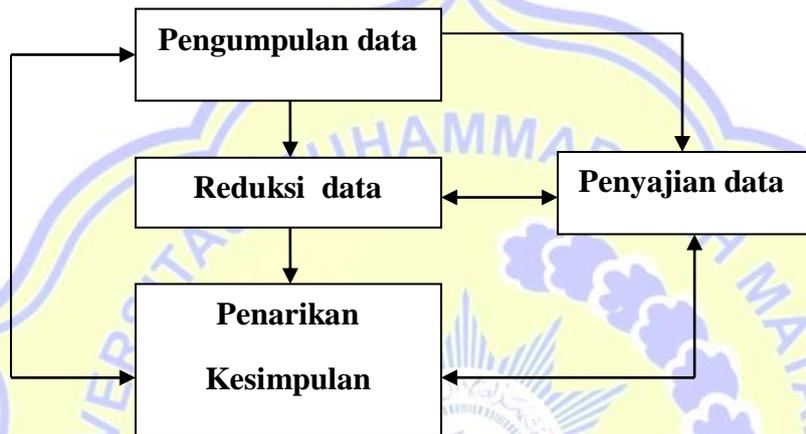
Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan

digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti. Dengan demikian diharapkan akan dapat menghindari terjadinya pengulangan data penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada skema model analisis interaktif seperti bagan berikut:

Gambar 3.1
Skema Metode Analisis Interaktif



Sumber : H.B. Sutopo (2002 : 37)