

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN ENROLLMENT DALAM MENDUKUNG
KEPUASAN PESERTA PENSIUN PT. TASPEN (PERSERO)
KANTOR CABANG MATARAM**

***QUALITY ENROLLMENT SERVICE IN SUPPORTING PENSION
PARTICIPANT SATISFACTION PT. TASPEN (PERSERO)
MATARAM BRANCN OFFICE***



**JURUSAN URUSAN PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI KEBIJAKAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2020

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN *ENROLLMENT* DALAM MENDUKUNG
KEPUASAN PESERTA PENSIUN PT. TASPEN (PERSERO)
KANTOR CABANG MATARAM**

***QUALITY ENROLLMENT SERVICE IN SUPPORTING PENSION
PARTICIPANT SATISFACTION PT. TASPEN (PERSERO)
MATARAM BRANCN OFFICE***



Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

Oleh :

N U R O
216110126

**JURUSAN URUSAN PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI KEBIJAKAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

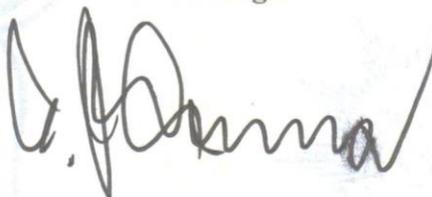
Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan pada :

Hari : Senin

Tanggal : 10 Februari 2020

Menyetujui,

Pembimbing I



(Drs. H. Abdurrahman, M.M.)
NIDN. 0804116101

Pembimbing II



(Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom.)
NIDN. 0831128310

Mengetahui
Program Studi Administrasi Publik
Ketua



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN ENROLLMENT DALAM Mendukung
KEPUASAAN PESERTA Pensiun PT. TASPEN (PERSERO) Kantor
CABANG MATARAM

Oleh :

NURO

NIM. 216110126

SKRIPSI

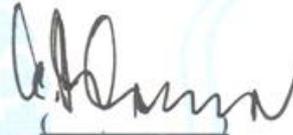
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Sarjana Pada
Jurusan Urusan Publik Telah Disetujui Oleh Tim Penguji Pada tanggal
seperti yang tertera dibawah ini.

Mataram, 10 Februari 2020

Tim Penguji :

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

Ketua



2. Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN. 0831128310

Anggota



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

Anggota



Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dekan,



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN 0806066801

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NURO

Nim : 216110126

Prodi : Administrasi Publik

Faultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ,UMMAT

Memang benar skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Enrollment Dalam Mendukung Kepuasan Peserta Pensiun PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram**” adalah asli karya sendiri dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik di tempat manapun.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing. Jika terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan, memang diacu dan dicantumkan dalam daftar pustaka. Bilah kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis siap bertanggung jawab termasuk mendapatkan sanksi akademis menurut Norma yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Mataram, Januari 2020
Yang membuat pernyataan



NURO
216110123



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURO
NIM : 216 110 126
Tempat/Tgl Lahir : Ltan. 17 Agustus 1997
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
No. Hp/Email : 082 340 940 123
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Kualitas Pelayanan Enrollment Dalam Mendukung Keputeraan Peserta
Pelatihan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal :

Penulis



[Signature]
NURO

NIM. 216 110 126

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



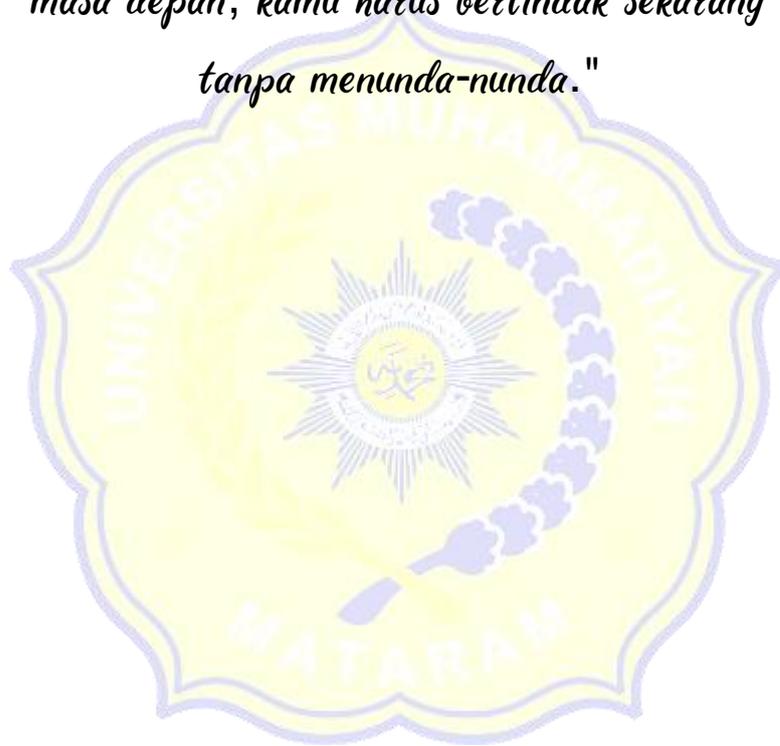
Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTO

“Tidak ada rahasia menuju sukses.

Yang ada hanyalah persiapan

*Ubahlah hidupmu dari hari ini. Jangan pernah bertaruh pada
masa depan, kamu harus bertindak sekarang
tanpa menunda-nunda.”*



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan hati yang ikhlas dan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk terus mengiringi langkahku menggapai cita-cita. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk mencapai masa depan yang cerah. Dengan ini saya saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kepada orang tua saya yaitu Mama tercinta Sri Haryanti, Baba tercinta Saud Baraja, Bapak tercinta Husain yang selalu memberikan semangat, kasih sayang serta dukungan moral maupun material, dan selalu berjuang serta mendoakan keberhasilanku.
2. Saudaraku yang kucintai yaitu Mujahid gentar Ilhami dan sepupu-sepupuku tercinta Kakak Ayu, Evi, Aba Dika, Elisa, Fani, Fina dan yang tidak bisa saya sebut satu persatu terimakasih selalu menjadi motivasi dan semangat untuk keberhasilanku. Semoga kelak kita bisa bersama-sama mengangkat derajat dan membanggakan orang tua kita.
3. Kepada Keluarga saya yang lainnya yaitu Nenek saya tercinta Asiyah Ar-Rahman, Om dan Bibi saya tercinta yaitu Nurhayati, Syamsudin, Haryono, Erni Hardiani, Erna Hardiana, dan keluarga lainnya terimakasih telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
4. Sahabat-sahabat dan orang-orang tersayang Awsuk (Amel, Teszy, Alfiyah, Ica, Fira, Vivi Ulfiani, Vivi Aprilia, Cela, Puput), Nisa, Ghy, Ayu, Mirzha, Winda, Nurul, dan Maulana yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikumwr.wb.

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT karena yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayahnya sehingga penyusun dapat menyelesaikan penyusunan proposal yang berjudul: **“KUALITAS PELAYANAN ENROLLMENT DALAM Mendukung Kepuasan Peserta Pensiun PT. TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Mataram”**.

Adapun masih banyak kekeliruan dalam penyusunan ini, penyusun minta maaf, karena sesungguhnya kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT. Dalam penyusunan proposal ini tentunya tidak terlepas dari banyak pihak yang telah membantu, untuk itu penyusun juga mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu diantara:

1. Bapak Dr. H. M. Arsyad Abd Gani, M.pd Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.SI Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat S.Ap,.M.Ap Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Drs. H. Abdurrahman, M.M Selaku dosen pembimbing utama dalam penyusunan proposal skripsi.
5. Bapak Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom. Selaku dosen pembimbing pendamping dalam penyusunan proposal skripsi.
6. Bapak dan Ibu dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi, arahan dan bimbingan serta mendorong demi tercapainya dalam penyelesaian tugas akhir ini.
- 7.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan. Untuk itu saran dan kriik yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Mataram, 10 Februari 2020
Penyusun

Nuro

KUALITAS PELAYANAN ENROLLMENT DALAM MENDUKUNG KEPUASAAN PESERTA PENSIUN PT. TASPEN (PERSERO) CABANG MATARAM

Nuro¹, Drs H. Abdurrahman, M.M², Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom³

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram**

ABSTRAK

Penelitian ini telah dilaksanakan di PT TASPEN (Persero) Cabang Mataram. Bertujuan untuk mengetahui dampak kualitas pelayanan Enrollment dalam mendukung kepuasan peserta pensiun dan untuk mengetahui faktor yang membuat para peserta pensiun tidak merasa puas terhadap pelayanan Enrollment. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif-kualitatif, yang mana penulis hanya menggambarkan masalah sebagaimana adanya atau sesuai dengan kenyataan yang terjadi pada objek penelitian.

Kualitas pelayanan enrollment dalam mendukung kepuasan peserta Pensiun PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram sudah berjalan dengan baik, hal ini dinilai dari lima indikator yaitu (a) *Tangibles* (berwujud):terdapat dua variable yang mempengaruhi *tangibles* terdapat tersedianya sarana dan prasaran dan kotak saran, (b) *Reliability* (kehandalan), (c) *Responsiveness* (respon/ketanggapan) terkait indikator ini terdapat dua variable yang mempengaruhi yaitu: merespon setiap peserta taspen, dan pegawai melakukan layanan dengan cepat., (d)*Assurance* (jaminan) terkait indikator ini pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Dan, (e) *Emphaty* terkait indikator ini terdapat dua variable yang mempengaruhi: mendahulukan kepentingan peserta dan penerima taspen, dan melayani sikap ramah dan sopan. Faktor yang membuat para peserta pensiun tidak merasa puas terhadap pelayanan Enrollment yaitu Sumber Daya Manusia, Sarana dan prasarana, dan komunikasi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Enrollment dan Kepuasan

ENROLLMENT SERVICE QUALITY IN SUPPORTING PENSION PARTICIPANTS ' SATISFACTION PT. TASPEN (PERSERO) MATARAM

Nuro¹, Drs H. Abdurrahman, M.M², Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom³

**Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences,
Muhammadiyah University of Mataram**

ABSTRACT

This research was conducted at PT Taspen (Persero) Mataram. The purpose of this research was to determine the impact of Enrollment service quality in supporting the satisfaction of retirement participants, also to determine the factors that make retirement participants dissatisfied with enrolment services. The method used was descriptive-qualitative data analysis techniques, in which the author only describes the problem as it is or following the reality that occurs in the object of research. The quality of enrollment services in supporting the satisfaction of retirement participants of PT. Taspen (Persero) Mataram Branch Office has been running well. This research was assessed from five indicators, (a) Tangibility: there are two variables that affect tangibility; the availability of facilities and infrastructure and suggestion boxes, (b) Reliability, (c) Responsiveness related to this indicator, there are two variables that affect it such as responding to each participant of Taspen, and employees performing services quickly, (d) Assurance or employees guarantee on time in service, and, (e) Empathy with two variables that affect them such as prioritizing the interests of participants and recipients of the Taspen, and friendly service and polite attitude. Factors that make retirement participants dissatisfied with enrolment services are Human Resources, facilities and infrastructure, and communication.

Keywords: Service Quality, Enrollment, and Satisfaction

MENGESANKAN
SALINAN FOTO COPY SEBAGAI ASLINYA
MATARAM
Kepala
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

Moh. Fauzi Hafidat. M.Pd

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Sejenis	10
2.2 Deskripsi Teori.....	11
2.2.1 Definisi Pelayanan.....	12
2.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan.....	16
2.3 Kepuasan Konsumen.....	23
2.4 Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen.....	24
2.5 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.3 Penentuan Informan	29
3.4 Jenis dan Sumber Data	30

3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5.1 Teknik Observasi.....	31
3.5.2 Teknik Wawancara (Interview).....	32
3.5.3 Teknik Dokumentasi.....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
3.7 Keabsahan Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
4.1.1 Profil PT. Taspen.....	37
4.1.2 Visi dan Misi PT. Taspen.....	38
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Taspen.....	39
4.1.4 Bidang-Bidang Kerja Pegawai PT. Taspen.....	40
4.2 Pembahasan.....	44
4.2.1 Kualitas Pelayanan Enrollment Dalam Mendukung Kepuasan Peserta Pensiun PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram.....	44
4.2.2 Faktor Penghambat Pelayan Enrollment.....	66
BAB V PENUTUP.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam hidup bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk barang jasa, pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, barang dan jasa lainnya.

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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi pelayanan. Pelayanan publik berkaitan 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 Fandi 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”.

PT. TASPEN (Persero) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertugas untuk mengelola dan menyelenggarakan program pelayanan Enrollment dalam rangka menjamin serta meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil di hari tuanya.

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

Tabel 1.1
Jumlah Kepesertaan Program Pelayanan Enrollment Kondisi Bulan
Oktober s/d Desember Tahun 2019

No	Keterangan	Oktober (orang)	November (orang)	Desember (orang)
1	Peserta pensiun	39.471	39.575	39.638

Sumber : PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram

Berdasarkan tabel di atas, maka jumlah kepesertaan program taspen mengalami peningkatan di setiap bulannya. Dilihat dari jumlah peserta pensiun, 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. Maka proses peningkatan jumlah peserta pensiun ini membutuhkan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut (Tjiptono, 2000) hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk atau jasa yang membuat pelanggan tidak merasa puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak merasa puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 karakter kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan peserta atau pelanggan yang loyal, yaitu reability (kehandalan), assurance (jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (komunikasi), dan responsiveness (cepat tanggap).

Pada era globalisasi seperti sekarang ini sudah tentu banyak sekali persaingan-persaingan, baik di dunia usaha ataupun instansi pemerintah, BUMN dan BUMD yang bergerak dibidang pelayanan. Masyarakat sudah tentu menginginkan suatu pelayanan terbaik yang diberikan oleh Aparatur Negara. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan sudah tentu perusahaan mempunyai standar tersendiri bagi Sumber Daya Manusia (SDM) untuk bisa memberikan pelayanan tersebut. Oleh karena itu tentunya masyarakat dalam hal ini sebagai pelanggan merasa puas dan memiliki rasa loyalitas yang tinggi kepada perusahaan tersebut, dan kita tidak bisa mengingkari bahwa persaingan antara instansi begitu jelas terlihat terutama dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik dan berupaya untuk mempertahankan pensiunan mereka agar tidak berpaling ke tempat perusahaan lain. Kreativitas dan inovasi terus dikembangkan dan diciptakan guna tetap menjaga pensiunan dan juga menjaga eksistensi dari pelayanan itu sendiri.

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dan ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antar kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Peranan karyawan sangat penting untuk menjunjung keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi konsumen, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas pelayanan karyawan.

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara objektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Ada beberapa kelebihan dan kelemahan dalam pelayanan Enrollment, kelebihanannya yaitu para pensiun tidak perlu lagi mengantri di kantor bayar untuk melakukan pelaporan diri secara periodik dalam menerima uang pensiun melainkan mereka bisa melakukan otentikasi mandiri melalui aplikasi yang bisa didownload di smartphone dan selanjutnya dapat mengambil uang dari Anjungan

Tunai Mandiri (ATM) dan pensiunan juga akan mendapatkan smart card yang berfungsi sebagai kartu identitas pensiun (Karip) dan kartu diskon di beberapa outlet dan merchandise yang mempunyai perjanjian kerja sama dengan mitra jaya. Sedangkan kelemahannya yaitu penerima pensiun tersebar diberbagai daerah sampai ke daerah terpencil yang tidak terjangkau jaringan internet dan tidak memiliki hape android untuk mendownload aplikasi tersebut dan juga pensiunan yang sudah tua susah, lumpuh dan rabun susah untuk melakukan otentikasi.

PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), sebagai Badan Usaha Milik Negara PT. Taspen Kantor Cabang Mataram menyadari sepenuhnya bahwa kualitas pelayanan dan produktivitas kinerja karyawan sangat diperlukan. Produk-produk asuransi diantaranya:

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.

Sumber: <http://lifepal.co.id>

PT. Taspen Cabang Mataram juga merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan nasabahnya. Oleh karena itu, penulis memilih PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan PT. Taspen dari hasil penelitian yang dilakukan.

Dari penjelasan diatas dan yang dapat disimpulkan antara kualitas pelayanan Enrollment di PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram adalah kepuasan yang diharapkan pensiunan belum sepenuhnya tercapai karena faktor permasalahan atau beberapa hambatan yang timbul dari karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis merasa tertarik melakukan penelitian mengenai **“Kualitas Pelayanan Enrollment Dalam Mendukung kepuasan Peserta Pensiun PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram”**.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana dampak kualitas pelayanan Enrollment dalam mendukung kepuasan peserta pensiun pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram?
2. Apa saja faktor yang membuat para peserta pensiun tidak merasa puas terhadap pelayanan Enrollment pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan harapan atau sesuatu yang hendak dicapai dan dapat dijadikan arahan atas apa yang harus dilakukan dalam penelitian, adapun tujuan penelitian berdasarkan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dampak kualitas pelayanan Enrollment dalam mendukung kepuasan peserta pensiun pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang membuat para peserta pensiun tidak merasa puas terhadap pelayanan Enrollment pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram.

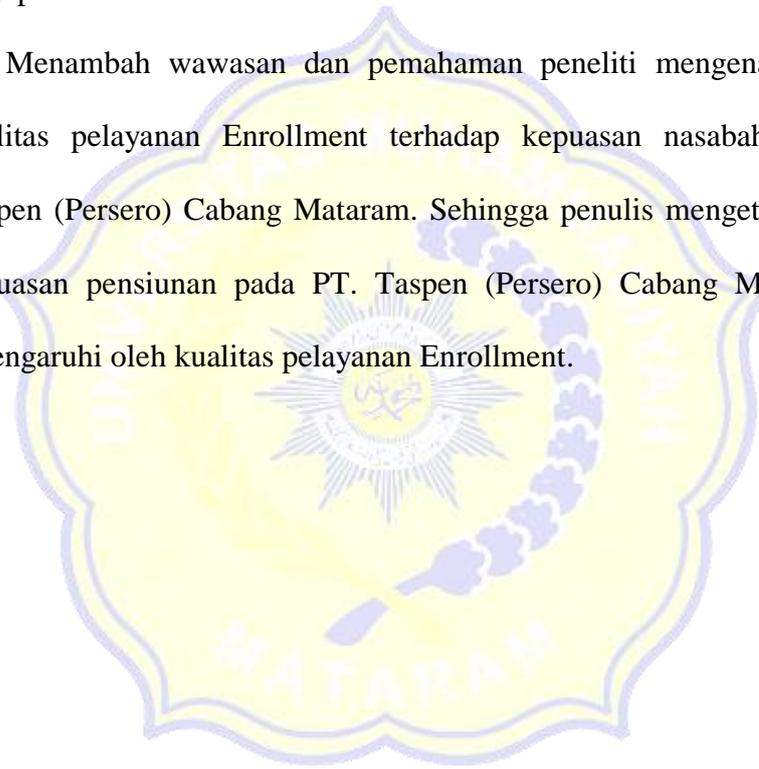
1.3.2. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam rangka menambah khasanah akademik sehingga berguna mengembangkan ilmu.

1. Bagi PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram adalah :
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan penelitian dan informasi bagi PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Enrollment terhadap kepuasan peserta pensiun.

- b. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah/pensiun terhadap kualitas pelayanan Enrollment.
2. Bagi karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram adalah :
 - a. Untuk mengevaluasi kinerja karyawan.
 - b. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Enrollment terhadap pensiunan.
3. Bagi peneliti adalah:

Menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan Enrollment terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram. Sehingga penulis mengetahui tingkat kepuasan pensiunan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram jika dipengaruhi oleh kualitas pelayanan Enrollment.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sejenis

Penelitian sejenis adalah penelusuran terhadap karya-karya ilmiah sejenis yang terkait, untuk menghindari duplikasi dan menjamin keabsahan penelitian yang dilakukan berdasarkan hal tersebut dalam usaha penelusuran yang dilakukan peneliti sebelumnya sebagai bahan perbandingan sekaligus mencari objek kajian penting dari penelitian lainnya.

Tabel 2.1 Penelitian Sejenis

No	Nama dan Judul Penelitian	Metodologi	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1.	ONES GITA CRYSTALIA, Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan pengasih Kabupaten Kulon Progo (2015)	Deskriptif Kualitatif	Penelitian menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang ditemukan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu berwujud kehandalan, ketanggapan dan jaminan empati	Persamaan terletak pada program kualitas pelayanan kantor, perbedaan terletak pada lokasi penelitian
2	YENNY RAHMAWATI, Kualiatas pelayanan publik di kantor adminitrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Wonosobo. tahun(2017)	Deskriptif Kualitatif	Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk,jasa,manusia, proses,lingkungan yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa	Persamaan terletak pada tujuan penelitian yang ingin mengetahui kualitas pelayanannya, perbedaan terletak pada lokasi penelitian

			yang di harapkan, guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan	
3.	NISMAWATI,SE, Pengaruh pelayanan adminitrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada fakultas ekonomi dan bisnis islam uin alauddin makassar. tahun (2016)	Deskriptif Kuantitaif	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.	Persamaan terletak pada tujuan peneliti yang ingin mengetahui kualitas pelayanannya, perbedaan terletak pada lokasi penelitian

Sumber: berbagai jurnal administrasi publik

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 pangambilan 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

Untuk mengetahui mengenai kualitas pelayanan, terlebih dahulu perlu diketahui mengenai definisi pelayanan yang akan dijelaskan dibawah ini. Istilah pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “berasal dari kata dasar layan, melayani yaitu membantu menyiapkan (menyediakan) apa-apa yang diperlukan seseorang.” (1989 : 36). Menurut A.S. Moenir (2000 : 16-17) “Pelayanan didefinisikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.”

Lebih lanjut Endar Sugiarto (1999 : 36) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut :

“Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dll) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.”

Jadi dapat disimpulkan arti dari pelayanan yaitu suatu tindakan untuk memberikan apa yang dibutuhkan oleh orang lain. Pelayanan yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) dalam penelitian ini adalah pelayanan Enrollment kepada masyarakat penerima dan peserta TASPEN sehingga bisa disebut dengan pelayanan publik.

Dalam kamus ilmu-ilmu sosial (1986 : 329) “Publik diartikan sebagai

massa, segala masalah umum, atau kolektifitas besar dengan komunikasi antar anggota dimana setiap anggota mempunyai pengaruh opini yang akan dihasilkan”. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “ Publik diartikan sebagian banyak atau umum” (1989 : 705)

Jadi yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil 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 dan apa yang diberikan. 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. Adapun metode yang dapat digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan (M.N. Nasution, 2001: 55) yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran
- b. *Ghostshopping*
- c. *Lost costumeranalysis*
- d. Survey kepuasan pelanggan

Menurut 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 keikhlasan, 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 teratur 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 peling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah

keterampilan pelaksanaannya. Mereka inilah yang membawa “bendera” terhadap 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.

2.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas suatu jasa / pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas pelayanan merupakan Salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan kepada orang-orang yang mendapat jasa pelayanan (pelanggan) yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi yang lain.

Definisi kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989 : 467) adalah “Baik buruknya suatu atau derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan mutu, dll)”. Lebih lanjut menurut Goetsch dan Davis mendefinisikan “Kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Definisi lain mengenai kualitas atau mutu dalam industry jasa pelayanan sebagai berikut :

“Kualitas adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan konsumen”. (Endar Sugiarto, 1999 : 39)

Meskipun tak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara menyeluruh namun dari definisi-definisi yang ada tentang kualitas terdapat beberapa kesamaan yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut :

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang saat ini dianggap berkualitas mungkin dimasa mendatang dianggap kurang berkualitas). (Fandy Tjiptono, 1999 : 33).

Dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menyatakan keadaan produk atau jasa yang meliputi proses manusia serta lingkungan dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan sering kali diartikan sama dengan kualitas jasa. Menurut Wyckof dan Lovelock dalam Endar Sugiarto (1999 : 39), “Kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Pengertian dari jasa itu sendiri terdapat berbagai macam definisi seperti yang dikemukakan oleh Kotler, “Jasa (*service*) adalah setiap tindakan atau

perbuatan yang dapat ditawarkan oleh pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan atas produk tersebut. Produk jasa bisa berhubungan atau tidak berhubungan dengan produk fisik” (Endar Sugiarto, 1999 : 36). Menurut Fandy Tjiptono (2002 : 49) “Jasa dan servis adalah aktifitas menfaat ataupun kepuasan yang ditawarkan untuk dijual” dan (1997 : 128) “Pelanggan (*customer*) adalah orang yang memberi barang atau jasa perusahaan”.

Jadi kualitas jasa layanan merupakan suatu ukuran untuk menilai suatu pelayanan organisasi di dalam menyediakan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan. Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dapat ditentukan berdasarkan penilaian pelanggan. Pada dasarnya kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan atau instansi. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan hasil yang dirasakan hal tersebut disebabkan karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan orang lain maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk baik berupa barang maupun jasa.

Yang dimaksud dengan dimensi kualitas pelayanan yang bisa dijadikan tolok ukur untuk memenuhi kualitas pelayanan menurut Garvin dalam Fandy Tjiptono (2002) adalah:

- a. Kinerja karakteristik operasi pokok dari produk inti
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan
- c. Keandalan

- d. Kesesuaian dengan spesifikasi
- e. Dayatahan
- f. Serviceability
- g. Estetika
- h. Persepsi terhadap kualitas

Kemudian dimensi-dimensi tersebut disempurnakan kembali oleh Zeithaml, Berry, dan Pasuraman. Penyempurnaan dimensi-dimensi tersebut berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

- a. Bukti langsung (*intangibles*), meliputi spesifikasi fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan untuk memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan seluruh staf pegawai untuk membantu para peserta dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh seluruh staf pegawai, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- e. Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan. (Fandy Tjiptono, 2002 : 70).

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 para peserta TASPEN untuk berhubungan dengan instansi ini.

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 pensiun.

Pelayanan suatu organisasi mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan dalam pelanggannya penerima pensiun/peserta TASPEN kemampuan organisasi dalam melayani dan memenuhi harapan peserta pensiun 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 pensiun 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* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

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

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/ketanggapan), 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 peseta 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 *Emphaty* (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 penyediaan layanan khususnya pegawai pelayanan.

2.3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan faktor terpenting dalam suatu perusahaan. Dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan dari konsumen, maka akan berdampak positif pada suatu perusahaan. Untuk mengetahui tentang kepuasan

konsumen, terlebih dahulu perlu diketahui mengenai definisi kepuasan konsumen. Istilah kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “berasal dari kata dasar puas yaitu perasaan senang yang dirasakan terhadap pelayanan yang diharapkan atau diterima oleh seorang konsumen”. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”(2007:177).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu tingkat perasaan konsumen tersebut setelah membandingkan pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima.

2.4 Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen

Terdapat beberapa faktor pendorong kepuasan konsumen menurut Lupiyoadi (2001: 34) antara lain:

1. Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapannya.

3. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk

tertentu yang cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai social yang membuat konsumen menjadi puas.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

5. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan konsumen adalah performa produk dan jasa, kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan nilai yang sesuai dengan harapan pelanggan dan konsumen.

2.5 Kerangka Pemikiran

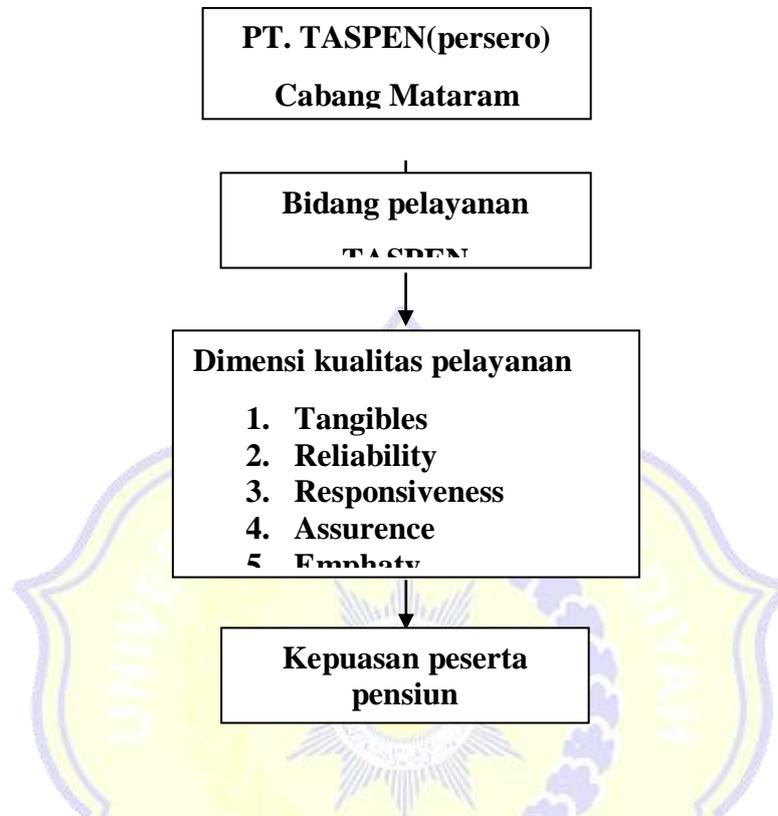
Berdasarkan tinjauan pustaka yang dikemukakan diatas maka perlu dirumuskan kerangka pemikiran. Kualitas pelayanan Enrollment yang ada pada PT. TASPEN (Persero) cabang mataram harus selalu ditingkatkan agar sesuai dengan kehendak dari pelanggan peserta pensiun, sehingga tingkat kepuasan peserta pensiun dapat terpenuhi. Kualitas pelayanan pada PT. TASPEN (Persero) cabang mataram terhadap para peserta dan penerima TASPEN dapat dilihat dari

beberapa komponen, antara lain: prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, keterampilan pegawai, keramahan pegawai, pegawai yang cepat tanggap, pegawai yang komunikatif, penampilan pegawai, kebersihan (ruang tunggu, kamar mandi atau WC, taman atau halaman, tempat parkir), kerajinan, kesopanan, kejujuran, keramahan serta terjaminnya keamanan konsumen. Komponen-komponen tersebut akan dapat memudahkan peserta pensiun untuk memberikan respon yang berpengaruh terhadap penilaian pelayanan pada PT. TASPEN (Persero) cabang mataram. Dari respon tersebut dapat dilihat bagaimana sesungguhnya. Kualitas Pelayanan Enrollment pada PT. TASPEN (Persero) terhadap para peserta taspen. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Gambar skema pemikiran diatas dapat menjelaskan bahwa PT. TASPEN (Persero) cabang Mataram bergerak pada bidang pelayanan jasa (TASPEN). 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.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Kualitas Pelayanan Enrollment Dalam Mendukung Kepuasan Peserta Pensiun PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif bersifat luwes, tidak terlalu rinci, tidak terlalu lazim dalam mendefinisikan suatu konsep serta memberi kemungkinan bagi perubahan-perubahan jika ditemukan fakta yang lebih mendasar, menarik, dan unik bermakna dilapangan.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu merupakan metode yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis tentang fakta-fakta serta hubungan antar variable yang diselidiki dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis dan menginterpretasi data dalam bentuk kalimat.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini dilakukan agar peneliti dapat mengetahui bagaimana keadaan yang sebenarnya terhadap apa yang hendak diteliti. Penelitian ini di laksanakan di PT. TASPEN (Persero)

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

b. Waktu penelitian

Waktu penelitian dimulai pada kegiatan pembuatan proposal pada bulan Oktober 2019 sampai Januari 2020 sedangkan untuk kegiatan penelitian pada bulan Januari sampai Februari 2020 di PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram, setelah kegiatan penelitian maka peneliti melakukan proses pembimbingan (*Asistuisi*) pada bulan Oktober 2019 sampai Januari 2020.

3.3. Penentuan Informan

Informan penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber dalam penelitian ini menentukan informan dengan pertimbangan dan tujuan, yang benar-benar menguasai suatu objek yang peneliti teliti.

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan informan atau pengguna jasa (peserta pensiun) sebagai sumber data utama mengetahui kualitas pelayanan Enrollment pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram. Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan peserta pensiun yang datang ke kantor TASPEN untuk mengumpulkan 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

a. Jenis Data

Jenis data dalam pelaksanaan penelitian dapat dibagi menjadi dua bagian pokok, yakni jenis data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah jenis data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Sedangkan jenis data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka atau bilangan sesuai dengan bentuknya.

Adapun jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif bukan data kuantitatif, karena tidak berhubungan dengan angka-angka namun dijelaskan dengan kata-kata atau kalimat.

b. Sumber Data

Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpulan data, sedangkan sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen menurut Sugiyono (2016). Sumber data primer dari penelitian ini adalah wawancara langsung yang dilakukan peneliti pada responden. Data sekunder diperoleh dari pencatatan, dokumen, dan data yang ada PT. Taspen (Persero) kantor cabang Mataram.

Jadi dalam penelitian ini akan menggunakan kedua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling startegis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.5.1. Teknik Observasi

Nasution (1998) dalam Sugiyono (2018: 145) Observasi adalah dasar dari segala ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

Sugiyono (2018: 145-146) membagi beberapa macam obeservasi, observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi yang secara terus terang atau tersamar (*overt observation* dan *covert observation*), dan observasi yang tidak berstruktur (*unstruktur observation*). Observasi partisipatif, adalah observasi yang melibatkan peneliti dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sementara observasi terus terang atau tersamar, yaitu peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Sedangkan observasi yang tidak berstruktur ialah observasi yang dilakukan dengan tidak berstruktur, karena

fokus penelitian belum jelas. Fokus observasi akan berkembang selama kegiatan observasi berlangsung.

Berdasarkan teori di atas, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis observasi yang berstruktur. Terkait Kualitas pelayanan Enrollment terhadap kepuasan peserta pension PT. Taspen (persero) kantor cabang Mataram.

3.5.2. Teknik Wawancara (*Interview*)

Menurut Sutrisno (2004 : 217-218) *Interview* adalah suatu proses tanya jawab lisan, dalam mana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik. Interview dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian. Pada umumnya dua orang atau lebih hadir secara fisik dalam proses tanya jawab itu, dan masing-masing pihak dapat menggunakan saluran-saluran komunikasi secara wajar dan lancar. Selain itu menurut Moleong, (2014: 186) Wawancara ialah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara dan terwawancara.

Dari kedua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa wawancara/*interview* merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan dua orang, satu sebagai pewawancara dan satunya menjadi informan.

Menurut Esterberg (Sugiyono, 2018: 137) mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu :

1) Wawancara terstruktur (*Strucrued interview*)

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.

2) Wawancara semiterstruktur (*Semistruature interview*)

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept-interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari jenis wawancara ini untuk mengetahui permasalahan secara terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

3) Wawancara tak berstruktur (*unstructure interview*)

Wawancara tak berstruktur adalah wawancara yang bebas tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Untuk mendapatkan data yang lebih rinci peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Karna wawancara terstruktur peneliti akan menyusun terlebih dulu pertanyaan yang akan diajukan pada informan untuk menguatkan informasi yang ingin peneliti dapatkan dan wawancara tak terstruktur juga akan membantu peneliti menggali informasi lebih dalam kepada informan,

peneliti juga akan mengembangkan pertanyaan seiring berjalanya wawancara nantinya.

3.5.3. Teknik 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 Enrollment, buku-buku, maupun arsip-arsip PT. TASPEN (Persero). Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan proses penelitian.

3.6. Teknik Analisis Data

Model analisis yang digunakan adalah model analisis interaktif tiga 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 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 terpilih 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:

3.7. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh. Teknik pemeriksaan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi.

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Oleh karena itu dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang akan diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti. Menurut Sugiyono (2012: 373) terdapat tiga macam triangulasi menentukan keabsahan data yakni:

1. *Tringulasi* sumber

Tringulasi sumber untuk menguji *kredibilitas* data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

2. *Tringulasi* teknik

Tringulasi teknik untuk menguji *kredibilitas* data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. *Tringulasi* waktu

Waktu juga sering mempengaruhi *kredibilitas* data. Maka dari itu dalam melakukan *kredibilitas* data dilakukan dengan waktu atau situasi berbeda.

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan *tringulasi* sumber. Dengan menggunakan *tringulasi* sumber peneliti melakukan wawancara, *observasi* serta dokumentasi yang dilakukan secara langsung dengan PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Mataram.

Selain itu, untuk menentukan keabsahan data pada penelitian yaitu menggunakan kecukupan *referensial*. Kecukupan *referensial* yaitu, dengan memanfaatkan bahan-bahan terakan sebagai patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data. Kecukupan *refrensial* peneliti melakukan dengan cara mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian baik melalui literatur buku, arsip, catatan lapangan, foto dan rekaman yang digunakan untuk menganalisis data.