SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KLAIM SATU JAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM

The Effect Of One Hour Claim Quality Service To Customer Satisfaction In PT. Taspen (Persero) Mataram Branch Office

OLEH:

MAESARAH
21512A0105

KONSENTRASI PERBANKAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2019

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KLAIM SATU JAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM

The Effect Of One Hour Claim Quality Service To Customer Satisfaction In PT. Taspen (Persero) Mataram Branch Office

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.AB) Pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah

OLEH:

MAESARAH
21512A0105

KONSENTRASI PERBANKAN

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KLAIM SATU JAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. TASPEN (Persero) KANTOR KACABANG MATARAM

Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Dan Disetujui Oleh Pembimbing Untuk Diajukan Ke Sidang Ujian Skripsi Pada :

Hari : Rabu

Tanggal :14 Agustus 2019

Menyetujui :

Pembimbing Utama	**Pembimbing Pendamping**
Drs. Amil.,MM	**Sukhan Hadi S.E.,M.M**
NIDN.0831126204	**NIDN.0813038202**

Mengetahui :

Program Studi Administrasi Bisnis

Ketua

Lalu Hendra Maniza S.Sos.,MM

NIDN.0828108404

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KLAIM SATU JAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. TASPEN (Persero) KANTOR KACABANG MATARAM

Oleh:

MAESARAH
NIM. 21512A0105

Pada tanggal, 14 Agustus 2019
Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Dengan Baik

Tim Penguji :

1. **Drs. Amil.,MM** — **Pembimbing Utama**
   NIDN. .0831126204

2. **Sulhan Hadi S.E.,M.M** — **Pembimbing Pendamping**
   NIDN. 0813038202

3. **Lalu Hendra Maniza S.Sos.,MM** — **Pembimbing Netral**
   NIDN. 0811118601

Mengetahui:

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM FISIPOL

Drs. Amil.,MM
NIDN. 0831126204

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Maesarah
NIM	: 21512A0105
Tempat / Tanggal Lahir	: Ampenan, 12 Desember 1996
Konsentrasi	: Perbankan
Program Studi	: Administrasi Bisnis
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Instansi	: Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. TASPEN (Persero)Kantor Cabang Mataram.

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, 14 Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan

Maesarah

NIM. 21512A0105

RIWAYAT HIDUP

Penulis berasal dari Desa Mantun Kecamatan Maluk Kabupaten Sumbawa Barat dan lahir di Ampenan pada tanggal 12 Desember1996, sebagai putri terakhir dari pasangan Bapak Sukiman dan Ibu Marnah. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2003 di SDN Sadah, Janapria, Lombok Tengah selama 1 Tahun, kemudian pindah ke SDN 01 Maluk, Sumbawa Barat selama 2 Tahun, kemudia pindah dan lulus di SDN Songkok, Lombok Tengah pada Tahun 2009.

Penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Praya Timur lulus pada tahun 2012 Dan menempuh pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMKN 1 Maluk 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.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

PESEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kehadirat ALLAH SWT dengan limpahan rahmat dan hidayah-Nya yang telah menuntun hamba-Nya sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibu dan bapak tercinta yang senantiasa mendoakan dan mendukung anaknya, serta tak pernah berhenti berjuang demi kesuksesan anaknya.
2. Kakak laki-laki tercinta Mario yang selalu mendukung dan memberikan motivasi serta tidak lupa meberikan suntikan dana.
3. Kakak Perempuan tercinta Marianah yang selalu menjadi tempat pulang dikala senang, sedih, sehat, sakit, selalu menerima dan menyambutku dengan hangat dan penuh kasih sayang.
4. Keponakanku Mira & Sukma yang selalu menhibur walau kadang suka rese.
5. Sahabat yang selalu memberikan support dan tidak pernah bosan mengingatkan untuk mengerjakan Skripsi ini Mardiyan dan Deby.
6. Sahabat seperjuangan dari semester I sampai saat ini, sahabat yang selalu ada disaat susah dan senang, sahabat sekaligus keluarga dirantauan (Sahabat Jannah : Abang Jhon, Kiki, Ifha, Maya, Iza & Nofia)
7. Sahabat seperjuangan dari semester V sampai saat ini (Ima & Aini)
8. Teman-teman seperujuangan angkatan 2015 terutama Kelas C Administrasi Bisnis dan Kelas A Konsentrasi Perbankan.
9. Dan teruntuk teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT PERPUSTAKAAN

MOTTO

Sukses Butuh Proses,

Teruslah Berproses

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KLAIM SATU JAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. TASPEN (Persero) KANTOR CABANG MATARAM

Oleh:

MAESARAH

21512A0105

ABSTRAK

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Indikator kepuasan berupa Prosedur Pelayanan, Persyaratan, Kejelasan Petugas, Kedisiplinan Petugas, Tanggung Jawab Petugas, Kecepatan, Keadilan, Kesopanan dan Keramahan, Kewajaran Biaya, Kepastian Biaya, Kepastian Jadwal, dan Kenyamanan Lingkungan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah keseluruhan Nasabah PT. TASPEN (Persero) Kantor Kacabang Mataram yang melakukan klaim, dengan sampel yang diperoleh sebesar 70 responden. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analaisis menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, dengan uji regresi linier sederhana, dan uji t untuk hipotesis, serta uji R^2 (Koefisien Determinasi).

Hasil penelitian menunjukan kualitas pelayanan klaim satu jam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan hasil uji t menunjukan t-hitung > t-tabel, sehingga hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak dengan bunyi kualitas pelayanan klaim satu jam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram.

Kata Kunci : Pelayanan, Klaim, Kepuasan.

THE EFFECT OF ONE HOUR CLAIM QUALITY SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION IN PT. TASPEN (Persero) MATARAM BRANCH OFFICE

BY

MAESARAH

21512A0105

ABSTRACT

Service quality is centered on efforts to meet the needs and desires of customers and the provision of delivery to balance customer expectations, with dimensions of service quality namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Indicators of satisfaction in the form of Service Procedures, Requirements, Clarity of Officers, Discipline of Officers, Responsibility of Officers, Speed, Fairness, Courtesy and Friendliness, Fairness of Costs, Cost Certainty, Certainty of Schedule, and Environmental Comfort.

This type of research is a descriptive study with a quantitative approach. The population in this study were all customers of PT. TASPEN (Persero) Mataram Kacabang Office who made a claim, with a sample obtained by 70 respondents. Data collection techniques with questionnaires and documentation. The analysis technique uses validity and reliability tests, with simple linear regression tests, and t tests for hypotheses, and R2 (coefficient of determination) test.

The results showed the quality of one-hour claims service affects customer satisfaction. With the results of the t test shows t-count> t-table, so the hypothesis Ha is accePT.ed and H0 is rejected with the sound of one-hour claim service quality affect customer satisfaction PT. TASPEN (Persero) Branch Office Mataram.

Keywords: Service, Claims, Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumwarahmatullahiwabarokatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul " **Pengaruh Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram".** Sholawat serta salam tak lupa pula penulis haturkan untuk Rasulullah SAW yang telah membawa ummatnya dari alam yang gelap gulita menuju alam yang terang benderang.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya penulis menemui kesulitan dan hambatan, namun berkat Izin Allah SWT dan doa dukungan serta bantuan dari berbabagi pihak skripsi ini dapat segera terselesaikan. Oleh karena itu penulis pada kesempatan ini mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

10. Bapak Dr. H. Arsyad Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
11. Bapak Drs. Amil., M.M selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
12. Ibu Mardiah, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.
13. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilm Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

14. Bapak Lalu Hendra Maniza, S.Sos. MM selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Mataram.
15. Bapak Drs. Amil., M.M selaku Dosen Pembimbing Utama yang senantiasa membimbing dan memotivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
16. Bapak Sulhan Hadi S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang tentunya senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
17. Untuk Ibu & Bapak yang selalu mendoakan dan mendukung penuh segala kegiatan untuk menuntut ilmu di Kampus Muhammadiyah Mataram.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu penulis meminta kritik serta saran yang membangun, guna untuk menyempurnakan skripsi selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Wassalamu'alaikumwarohmatullahiwabarokatuh

Mataram, 14 Agustus 2019

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Maesarah

21512A0105

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iv**

RIWAYAT HIDUP ..... **v**

PERSEMBAHAN ..... **vi**

MOTTO ..... **vii**

ABSTRAK ..... **viii**

ABSTRACT ..... **ix**

KATA PENGANTAR ..... **x**

DAFTAR ISI ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Batasan Masalah 6

1.3 Rumusan Masalah 7

1.4 Tujuan Penelitian 7

1.5 Manfaat Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu 9

2.2 Landasan Teori 11

2.2.1Kualitas 11

2.2.2 Pelayanan 12

2.2.3 Kualitas Pelayanan 14

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan 16
2.2.5 Klaim Satu Jam 19
2.2.6 Kepuasan 22
2.2.7 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan 23
2.2.8 Pengukuran Kepuasan 24
2.2.9 Indikator Kepuasan 26
2.3 Kerangka Konseptual 29
2.4 Hipotesis 29
BAB III METODE PENELITIAN 30
3.1 Jenis Penelitian 30
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian 31
3.3 Populasi Dan Sampel 31
3.3.1 Populasi 31
3.3.2 Sampel 32
3.4 Jenis Dan Sumber Data 33
3.5 Teknik Dan Alat Pengumpulan Data 34
3.5.1 Kuesioner 34
3.5.2 Dokumentasi 35
3.6 Identifikasi, Klasifikasi Dan Definisi Operasional Variabel 36
3.6.1 Indetifikasi Variabel 36
3.6.2 Klasifikasi Variabel 36
3.6.3 Definisi Operasional Variabel 37
3.7 Teknik Analisis Data 39
3.8 Uji Instrumen Penelitian 39
3.8.1 Uji Validitas 39
3.8.2 Uji Reliabilitas 40
3.9 Uji Regresi Linier Sederhana 40

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

3.10 Uji Hipotesis 41
3.10.1 Uji T 41
3.11 Koefisien Determinasi 42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 43
4.1 Deskripsi Objek Penelitian 43
4.1.1 Gambaran Umum PT. TASPEN 43
4.1.2 Visi Dan Misi PT. TASPEN (Persero) KC Mataram 44
4.1.3 Stuktur Organisasi Dan Job Description 46
4.1.4 Program *(Product)* Yang Dikelola 52
4.1.5 Makna Logo PT. TASPEN 56
4.1.6 Nilai-Nilai PT.TASPEN 57
4.2 Karakteristik Responden 58
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 58
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia 59
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir 60
4.3 Deskripsi Variabel 61
4.4 Uji Instrumen 66
4.4.1 Uji Validitas 66
4.4.2 Uji Reliabilitas 68
4.5 Uji Regresi Linier Sederhana 70
4.6 Uji Hipotesis 72
4.6.1 Uji t 72
4.7 Uji R2 (Koefisien Determinasi) 74
4.8 Pembahasan 75
BAB V PENUTUP 78
5.1 Kesimpulan 78
5.2 Saran 79

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT PERPUSTAKAAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Sekarang 9

Tabel 3.1 Data Peserta Pensiun Periode Desember 2018 32

Tabel 3.2 Data Peserta Klaim Periode Desember 2018 Dan Dan Januari 2019..... 32

Tabel 3.3 Bobot Kriteria Jawaban Skala Likert 36

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 58

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 59

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 60

Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Pernyataan-Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam 62

Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Pernyataan-Pernyataan Variabel Kepuasan Nasabah 63

Tabel 4.6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam (X) 67

Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) 68

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Klaim Satu Jam (X) 69

Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) 70

Tabel 4.10 Uji Regresi Linier Sederhana 71

Tabel 4.11 Uji T 73

Tabel 4.12 Uji R^2 (Koefisien Determinasi)..... 74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 29

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Taspen (Persero) Kc Mataram..... 46

Gambar 4.2 Logo PT Taspen 56

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman modern saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Persaingan menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing dan bertahan dalam persaingan. Baik perusahaan swasta maupun badan usaha milik negara, suatu perusahaan haruslah berusaha memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan atau konsumen. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan maka akan dapat menciptakan strategi yang sesuai untuk memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

Hal utama yang harus di prioritaskan oleh suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang produk maupun bidang jasa ialah kepuasan pelanggan atau konsumen. Kualitas dapat diartikan sebagai derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Tentunya pelayanan yang baik yang melebihi harapan konsumen akan memberikan kepuasan kepada konsumen itu sendiri. Pada perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen, mengapa demikian? Karena konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa saja tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut.

Menurut Wilkie dalam Fandy Tjiptono (2005:24) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah menerima atau merasakan produk atau jasa yang diberikan sesuai dengan harapan. Jadi apabila pelayanan yang diberikan dibawah harapan, maka konnsumen akan kecewa. Tetapi sebaliknya bila pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen maka akan meberikan kepuasan kepada konsumen. Kepuasan pelanggan atau konsumen ditentukan oleh kualitas barang maupun jasa yang dikehendaki pelanggan, sehinggga jaminan kualitas barang atau jasa menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan perusahaan dan daya saing perusahaan tersebut.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler & Keller, 2007). Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan itu sendiri merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, produk atau jasa tersebut menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

Seiring dengan terus berkembangnya perusahaan dan untuk lebih menampilkan citra yang positif serta memberikan pelayanan terbaik maka PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram sebagai Badan Usaha Milik Negara yang sudah jelas visi dan misi nya sudah tentu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, Pemerintah membuat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

PT. TASPEN (Persero) itu sendiri merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas utuk mengelola dan menyelenggarakan program asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang terdiri dari Program Dana Pensiun, Program Tabungan Hari Tua (THT), Program Jaminan Kematian (JKM) dan Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Pendirian PT. TASPEN bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS), terutama pada saat PNS telah mencapai usia atau waktu pensiun.

Usaha-usaha untuk meningkatkan kesejahteraan hari tua dan asuransi sosial bagi Pegawai Negeri Sipil tersebut telah dirintis sejak tahun 1960 melalui Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil yang berlangsung di Jakarta pada tanggal 25 s.d 26 Juli 1960. Sebagai realisasi dari konferensi tersebut maka pada tanggal 17 April 1963 melalui Peraturan Pemerintah No 15 Tahun 1963 tentang pendirian Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri didirikan Perusahaan Negara Dana Tabungan dan

Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN). Sejalan dengan perkembangan perekonomian negara dan beban tugas yang diemban perusahaan, maka pada tanggal 4 Januari 1982 dilakukan perubahan bentuk Badan Hukum Perum TASPEN menjadi Perseroan Terbatas sehingga menjadi PT. TASPEN (Persero).

Sedangkan di Kota Mataram sendiri PT. TASPEN (Persero) hadir sejak tahun 1986, berfungsi sebagai perintis dalam upaya melaksanakan program pelayanan khususnya memberikan penjelasan tentang ketaspenan kepada para peserta Taspen di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pada pertengahan tahun 1986 ditingkatkan statusnya menjadi Kantor Cabang disertai dengan peningkatan tugas-tugasnya menjadi tugas operasional yaitu membayarkan Tabungan Hari Tua dan Astek. Mulai tahun 1987 PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram diberi tugas untuk membayarkan Pensiun kepada Peserta di Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai Pilot Project bersama dua Provinsi lain yaitu Kantor Cabang Kupang di Provinsi Nusa Tenggara Timurdan Kantor Cabang Denpasar di Provinsi Bali. Sesuai kriteria yang ditetapkan Direksi PT. Taspen Kantor Cabang Mataram dikategorikan tipe – C.

PT. TASPEN (Persero) Kantor cabang Mataram sendiri memiliki visi dan misi yang menjadi tolak ukur dan acuan untuk menjadi lebih baik lagi, dimana visi PT. TASPEN (Persero) Kantor cabang Mataram adalah menjadi pengelola dana pensiun dan tabungan hari tua serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya. Sedangkan untuk misi PT. TASPEN (Persero) Kantor

cabang Mataram sendiri adalah mewujudkan manfaat dan pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan stakeholder lainnya secara profesional dan akuntabel, berlandaskan integritas dan etika yang tinggi.

Berdasarkan visi dan misi yang sudah di paparkan diatas, PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram terus memberikan pelayanan yang terbaik, salah satu pelayanan terbaik yang diberikan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram adalah pelayanan Klaim Satu Jam. Dimana pelayanan tersebut memberikan ketepatan dan kecepatan dalam prosesnya. Proses klaim yang dilakukan ini langsung diproses dalam jangka waktu satu jam dihitung mulai dari peserta mengambil nomor antrian. Karena pada zaman sekarang ini semua orang ingin cepat dan tidak suka untuk menunggu lama, dikarenakan ada hal atau pekerjaan yang mendesak sehingga membutuhkan pelayanan cepat dan tepat.

Namun dalam proses pelayanan yang diberikan kepada peserta tersebut terkendala oleh beberapa hal diantaranya terbatasnya sumber daya manusia atau staf yang bertugas untuk mengelola pelaksanaan pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram. Pada proses pelaksanaan pelayanan klaim pihak manajemen menetapkan waktu standar pelayanan selama satu jam. Standar waktu ini dihitung mulai dari peserta mengambil nomer antrian dan pernyataan keabsahan berkas klaim oleh petugas penerimaan dan penelitian klaim melalui pembuatan tanda terima berkas sampai hak peserta dihitung oleh bagian perekaman dan perhitungan hak. Hal

ini menimbulkan ketidak sesuaian antara waktu pelayanan menurut persepsi peserta atau nasabah dengan pihak manajemen.

Ketidak sesuaian antara petugas proses penyelesaian klaim dengan jumlah klaim yang harus ditransaksikan menimbulkan antrian yang menyebabkan para nasabah atau peserta harus menunggu lebih dari satu jam untuk mendapatkan pelayanan dari petugas. Proses antrian tersebut dimulai dari pengambilan nomor antrian pengajuan klaim hingga peserta dibayarkan hak nya. Dalam proses penyelesaian klaim peserta mengalami tiga tahapan antrian yaitu, pertama antrian pegambilan nomor antrian pengajuan klaim pada loket informasi, kedua antrian pengajuan klaim pada loket penerimaan dan penelitian klaim, dan yang ketiga antrian pembayaran klaim pada loket kasir.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti bermaksud untuk meneliti tentang **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KLAIM SATU JAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. TASPEN (Persero) KANTOR CABANG MATARAM"**

1.2 Batasan Masalah

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan klaim satu jam terhadap kepuasan nasabah pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram ini memiliki batasan masalah dan ruang lingkup agar terfokus pada sasaran yang ingin dicapai, yaitu:

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

1.2.1 Objek penelitian ini terbatas hanya pada pengaruh pelayanan klaim satu jam terhadap kepuasan nasabah pada PT. TASPEN (Persero) KantorCabang Mataram.

1.2.2 Subjek penelitian ini terbatas pada nasabah PT. TASPEN (Persero) KantorCabang Mataram.

1.2.3 Lokasi penelitian dilakukan hanya pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram yang berada di Jl. Langko No.62 Mataram

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan menjadi fokus penelitian adalah "Apakan kualitas pelayanan klaim satu jam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram?"

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk "mengetahui apakah kualitas pelayanan klaim satu jam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram".

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi peneliti

Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan programmsarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram. Serta menjadi tambahan pengetahuan bagi peneliti khususnya pada bidang pelayanan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

1.5.2 Bidang penerapan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan terutama dalam pelayanan klaim satu jam.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kualitas pelayanan sudah sering diteliti, namun penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya, perbedaan tersebut tentunya mulai dari waktu penelitian, tempat penelitian dan hasil penelitian bisa saja berbeda. Untuk lebih jelasnya menganai perbedaan dan persamaan penelitian yang dilakukan sekarang dengan penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Terdahulu

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto (2013)	*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang*	Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat sebesar 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Sisanya 24,2%	1. variabel terikatnya meneliti tentang kepuasan konsumen atau masyarakat	1. variabel bebasnya kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) 2. analisis linier berganda

		Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)	adalah dipengaruhi oleh variabel independen lainnya yang belum ditunjukan oleh penelitian tersebut, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP adalah reabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0,867.		
2	Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani (2017)	*Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. SUCOFINDO Batam*	Dari hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam. Dimana variabel yang paling berpengaruh adalah Emphaty sebesar 0,612 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 yang dimana nilai ini lebih kecil daripada 0,1 sehingga bernilai positif. Dan untuk variabel lain hanya menyumbang Tangible sebesar 0,16	1. variabel terikatnya meneliti tentang kepuasan konsumen atau masyarakat	1. variabel bebasnya Pelayanan (Service Quality) 2. analisis linier berganda

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

			dengan tigkat siginifikan sebesar 0,012 , Realibility sebesar 0,058 dengan tingkat siginifikan sebesar 0,050 , Responsiveness sebesar 0,261 dengan tingkat signifikan 0,035 , dan Assurance sebesar 0,46 dengan tingkat signifikan sebesar 0,072.		
3	Eswika Nilasari dan Istianti (2015)	*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*	Hasil bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah variabel reliabilty dengan koefisien 0,504 Uji R^2 (R Square) didapatkan hasil sebesar 0,944 atau 94,4%. Dan faktor lain yang mempengarui kepuasan konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo sebesar 5,6%.	1. variabel terikatnya meneliti tentang kepuasan konsumen atau masyarakat	1. variabel bebasnya kualitas pelayanan secara umum 2. analisis linier berganda

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
UPT PERPUSTAKAAN

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Kualitas

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, hal ini dikarenakan orang yang berbeda akan mengartikan berbeda, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakian, pemenuhan kebutuhan, dan masih banyak lagi, semua tergantung dari yang menerima atau merasakannya. Menurut Goeth dan Davis dalam Tjiptono (2012:51), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan pendapat lain tentang kualitas pelayanan adalah menurut Lupiyoadi (2014:63), kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebuthuannya. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Kotler (2009:49) kualitas merupakan seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Secara sederhana definisi kualitas atau mutu adalah sesuai kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang

menginginkannya dengan demikian, yang dikatakan kualitas disisni adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan:

a. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
b. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
c. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
d. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Berdasarkan definis diatas kualitas dapat diartikan sebagai ukuran standar yang diinginkan konsumen dalam memeuhi harapan konsumen bahkan melebihi dari yang diinginkan oleh konsumen. kualitas dilihat tergantung dari konsumen, jika produk atau jasa yang ditawarkan memuaskan konsumen dapat dikatakan produk atau jasa tersebut berkualitas.

2.2.2 Pelayanan

Pelayanan dapat diastikan sebagai segala bentuk kegiatan atau aktifitas yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak yang bersangkutan atas barang atau jasa yang diberikan tersebut.

Menurut Kotler dalam Laksana (2008:120) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai

sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain (Sutedja, 2007:5).

Menurut Ratminto & Atik (2005:19) pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilandaskan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara dalam bentuk Barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupaun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-udangan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemapuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang diberikan atau ditawarkan perusahaan kepada konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan atau melebihi harapan konsumen atau pelanggan.

2.2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan ukuran tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen berdasarkan harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka masing-masing.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadapa siapapun. Poin utamanya adalah pelayan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli atau konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan untuk mencapai kepuasan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

konsumen itu sendiri. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan, hal itu karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan itu sendiri.

Menurut Tjiptono (2002:125) jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, demikian juga sebaliknya. Sedangkan kualitas pelayanan berpusat pada satu kenyataan yang ditentukan oleh pelanggan. Intraksi strategi pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia serta pelanggan akan segera menentukan keberhasilan dari management perusahaan. Oleh karena itu perlu menerapkan strategi untuk membentuk kualitas pelayanan yang terbaik, maka Tjiptono (2002:135) menerangkan strategi kualitas pelayanan sevagai berikut:

a. Atribut Pelayanan Pelanggan, yaitu bahwa penyampaian jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan.
b. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Disebabkan oleh faktor biaya, waktu penerapan program dan pengaruh pelayanan pelanggan.
c. Sistem umpan balik dan kualitas pelayanan pelanggan, yaitu dengan memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan para pesaing.

d. Implementasi yaitu strategi yang penting sebagai bagian dari proses implementasi, pihak manajemen perusahaan harus menentukan cakupan-cakupan jasa dan level pelayanan.

Dari pengertian di atas dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan yang didapatkan tersebut. seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa di dalam suatu perusahaan, kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan perusahaan.

2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2014:217) terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan Serqual *(service quality)* yang digunakan oleh pelanggan atau konsumen untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a. Berwujud *(Tangibles)*

Tangibles merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Dapat meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai.

b. Keandalan *(Reliability)*

Realiability merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercemin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

c. Daya Tanggap *(Responsiveness)*

Responsiveness merupakan kemampuan perusahaan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif bagi perusahaan dalam kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut.

d. Jaminan *(Assurance)*

Assurance merupakan pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang meliputi beberapa komponen, antara lain:

1) Komunikasi yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat tanggap dan tanggap menyikapi kelihan atau komplain dari pelanggan.

2) Kredibilitas perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

3) Keamanan adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.

4) Kompetensi yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanankan dengan optimal.

5) Sopan Santun dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam meberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopansantunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

e. Empati *(Empathy)*

Empathy berupa pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

2.2.5 Klaim Satu Jam

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Klaim berarti tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu (Kamus Besar Bahasa Indonesia online). Klaim satu jam merupakan proses penyelesaian Surat Perintah Pembayaran (SPP) klaim langsung yang dimulai dari peserta memperoleh nomor antrian sampai dengan dibayarkan secara tunai paling lambat satu jam (www.taspen.co.id). Untuk pengajuan klaim itu sendiri ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, tergantung dari jenis program yang diklaim. Ada 4 jenis progam yang dapat diklaim yaitu, Program Pensiun, Tabungan Hari Tua (THT), Jaminam Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM). Syarat-syarat pengajuan Klaim:

a. Program Pensiun
   1) Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP)
   2) Asli Dan Foto Copy SK Pensiun
   3) Asli SKPP Yang Dibuat Satuan Kerja Dan Disahkan Oleh KPPN / Pemda
   4) Foto Copy Pertimbangan Teknis Dari BKN Bagi PNS Golongan 4C Ke Atas Yang SK Pensiunnya Belum Ditetapkan Oleh Presiden
   5) Pas Foto Terbaru Suami/Istri Ukuran 3x4 Sebanyak 2 (Dua) Lembar

6) Foto Copy Identitas Diri (KTP/SIM/Paspor) Pemoohon Yang Masih Berlaku.

7) Foto Copy Nomor Rekening Bank Bagi Pensiun Melalui Bank

8) NPWP (Apabila Ada).

b. Tabungan Hari Tua (THT)

1) Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP)

2) Asli Dan Foto Copy SK Pensiun

3) Asli SKPP Yang Dibuat Satuan Kerja Dan Disahkan Oleh KPPN / Pemda

4) Foto Copy Pertimbangan Teknis Dari BKN Bagi PNS Golongan 4C Ke Atas Yang SK Pensiunnya Belum Ditetapkan Oleh Presiden

5) Pas Foto Terbaru Suami/Istri Ukuran 3x4 Sebanyak 2 (Dua) Lembar

6) Foto Copy Identitas Diri (KTP/SIM/Paspor) Pemoohon Yang Masih Berlaku.

7) Foto Copy Nomor Rekening Bank Bagi Pensiun Melalui Bank

8) NPWP (Apabila Ada).

c. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

1) Formulir Permintaan Pembayaran

2) Foto Copy Formulir Kecelakaan Kerja Tahap I (Form Taspen-1)

3) Surat Keterangan Dokter (Taspen-3)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT PERPUSTAKAAN

4) Laporan Kecelakaan Kerja Tahap Ii (Form Taspen-2)

5) Surat Rujukan Dokter (Apabila Memerlukan Perawatan Lebih Lanjut)

6) Foto Copy Ktp Pemohon

7) Foto Coppy Buku Tabungan

8) Kwitansi Asli Biaya Perawatan Dari Rumah Sakit/Fasilitas Kesehatan

9) Keterangan Kronologis Dari Instansi (Apabila Bukan Merupakan Kecelakaan Lalu Lintas)

d. Jaminan Kematian (JKM)

1) Formulir Permintaan Pembayaran

2) KPPG/Rincian Gaji Bulanan Berkenaan

3) Surat Keterangan Kuasa Ahli Waris Dari Instansi

4) Foto Copy Surat Kematian Dilegalisir Lurah

5) Foto Copy Surat Nikah Dilegalisir/Kepala KUA

6) Foto Copy KTP

7) Foto Copy Buku Tabungan

8) Surat Keterangan Sekolah / Kuliah, Apabila Terdapat Anak Yang Berhak Mendapat Beasiswa (Kepesertaan Minimak 3 Tahun)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT PERPUSTAKAAN

2.2.6 Kepuasan

Menurut Wilkie dalam Fandy Tjiptono (2005:24) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah menerima atau merasakan produk atau jasa yang diberikan sesuai dengan harapan. Jadi apabila pelayanan yang diberikan dibawah harapan, maka konnsumen akan kecewa. Tetapi sebaliknya bila pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen maka akan meberikankepuasan kepada konsumen. Masalah kepuasan meruakan masalah perororangan yang sifatnya subjektif, karena kepuasan setiap orang berbeda-beda. Kepuasan yang dirasakan konsumen yang satu belum tentu sama dengan yang dirasakan konsumen yang lainnya, meskipun jasa yang diterima sama. Pedapat lain yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler & Keller, 2009:138-139).

Menurut Philip Kotler yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2010:91) untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara:

1) *Directly reparted satisfaction*, ungkapan yang disampaikan secara langsung tentang kepuasan dirinya terhadap pelayanan yang diterimanya.

2) *Derived dissatisfaction*, responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.

3) *Problem analysis*, responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Disamping itu responden juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang merekan sarankan.

4) *Importance / performance ratings*, responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pertanyaan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen

2.2.7 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Lupyoadi (2006:131) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1) Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila mereka menunjukan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas

2) Kualitas pelayanan atau jasa, pelanggan akan merasa puas jika meraka mendapat pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3) Emosi, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih baik.

4) Harga, mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.

5) Biaya, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa.

2.2.8 Pengukuran Kepuasan

Pengukuran kepuasan pelanggan atau konsumen menjadi elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih efektif. Pengukuran kepuasan pelanggan ini sudah menjadi prioritas utama bagi banyak perusahaan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kinerja dari perusahaannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumennya. Seorang pelanggan setelah mendapatkan pelayanan dari suatu perusahaan atas kebutuhannya, maka pelanggan tersebut telah mencapai tahap menikmati pelayanan perusahaan. Dalam tahap ini, pelanggan akan merasakan pada tingkat kepuasan dan ketidakpuasan atas hasil pelayanan yang telah diberikan kepadanya.

Kepuasan pelangan dapat diukur menggunakan banyak metode. Philip Kotler dalam Fandy Tjiptono (2005:148) secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan *(customer oriented)* perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang biasa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telfon khusus *(customer hot line)*, dan lain sebagainya.

2) Survei Kepuasan

Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda *(signal)* positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhdap pelanggannya.

3) *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang *(ghost shopper)* untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan atau pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan atau kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

4) *Lost Customer Analisys*

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan atau konsumen dengan cara menghubungi para

pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh iformasi penyebab terjadinya hal tersebut. informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambi langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan atau konsumen.

2.2.9 Indikator Kepuasan

Dalam pengukuran kepusan pelanggan, diperlukan unsur-unsur sebagai suatu indikator yang dijadikan acuan untuk pengukuran kepuasan pelanggan tersebut. Menurut Raminto & Atik (2005 :220-225) dalam bukunya manajemen pelayanan memaparkan bahwa berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, indeks kepuasan dikembangkan dengan pengukuran yang mencangkup 14 (empat belas) indikator sebagai unsur sebuah pelayanan publik dalam instansi untuk meberikan pelayanan bagi para pelanggannya, yaitu:

a. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan-tahapan atau alur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
c. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta wewenang dan tanggungjawab)

d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku

e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam meberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

f. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan kepada masyarakat.

g. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan

h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanan dengan tidak membedakan golongan atau status pelanggan yang dilayani

i. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

j. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan untuk pelayanan

k. Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan

l. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan seseai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT PERPUSTAKAAN

m. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehinga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

n. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana-sarana yang digunakan, sehingga pelangan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhdapat resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut dan Lonnely dikutip dalam Tjiptono (2014 : 101) indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari:

a) Kesesuaian Harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.

b) Minat Berkunjung Kembali, merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa tersebut

c) Kesediaan Merekomendasikan, merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

2.3. Kerangka Konseptual

Berdasarkankajian teoritis sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya, dan untuk memudahkan dalam memahami alur penelitian yang akan dilakukan ini, maka dibuatlah kerangka konseptual yang menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, sebagaimana dapat dilihat dalam gambar berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Keterangan: ⟶ Berpengaruh

2.4. Hipotesis

Mengacu pada kerangka konseptual di atas maka dapat dinyatakan hipotesis penelitiannya sebagai berikut:

H_0 : Diduga bahwa kualitas pelayanan klaim satu jam tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram

H_a : Diduga bahwa kualitas pelayanan klaim satu jam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif, karena dalam penelitian ini mendeskripsikan keadaan yang terjadi pada saat sekarang secara sistematis dan faktual dengan tujuan untuk memaparkan serta penyelesaian dari masalah yang diteliti.

Menurut Arikunto (2010:3) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Peneliti tidak mengubah, menambah, atau mengadakan manipulasi terhadap objek atau wilayah penelitian. Peneliti hanya memotret apa yang terjadi pada diri objek atau wilayah yang diteliti, kemudian memaparkan apa yang terjadi dalam bentuk laporan penelitian secara lugas, seperti apa adanya.

Sedangkan menurut Sugiyono (2012:13) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dimana menurut Sugiyono (2012 : 8) penelitian kuantitatif yaitu sebuah metode penelitian berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan

instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode deskriptif kuantitaif dalam penelitian ini adalah metode yang digunakan dalam menyelesaikan suatu penelitian ilmiah dengan tujuan untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti, yaitu tentang kualitas pelayanan klaim satu jam terhadap kepuasan nasabah PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram, dengan memaparkan kenyataan yang diperoleh berdasarkan data serta fakta yang berhasil dikumpulkan.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat untuk penelitian ini adalah PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram yang beralamatkan di Jl. Langko Ampenan No.62 Mataram. Sedangkan waktu penelitian dimulai sejak selesainya seminar proposal yang menjadi syarat untuk dapat melakukan penelitian, sampai dengan batas waktu yang tidak ditentukan.

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2012:80) populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dengan kata lain populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian. Populasi dari penelitian ini adalah keseluruhan Pegawai Negeri Sipil atau Aparatus Sipil Negara yang menjadi peserta

Pensiunan pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Mataram yang tengah melakukan klaim.

Tabel 3.1

Data Peserta Pensiun Periode Desember 2018

No	Keterangan	Jumlah
1	Peserta Pensiun	**28.046**
2	Jumlah Istri / Suami	**13.910**
3	Jumlah Anak	**6.984**
Total		**48.940**

Sumber: PT. TASPEN (Persero) KC Mataram

Tabel 3.2

Data Peserta Klaim Periode Desember 2018 Dan Januari 2019

No	Bulan / Tahun	Jumlah
1	Desember 2018	103
2	Januari 2019	132
Total		**235**

Sumber: PT. TASPEN (Persero) KC Mataram

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012:81) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan jumlah sampel dilakukan sebuah sampling. Penentuan jumlah sampel dapat ditentukan menggunakan metode rumus solvin yaitu langkah pertama menentukan berapa batas toleransi kesalahan,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT PERPUSTAKAAN

batas toleransi kesalahan ini dinyaakan dengan persentase. Semakin besar toleransi kesalahan maka semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Rumus Solvin (Sani, 2013:38):

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = populasi

e = standar eror (10%)

$$n = \frac{235}{1 + (235x10\%^2)} = \frac{235}{3{,}35} = 70{,}15 \text{ (dibulatkan 70)}$$

Teknik sampling yang diguanakan dalam penelitian ini adalah probability sampling dengan simpel random sampling. Probability adalah teknik pengambilan sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sample. Simple random sampling adalah pengambilan anggota sample dan populasi yang dilakukaan secara acak tanpa memperhatikan yang ada di dalam populasi itu (Sugiyono, 2011 : 92-93).

3.4 Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013:7) data kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Dalam penelitian ini yang termasuk data kuantitatif adalah jumlah keseluruhan pensiunan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang (KC) Mataram tahun 2018

Sumber data dalam peneliatian ini adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2012:137) menyatakan bahwa sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer pada penelitian ini adalah data yang diperoleh dari kuesioner. Sedangkan data sekunder menurut Sugiyono (2012:137) adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari dokumen-dokumen, jurnal, buku-buku, internet atau website yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.5 Teknik Dan Alat Pengumpulan Data

Menurut Arikunto (2002 : 197) yang dimaksud dengan teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh penelitti dalam pengumpulan data penelitiannya. Berdasarkan pengertian tersebut teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu:

3.5.1 Kuesioner / Angket

Definisi metode angket atau kuesioner menurut Arikunto (2002 : 200) angket atau kuesioner adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui. Sedangkan menurut Sugiyono (2012 : 142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner dalam penelitian ini yaitu pertanyaan tertulis yang dipertanyakan kepada 70 responden mengenai kualitas pelayanan klaim satu jam PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang (KC) Mataram.

3.5.2 Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006 : 206) dokumentasi adalah mencari mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transikp, buku, surat kabar, majalah, notulen, raport, agenda, dan sebagainya. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah data pensiunan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang (KC) Mataram tahun 2018 dan data pensiunan yang melakukan klaim satu jam pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang (KC) Mataram bulan Desember 2018 dan bulan Januari 2019.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert menurut Sugiyono (2011:93) adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala Likert Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan maupun pertanyaan. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai skala sangat negatif. Dalam penelitian ini instrumen penelitian dibuat dalam bentuk checklist yang setiap itemnya mengandung nilai yang diperoleh berdasarkan tanggapan responden yang bersangkutan. Skor nilai yaitu (1)

sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) cukup, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel dibawab ini:

Tabel 3.3

Bobot Kriteria Jawaban Skala Likert

Keterangan	Arti	Angka
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
C	Cukup	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Sumber: Sugiyono (2011)

3.6 Identifikasi, Klasifikasi Dan Definisi Operasional Varabel

3.6.1 Indentifikasi Variabel

Adapun variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini dapat diidentifikasi yaitu pelayanan klaim satu jam.

3.6.2 Klasifikasi Variabel Peneliian

a. Variabel Dependen (variabel terikat)

Variabel dependen ini juga disebut variabel terikat, variabel ini merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah (Y)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM UPT PERPUSTAKAAN

b. Variabel Independen (variabel bebas)

Variabel ini disebut juga sebagai variabel bebas, merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam hal ini variabel bebasnya adalah pelayanan klaim satu jam (X)

3.6.3 Definisi Operasional Variabel

a. Pelayanan klaim satu jam (X)

Pelayanan pembayaran klaim satu jam merupakan proses penyelesaian Surat Perintah Pembayaran (SPP) klaim langsung yang dimulai dari peserta memperoleh nomor antrian samapai dengan dibayarakan secara tunai paling lambat satu jam. Untuk pengajuan klaim itu sendiri ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, tergantung dari jenis program yang diklaim. Ada 4 jenis progam yang dapat diklaim yaitu, Program Pensiun, Tabungan Hari Tua (THT), Jaminam Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM).

Indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan klaim satu jam adalah :

a) Berwujud (Tangibles)

b) Keandalan *(Reliability)*

c) Daya Tanggap *(Responsiveness)*

d) Jaminan *(Assurance)*

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT PERPUSTAKAAN

e) Empati *(Empathy)*

b. Kepuasan nasabah (Y)

Menurut Wilkie dalam Fandy Tjiptono (2005:24) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah menerima atau merasakan produk atau jasa yang diberikan sesuai dengan harapan. Jadi apabila pelayanan yang diberikan dibawah harapan, maka konnsumen akan kecewa. Tetapi sebaliknya bila pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen maka akan meberikankepuasan kepada konsumen.

Masalah kepuasan merupakan masalah perorangan yang sifatnya subjektif, karena kepuasan setiap orang berbeda-beda. Kepuasan yang dirasakan konsumen yang satu belum tentu sama dengan yang dirasakan konsumen yang lainnya, meskipun jasa yang diterima sama. Pedapat lain yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler & Keller, 2009:138-139)

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan nasabaha adalah :

a) Prosedur Pelayanan

b) Persyaratan Pelayanan

c) Kejelasan Petugas Pelayanan

d) Kedisiplinan Petugas Pelayanan

e) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

f) Kemampuan Petugas Pelayanan

g) Kecepatan Pelayanan

h) Keadilan Mendapatkan Pelayanan

i) Kesopanan dan Keramahan Petugas

j) Kewajaran Biaya Pelayanan

k) Kepastian Biaya Pelayanan

l) Kepastian Jadwal Pelayanan

m) Kenyamanan Lingkungan

n) Keamanan Pelayanan

3.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriftif kuantitatif yang menggunakan analisis statistik deskriftif. Statistik deskriftif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskrifsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.(Sugiyono, 2012:206). Data yang diperoleh dari angket atau kuesioner dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang akan dianalisis secara uji validitas, uji

realibilitas, analisis linier sederhana dan uji hipotesis dengan menggunakan program pengolahan data yaitu SPSS.

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, jika r hitung > r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid, sedangkan jika r hitung < r tabel, maka variabel tersebut tidak valid (Ghozali, 2011:52-53).

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha, dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Ghozali, 2011:47-48)

3.9 Uji Regresi Linier Sederhana

Analisi data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana, yang dimana analisi linier sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yaitu variabel X dan variabel Y. Menurut Sugiyono (2010:270) analisis regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu

variabel dependen . persamaan umum regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y=a+bX$$

Keterangan:

Y = kepuasan nasabah

a = harga konstan

b = koefisien regresi

X = pelayanan klaim satu jam

3.10 Uji Hipoesis

3.10.1 Uji t

Menurut (Ghazali, 2012 : 98) uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variable independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variable dependen secara parsial. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel independen dengan menggunakan signifikan 0.05 (α = 5%).

Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut (Ghozali, 2012 : 99):

a. Jika nilai probabilitas signifikan < 0.05 , maka hipotesis diterima. Hipotasi tidak dapat ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain peryaratan di atas, terdapat persyaratan lain yang harus dipenuhi yaitu jika nilai t-hitung > t-tabel . cara mencari t-tabel adalah

dengan mencari derajat keabsahan df = n – k. Dimana t-tabel dicari pada α yang sudah ditemukan.

Adapun hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H_0 : Diduga bahwa kualitas pelayanan klaim satu jam (X) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

H_a : Diduga kualitas pelayanan klaim satu jam (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

3.11 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2012 : 97) Koefisien Determinasi adalah alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Jika koefisien determinasi (R^2) = 1, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel independen. Sedangkan jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruh variabel-variabel yang di teliti.

Proses pengolahan data untuk mengetahui koefisien determinasi (R^2) akan dilakukan pengujian dengan bantuan *statistic program for social science* (SPSS).

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN