

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) PADA PT. TASPEN (PERSERO) CABANG PEMATANGSIANTAR

Oleh:
Rafika Sari Nasution
S1 Manajemen
Parman Tarigan, Liper Siregar, Efendi

Abstraksi

Permasalahan yang terjadi pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar dalam kualitas pelayanan yaitu masih ada pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Namun, apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Cabang Pematangsiantar. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan dan penelitian perpustakaan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 133 orang pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar dengan menggunakan skala likert. Teknik analisa yaitu dengan teknik analisa regresi, teknik analisa korelasi, determinasi dan uji hipotesis.

Dari hasil analisa regresi diperoleh $b=0,528$, $a=20,46$ dan persamaan regresinya menjadi $Y= 20,46 + 0,528 X$. Hasil analisa korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasana dalah $0,6422$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Saran dari penulis tingkat kinerja petugas pelayanan harus tetap ditingkatkan agar kualitas pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar menjadi lebih baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

Abstraction

Problems that happened at PT. Taspen (Persero) Branch the Pematangsiantar in service quality that is pensioner of Public Servant Civil (PNS) which not yet licked lips with the service given by service worker. But, whether there is influence of between service quality to satisfaction of pensioner of Public Servant Civil (PNS) at PT. Taspen (Persero) Branch the Pematangsiantar. Intention of this research is to know the level of influence of service quality to satisfaction of pensioner of Public Servant Civil (PNS) Branch the Pematangsiantar. And in this research methods used of field and library research. Technique data collecting in this research use the questionnaire. Sum up the sample taken by as much 133 people of pensioner of Public Servant Civil (PNS) at PT. Taspen (Persero) Branch the Pematangsiantar by using scale likert. Technique analyze that is with the technique analyze the regresion, correlation analysis technique, determination and test the hypothesis. From result analyze the regresion obtained by $b=0,528$, $a=20,46$ and equation regresion become the $Y= 20,46 + 0,528 X$. Result of correlation analysis between service quality by satisfaction is $0,6422$. This matter indicate that the variable of service quality have an effect on positive to satisfaction of pensioner of Public Servant Civil (PNS). Suggestion from writer mount the performance of service worker have to remain to be improved by quality of to service at PT. Taspen (Persero) Branch the Pematangsiantar become better.

Keyword: Quality of Service and Satisfaction

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

PT. Taspen (Persero) merupakan salah satu perusahaan pemerintah yang bergerak dibidang jasa, dimana pelaksanaannya memberikan pelayanan pada seluruh pensiunan Pegawai Negeri dalam hal pengelolaan Dana Pensiun dan Tunjangan Hari Tua. PT. Taspen (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam bidang jasa asuransi sosial bagi Pegawai Negeri Sipil yang melayani peserta dan sesuai dengan kebutuhan dengan tujuan memuaskan pesertanya, selain itu juga untuk memperoleh citra

yang baik dimasyarakat. Dalam kenyataannya, fenomena yang terjadi bahwa PT. TASPEN (Persero) cabang Pematangsiantar menunjukkan masih ada pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Ketidak puasan yang dirasakan adalah mengenai persyaratan pelayanan pengajuan klaim masih sulit untuk dipenuhi oleh pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Hal ini dikarenakan petugas pelayanan belum mampu melayani pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sesuai dengan yang diharapkan.

Kualitas Pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2000:54). Adapun dimensi yang menjadi indikator kualitas pelayanan adalah *tangible* (berwujud) misalnya Papan petunjuk informasi pelayanan terlihat cukup jelas, *empathy* (empati) misalnya Petugas pelayanan menanggapi keluhan pensiunan Pegawai Negeri Sipil serta bersikap ramah dan sopan, *Responsiveness* (daya tanggap) misalnya Petugas selalu siap sedia dalam memberikan bantuan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS), *reliability* (keandalan), dan *Assurance* (jaminan).

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar.

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut: untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar.

4. Metode Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian perpustakaan (*library research*). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 133 orang pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar dengan menggunakan skala likert. Teknik analisa yaitu dengan teknik analisa regresi, teknik analisa korelasi, determinasi dan uji hipotesis.

B. LANDASAN TEORI

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Nasution (2004:41) menyatakan, bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Menurut Tjiptono (2008:85) “kualitas layanan merupakan isu krusial bagi setiap perusahaan, apa pun bentuk produk yang dihasilkan. Menurut Wyckup (2002:59) “kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan”. Kualitas pelayanan adalah penyampaian pelayanan secara *excellence* atau superior dibandingkan dengan harapan konsumen.

Salah satu Implementasi operasional layanan sehari-hari, dikenal dengan konsep *Service Quality (ServQual)*. Konsep ini diperkenalkan oleh

A. Parasuraman, Leonard L. Berry, dan Valarie A. Zeithamal untuk menganalisis sejauh mana tingkat layanan yang telah diberikan kepada pelanggan. *Service Quality (ServQual)* adalah salah satu konsep layanan perusahaan yang dapat diandalkan untuk bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. ServQual terdiri dari lima elemen menurut Kartajaya (2009:8), yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness* yang biasa disingkat RATER.

Menurut Kartajaya (2009:9) terdapat lima elemen kualitas pelayanan sebagai berikut :

- Dimensi *Reliability*: merupakan dimensi yang menggambarkan kemampuan perusahaan memberikan layanan secara akurat kepada pelanggan. Untuk mengevaluasi dimensi *reliability*, ada beberapa hal yang harus dievaluasi oleh perusahaan: Apakah Anda mengetahui layanan yang seharusnya Anda berikan kepada para pelanggan? Atau, apakah Anda menyampaikan janji perusahaan kepada pelanggan?
- Dimensi *Assurance*: merupakan dimensi yang menggambarkan kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan di mata pelanggan melalui keramahan dan pengetahuan staf dalam melayani.
- Dimensi *Tangible*: merupakan dimensi yang menggambarkan segala sesuatu yang bersifat *tangible* dan memengaruhi kualitas layanan kepada pelanggan seperti kerapihan tempat kerja, kelengkapan fasilitas bagi pelanggan dan penampilan fisik staf.
- Dimensi *Empathy*: merupakan dimensi yang menggambarkan perhatian perusahaan kepada pelanggannya. Untuk mengevaluasi dimensi *emphaty*, ada beberapa hal yang harus dievaluasi oleh perusahaan seperti: apakah Anda memahami pelanggan Anda? Atau, apakah Anda mau mendengarkan pelanggan Anda?
- Dimensi *Responsiveness*: merupakan dimensi yang menggambarkan bentuk tindakan yang responsif dan tepat waktu kepada pelanggan. Untuk mengevaluasi dimensi *responsiveness*, ada beberapa hal yang harus dievaluasi oleh perusahaan, seperti keingintahuan terhadap kesulitan yang dihadapi pelanggan, kesanggupan, dan jenis bantuan yang dapat diberikan ke pelanggan

2. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler yang dikutip oleh Lupiyoadi (2008:192) “kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Sedangkan menurut Oliver yang dikutip oleh Tjiptono (2005:196) “kepuasan adalah penilaian bahwa bentuk/model produk atau jasa, atau produk/jasa itu sendiri memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan”. Pelanggan merupakan konsep utama mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan. Definisi pelanggan dalam

pandangan tradisional menurut Tjiptono (2002:5) “Pelanggan suatu perusahaan adalah setiap orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan tersebut.

Day (Nasution, 2004:104) menyatakan, bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Engel, et al. (Nasution, 2004:104) mengungkapkan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Secara garis besar, menurut Tjiptono (2008:175) ada empat metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: Sistem keluhan dan saran, *Ghost shopping (mystery shopping)*, *Lost customer analysis*, Survei kepuasan pelanggan.

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap pelayanan tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Lupiyoadi, 2001: 13). Tujuan dari kualitas pelayanan produk/jasa adalah memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan serta berkelanjutan dengan menyerahkan produk/jasa yang berkualitas dengan harga kompetitif dalam waktu yang singkat (Tjiptono, 2000:54).

C. PEMBAHASAN

1. Analisa Deskripsi Kualitatif

Analisa deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran atau deskripsi mengenai tanggapan dari pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Cabang Pematangsiantar.

a) Kualitas Pelayanan Pada Objek

Manajemen Kantor Cabang PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar selalu berupaya dan terus meningkatkan pelayanan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Salah satu upaya Kantor Cabang PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah dengan menetapkan Indeks Kepuasan Peserta (IKP) sebagai tolok ukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Diketahui bahwa kinerja petugas pelayanan sudah baik dan memuaskan dari nilai rata-rata 4,03 namun harus ditingkatkan lagi kualitasnya. Agar pelayanan pada PT. Taspen (Persero) cabang Pematangsiantar akan menjadi lebih baik dan tetap menjadi perusahaan yang memiliki citra baik dimata masyarakat.

b) Gambaran Kepuasan Pensiunan

Untuk memuaskan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sudah menjadi keharusan PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar. Kepuasan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sangat dipengaruhi oleh berbagai kondisi internal dan eksternal yang selalu berubah dari waktu ke waktu yang berpotensi menjadikan perubahan menciptakan polarisasi antara orang yang melayani dengan yang dilayani.

Meningkatkan kepuasan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar sudah menjadi keharusan bagi perusahaan. Agar manajemen dapat mengambil strategi yang tepat berkaitan dengan peningkatan kepuasan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar, diperlukan pengukuran kepuasan. Untuk melakukan pengukuran kepuasan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) ditingkat pusat, selama ini dilakukan oleh Divisi Perencanaan dan Pengembangan Bisnis.

Untuk tingkat Kantor Cabang dilakukan oleh Kantor Cabang masing-masing dengan cara yang bervariasi antar Kantor Cabang yang satu dengan Kantor Cabang yang lainnya baik dalam hal waktu dan metode yang digunakan. Di Kantor Cabang Pematangsiantar selama ini survey kepuasan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilakukan pada setiap pelaksanaan sosialisasi ketaspenan pada instansi pensiunan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Dari rata-rata jawaban kuesioner diperoleh nilai 4,23 dimana hal ini dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar sudah memuaskan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Namun, jika kualitas pelayanan sudah memuaskan maka tingkat kinerja pada bidang pelayanan harus lebih ditingkatkan agar semua keinginan pensiunan tercapai sesuai dengan harapan.

2. Analisa Deskriptif Kuantitatif

a. Regresi Linier Sederhana

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel yaitu X dan Y. Dimana X sebagai pemberian kualitas pelayanan dan Y sebagai kepuasan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Untuk melihat pengaruh variabel dengan persamaan regresi tersebut maka dilakukan perhitungan secara manual untuk memperoleh nilai a dan b dengan notasi sebagai berikut: $= a + bX$.

Persamaan regresi $= 20,46 + 0,528X$ diatas bertanda positif, artinya terdapat pengaruh yang positif antara variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil) pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar.

b. Korelasi dan Koefisien Determinasi

Analisis korelasi digunakan untuk mencari arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel atau lebih. Untuk mengetahui korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pensiunan pegawai negeri sipil pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar digunakan rumus korelasi. Dari hasil perhitungan korelasi di atas dapat diketahui bahwa hubungan yang kuat dan positif ($r = 0,6422$) antara kualitas pelayanan dan kepuasan pensiunan pegawai negeri sipil.

Untuk mengetahui berapa besar kontribusi kualitas pelayanan (X) dapat mempengaruhi kepuasan pensiunan pegawai negeri sipil (Y), maka perlu dilakukan perhitungan melalui koefisien penentu (KP). Hasil perhitungan KP menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pegawai negeri sipil sebesar 41,24%. Dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain, di luar penelitian ini.

c. Uji Hipotesis (uji t)

Dari uji t, dapat membantu menunjukkan seberapa jauh sebuah variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (signifikan apabila nilai t hitung > nilai t tabel) dengan $\alpha = 5\%$. Dari hasil pengujian t hitung sebesar 9,5894 sedangkan t tabel 1,9784 adalah pada taraf signifikansi 5% atau tingkat keyakinan 95% sebesar 1,9784. Oleh karena itu $9,5894 > 1,9784$ maka $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pensiunan pegawai negeri sipil, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pensiunan pegawai negeri sipil pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar.

2. Evaluasi

a. Kualitas Pelayanan

Dari segi kualitas pelayanan perlu diperbaiki formulir persyaratan klim yang dicantumkan pada halaman belakang formulir atau pada brosur harus mudah dipahami sehingga para peserta tidak mengalami kesulitan dalam penyelesaian klim. Serta telah dibuat suatu reformasi dimana telah adanya layanan penyederhanaan persyaratan yaitu persyaratan yang harus dilampirkan oleh peserta hanya berupa dokumen utama, seperti SK Pensiun.

b. Kepuasan Pensiunan

Kepuasan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar sudah baik atau memuaskan, namun meskipun demikian PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar harus lebih meningkatkan kinerja layanan untuk memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi bagi pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan sudah baik maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pensiunan pegawai negeri sipil sebagai peserta PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar juga akan baik atau memuaskan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- Terdapat pengaruh positif antar kualitas pelayanan terhadap kepuasan pensiunan pegawai negeri sipil pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar dibuktikan analisis regresi = $20,46 + 0,528X$.
- Dari hasil perhitungan korelasi nilai yang diperoleh yaitu $r = 0,6422$ ini adanya hubungan yang kuat. 3. Sesuai dengan perhitungan koefisien determinasi atau koefisien penentu diperoleh sebesar 41,24%.
- Diperoleh nilai t (t-hitung) sebesar 9,5894 yang berarti lebih besar dari t 0,05 ; (t-tabel) sebesar 1,9784. Ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, yakni kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pensiunan pegawai negeri sipil pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar.

2. Saran

- Sesuai dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa. Ini memberi informasi agar instansi perlu mempertimbangkan kualitas pelayanan tanpa terkecuali instansi pemerintah atau swasta.
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan di atas 50%. Ini memberikan informasi agar instansi untuk meningkatkan kualitas.
- Kualitas pelayanan juga butuh perhatian yang lebih baik dari para petugas pelayanan agar hubungan antara yang melayani dan yang dilayani menjadi kondusif.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Kartajaya, Hermawan, 2009, *Service Operation*, Jakarta: Esensi Erlangga Group.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi XII, Jakarta : Erlangga.
- Nasution, M. Nur, 2001, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia,.
-, 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat.
-, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh belas, Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, J, 2000, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Jilid 1, Edisi Keenam, Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

....., 2008, *Service Management*, Mewujudkan Pelayanan Prima, Edisi Kelima, Yogyakarta: Andi.
Tjiptono, Fandy, 2005, Pemasaran Jasa, Malang : Bayumedia Publishing.

Umar, Husein, 2003, Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa, Jakarta: Ghalia Indonesia.
Wyckup, 2002, Kualitas Pelayanan, Jakarta: Erlangga.