

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT. TASPEN
(PERSERO) KANTOR CABANG PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen
Perdagangan (DIII) sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya*



Oleh :

ERLINA SAPITRI
1109331/2011


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT TASPEN (PERSERO)
KANTOR CABANG PADANG**

NAMA : ERLINA SAPITRI
BP/NIM : 2011 / 1109331
PROGRAM STUDI : Manajemen Perdagangan (DIII)
FAKULTAS : Ekonomi

Diketahui Oleh
Koordinator Program Diploma III


Perengki Susanto, SE, M.Sc
NIP. 19810404 200501 1 002

Padang, Juli 2014
Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing


Hendri Andi Mesta, SE, MM, AK
NIP. 19741125 200501 1 002

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT. TASPEN (PERSERO)
KANTOR CABANG PADANG**

Nama : Erlina Sapitri
NIM / BP : 1109331 / 2011
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2014

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Hendri Andi Mesta, SE, Ak, MM	(Ketua)
2. Vidyarini Dwita, SE, MM	(Anggota)
3. Whyosi Septrizola, SE	(Anggota)

SURAT PERNYATAAN

Nama : Erlina Sapitri
Thn. Masuk/NIM : 2011/1109331
Tempat/tgl. Lahir : Padang, 28 Juli 1991
Program Studi : Diploma III
Keahlian : Manajemen Pasar Modal
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl.Lubuk Minturun No. 31 Bungo Pasang Padang
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Taspem (Persero) Kantor Cabang Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas akhir ini sah apabila telah ditanda tangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Agustus 2014
Yang menyatakan,



Erlina Sapitri
NIM. 1109331

ABSTRAK

Erlina Sapitri : Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.

Pembimbing : Hendri Andi Mesta, SE,Ak,MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang. Penelitian ini menggunakan satu variabel yaitu kualitas pelayanan. Variabel dalam penelitian ini diuraikan menjadi lima indikator agar dapat mempermudah mendeskripsikan tingkat kualitas pelayanan karyawan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yaitu tujuan penelitian untuk mendeskripsikan, menjelaskan, dan memaparkan berbagai hal yang menyangkut dengan analisis kualitas pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa: dimensi kualitas pelayanan dalam indikator kehandalan, jamina, daya tanggap, dan bukti fisik peserta merasakan kepuasan atas kualitas pelayanan tersebut, namun dimensi kualitas pelayanan empati mengalami ketidakpuasan, tidak sesuai dengan yang dirasakan oleh peserta. Ketidakpuasan tersebut disebabkan karena besarnya harapan yang diinginkan peserta dari pada yang diraskan peserta atas kualitas pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, pemelihara seluruh alam raya, yang atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis mampu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang”**. Tugas akhir ini dikerjakan demi memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan Diploma III (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini bukanlah tujuan akhir dari belajar karena belajar adalah sesuatu yang tak terbatas.

Terselesaikannya tugas akhir ini tentunya tak lepas dari dorongan dan uluran tangan berbagai pihak oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada bapak Hendri Andi Mesta, SE,Ak,MM selaku pembimbing yang telah memberikan ilmu, pengarahan, perhatian, masukan serta waktu kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Yunia Wardi, Drs, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, yang telah menyediakan fasilitas dan kemudahan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi, Bapak Bapak Drs. Zul Azhar, M.Si selaku Pembantu Dekan II dan Ibu Dr. Hj. Susi Evanita, M.Si selaku Pembantu Dekan III.
3. Bapak Perengki Susanto, SE. M.Sc Selaku ketua Prodi DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Firman, SE. M. Sc, selaku Sekretaris Prodi DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Hendri Andi Mesta, SE. Ak,MM, selaku pembimbing tugas akhir penulis.

6. Teristimewa penulis ucapkan pada Ayahanda, Ibunda, dan keluarga besar tercinta yang telah memberikan kesungguhan do'a, bantuan moril maupun materil kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen dan karyawan/karyawati Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Semoga segala bimbingan, bantuan, dan dorongan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diridhoi oleh Allah SWT. Penulis telah menyelesaikan tugas akhir ini dengan segala kemampuan, namun penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun, sehingga menjadi sumbangan yang berarti bagi pendidikan di masa yang akan datang. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih.

Padang, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
B. Dimensi Kualitas Layanan (Jasa).....	8
C. Tingkatan Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan	9
D. Peningkatan Kualitas Layanan.....	10
E. Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	12
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	14
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	14
C. Rancangan Penelitian	14
1. Jenis Penelitian.....	14
2. Tahapan Penelitian.....	15
3. Objek Penelitian.....	16
4. Sumber Data.....	16
5. Teknik Analisis	16
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Perusahaan	19
1. Sejarah PT. TASPEN (Persero)	19
2. Visi dan Misi PT. Taspen Kantor Cabang Padang.....	21
3. Struktur Organisasi Perusahaan PT. Taspen KC Padang.....	23
4. Produk PT. Taspen (Pesero) Padang.....	25

5. Tanggung Jawab Perusahaan	28
B. Pembahasan.....	29
1. Deskriptif Karakteristik Responden.....	29
2. Hasil Pengolahan Data.....	31

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	41
B. Saran	42

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Karakteristik responden peserta pensiun berdasarkan jenis kelamin.....	29
Tabel 2. Karakteristik responden konsumen berdasarkan usia	30
Tabel 3. Distribusi Frekuensi	31
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Indikator Pertama	32
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Indikator Kedua	33
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Indikator Ketiga.....	35
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Indikator Keempat.....	36
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Indikator Kelima.....	37
Tabel 9. Kesimpulan	38

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Struktur Organisasi Perusahaan PT. Taspen KC Padang.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Data

Lampiran 3. Surat Penelitian

Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan terhadap kepuasan peserta pensiun. Dalam pelayanan yang diberikan kepada peserta pensiun akan menjadi tolak ukur sejauh mana pihak perusahaan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para peserta PT. Taspen. Sehingga disanalah dapat kita lihat seberapa puas peserta terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai atau karyawan pada perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2009 : 65), “Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Kualitas layanan perusahaan diuji pada setiap pelaksanaan layanan.” Berdasarkan teori tersebut penulis berasumsi bahwa kualitas layanan yang diberikan dengan cara meningkat kepuasan peserta pensiun merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya mempertahankan peserta pensiun.

Kepuasan peserta terhadap pelayanan itu merupakan suatu ujung tombak bagi sebuah perusahaan, sehingga semakin baik pelayanan terhadap peserta yang diberikan maka akan berdampak positif bagi kemajuan sebuah perusahaan. Peserta yang merasa tidak puas terhadap pelayanan karyawan pada perusahaan, maka ini menjadi dampak yang negatif bagi perusahaan terutama pada perusahaan jasa. Oleh sebab itu, karyawan diberikan pengetahuan tentang bagaimana cara melayani peserta dengan lebih baik.

Kualitas layanan memberikan suatu dorongan kepada peserta untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan PT. Taspen untuk memahami dengan seksama harapan peserta serta kebutuhan peserta, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan peserta dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman peserta yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman peserta yang kurang menyenangkan.

Pelayanan dinilai memuaskan dan prima bila dipandang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan para peserta. Oleh karena itu, kualitas pelayanan adalah paling mendasar bagi keberhasilan suatu perusahaan dalam menyediakan jasa kepada peserta. Pentingnya pelayanan yang berkualitas karena kepuasan peserta adalah harga mati karena kepuasan peserta merupakan indikator pelayanan itu sendiri dan berbanding lurus.

Peserta menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa untuk memperbaharui persepsi mereka tentang kualitas jasa, tetapi sikap terhadap kualitas tidak bergantung pada pengalaman. Orang sering mendasarkan penilaian tentang kualitas jasa yang belum pernah mereka pakai pada informasi dari mulut ke mulut. Namun, peserta harus benar-benar menggunakan suatu jasa untuk mengetahui apakah mereka puas atau tidak dengan hasilnya.

Untuk mencapai kepuasan peserta manajer harus memahami lebih mendalam tentang kualitas jasa, *service quality* yang disingkat menjadi *servqual* bertujuan mengetahui seberapa mampu perusahaan menyediakan dan memberikan

kepuasan peserta atas lima dimensi. Kualitas pelayanan juga merupakan dedikasi atau suatu sarana bagi perusahaan. Kualitas pelayanan (*service quality*) pada PT. Taspen dapat diketahui dengan cara mengerti persepsi para peserta atas pelayanan yang mereka terima yang berasal dari para karyawan PT. Taspen. Contohnya bagaimana cara berkomunikasi yang sopan kepada peserta dan cara memberikan layanan dengan baik pada saat bertransaksi dilakukan.

PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang ini merupakan sebuah perusahaan BUMN yang bergerak dibidang tabungan asuransi sosial bagi pegawai negeri yang mana pegawai tersebut telah memenuhi syarat sebagai pegawai negeri. Bertujuan meningkatkan kesejahteraan pegawai negeri atau peserta pensiun dan keluarganya, baik yang sedang masih aktif maupun setelah pensiun. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan PT. Taspen (Persero) KC Padang memiliki keinginan untuk meningkatkan pelayanan yang ditampilkan secara efektif. Serta memberikan layanan yang melebihi harapan peserta merupakan suatu bentuk layanan paripurna yang akan diberikan PT. Taspen diterima oleh peserta.

Pelayanan pada PT. Taspen sudah cukup memadai hanya saja memang masih ada berbagai masalah yang timbul. Masalah yang timbul dapat lihat dari kenyamanan peserta terhadap pelayanan, fasilitas, dan keterbatasan waktu layanan yang ada di PT. Taspen serta keluhan peserta dalam melakukan transaksi pengisian data bagi peserta itu sendiri. Contohnya: proses pembayarannya lebih dari waktu yang ditentukan kenyamanan dalam antrian pembayaran di loket pembayaran. Sehingga membuat peserta itu sendiri tidak

puas dalam terhadap pelayanan di PT. Taspen. Namun perusahaan seharusnya melakukan kriteria-kriteria yang terkait dengan kualitas pelayanan yang meliputi beberapa aspek indikator kualitas layanan yang akan dilakukan perusahaan diantaranya : dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empathy, dan dimensi bukti fisik.

Kriteria di atas dilihat dari fenomena-fenomena yang menandakan bahwa adanya indikasi yang rendah terhadap kepuasan peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang. Hal ini sangat amat penting untuk ditanggulangi agar tidak mengganggu proses pencapaian tujuan perusahaan. Berdasarkan alasan dan pemikiran di atas, maka penulisan Tugas Akhir ini mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.”

Dalam penelitian ini akan diuraikan bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang baik dan benar sehingga dapat mendatangkan profit yang jauh lebih besar kepada perusahaan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka perumusan masalahnya adalah bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang berdasarkan indikator kualitas layanan.

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadikan tujuan untuk melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan pada PT. Tapen (Persero) Kantor Cabang Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis adalah sebagai bahan perbandingan antara teori dengan praktik kerja yang sesungguhnya. Selain itu, penulis dapat menambahkan wawasan dan pengetahuan dengan terjun langsung ke dunia kerja mengenai Analisis Kepuasan Peserta Pensiun Terhadap Pelayanan, dan untuk meraih gelar Ahli Madya.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan sebagai masukan dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta pensiun sesuai harapan, serta guna mempertahankan bahkan meningkatkan posisi perusahaan tersebut.
3. Memberikan informasi dan pengetahuan lebih lanjut, selain itu penelitian ini diharapkan juga berguna bagi pihak-pihak yang memerlukan informasi yang berkaitan tentang bagaimana pengelolaan dana pensiun di PT. Taspen serta sebagai wadah saluran harapan akan kinerja karyawan PT . Taspen (Persero) KC Padang dan memberikan informasi kepada peserta pensiun tentang mutu atau bentuk pelayanan di PT. Taspen.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan kualitas pelayanan yang disajikan pada bab empat dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang belum optimal secara keseluruhan dalam memberikan pelayanan kepada peserta pensiun. Ada beberapa dimensi-dimensi yang dapat disajikan sebagai standar layanan yang diberikan kepada peserta pensiun yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian.
2. Dari analisis yang dilakukan bahwa dimensi *empathy* yang diberikan kepada peserta belum memuaskan peserta seperti kurangnya perhatian secara personal kepada peserta dan jam operasional yang tidak sesuai dengan kebutuhan peserta.
3. Dimensi yang paling memuaskan diantara dimensi-dimensi yang lainnya dimensi kehandalan sehingga peserta merasa yakin dengan pelayanan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.

B. Saran

Bagi PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang dalam dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik terhadap kualitas pelayanan kepada peserta. Dan dilihat dari hasil olahan data yang dilakukan untuk pernyataan dengan kategori

yang kurang memuaskan dan memiliki skor TCR paling rendah adalah dimensi *empahy* dapat disarankan untuk dimensi *empahy* perusahaan agar dapat memberikan perhatian secara personal kepada peserta dan sebaiknya memiliki jam operasional sesuai dengan kebutuhan peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Nursya'bani Purnama. 2006. *Manajemen Kualitas*. Edisi 1. Yogyakarta: Adipura.
- Kasmir. 2004. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Longenercker, Justin G, Carlos W.Moore dan J. William Petty. 2001. Kewirausahaan: *Manajemen Usaha Kecil*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Loverlock, Christopher dan Lauren K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi bahasa indonesia. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cermelang.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaraan*. Edisi 1. Alih Bahasa: Bob Sabran,MM. Jakarta: Erlangga.