

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PT. JAMSOSTEK  
CABANG SOLOK**

**TUGAS AKHIR**

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



**DHEA CHINTYA RESHA  
NIM. 58052**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN DIPLOMA III**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2014**


**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYAN PT JAMSOSTEK  
(PERSERO) CABANG SOLOK**

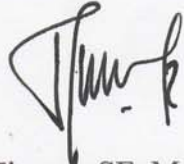
Nama : Dhea Chintya Resha  
BP/NIM : 2010/58052  
Program Studi : Manajemen Perdagangan DIII  
Fakultas : Ekonomi

Padang, Februari 2014

Diketahui Oleh,  
Ketua Prodi Program Diploma III

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

Disetujui Oleh,  
Pembimbing

  
Firman, SE, M.Sc  
NIP. 19800206 200312 1 004

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PT JAMSOSTEK  
(PERSERO) CABANG SOLOK**

**Nama** : Dhea Chintya Resha  
**BP/NIM** : 2010/58052  
**Program Studi** : ManajemenPerdagangan (DIII)  
**Fakultas** : Ekonomi

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

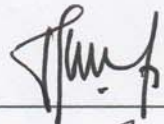
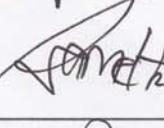
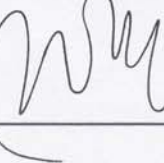
**Padang, Februari 2014**

**Tim Penguji,**

**Nama**

**Tanda Tangan**

- 1. Ketua** : Firman, SE, M.Sc
- 2. Anggota** : Ramel Yanuarta, RE, SE, M.SM
- 3. Anggota** : Whyosi Septrizola, SE

  
\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_

**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYAN PT JAMSOSTEK**

**(PERSERO) CABANG SOLOK**


Nama : Dhea Chintya Resha  
BP/NIM : 2010/58052  
Program Studi : Manajemen Perdagangan DIII  
Fakultas : Ekonomi

Padang, Februari 2014

Diketahui Oleh,  
Ketua Prodi Program Diploma III

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

Disetujui Oleh,  
Pembimbing

  
Firman, SE, M.Sc  
NIP. 19800206 200312 1 004

## ABSTRAK

**Dhea Chintya resha : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Solok**

**Pembimbing : Firman, SE, M.Sc**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pada PT. Jamsostek Solok metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan berbagai hal yang menyangkut dengan kualitas layanan pada PT. Jamsostek. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi yang mana pengamatan langsung di lapangan.

Dari hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan terhadap pengguna jasa asuransi kurang optimal sehingga dapat merugikan perusahaan dilihat bahwa kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh karyawan belum sesuai dengan standar pelayanan Jamsostek yang berdasarkan pada indikator-indikator *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik).

Saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan yaitu untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan terhadap kualitas layanan yang sesuai dengan standar pelayanan Jamsostek dalam indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible* kepada peserta yang datang ke Jamsostek Cabang Solok, serta mengadakan pelatihan-pelatihan khusus bagi karyawan untuk lebih profesional dan melaksanakan pekerjaan terutama dalam memberikan layanan kepada peserta.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Tugas Akhir ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Ekonomi Universitas Negeri Padang. Judul Tugas Akhir ini adalah "**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Solok**".

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini banyak pihak yang telah membantu penulis. Untuk itulah pada kesempatan yang bahagia ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Yunia Wardi, Drs, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Perengki Susanto, SE. M.Sc selaku ketua Prodi DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
3. Bapak Firman, SE. M. Sc, selaku Sekretaris Prodi DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan selaku Pembimbing Tugas Akhir penulis.
4. Bapak Hendri Andi Mesta, SE, AK. MM selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dengan ikhlas dan tulus memberikan bimbingan akademik.
5. Bapak dan Ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dalam penulisan karya ilmiah ini, Berta

kepada karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri

Padang yang telah membantu dibidang administrasi.

6. Teristimewa penulis ucapkan pada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah mencukupi mated, medukung dan mendoakan penulis demi penyelesaian pendidikan Diploma III (DIII) ini. Dan tak lupa pula kepada saudara kandung penulis yang penulis sayangi.
7. Dan juga penulis ucapkan pada sahabat dan teman-teman yang memberikan motivasi, semangat dan petunjuk demi kelancaran dalam penyelesaian penulisan karya ilmiah ini.

Semoga segala bimbingan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diridhoi oleh Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya hasil penelitian ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari sistematika penulisan maupun dari pemilihan kata yang digunakan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian penulis yang lain dimasa yang akan datang.

Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak yang bersangkutan. Atas perhatian dari semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih.

**Padang, Januari 2014**

**Penulis**

## DAFTAR ISI

### Halaman

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**SURAT PERNYATAAN**

**ABSTRAK ..... i**

**KATA PENGANTAR..... ii**

**DAFTAR ISI..... iv**

**DAFTAR TABEL ..... vi**

**DAFTAR LAMPIRAN..... vii**

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang ..... 1

B. Perumusan Masalah..... 4

C. Tujuan Penelitian..... 4

D. Manfaat Penelitian ..... 5

**BAB II KAJIAN TEORI**

A. Pelayanan ..... 6

1. Pengertian Pelayanan ..... 7

2. Tujuan Pelayanan ..... 8

3. Konsep Pelayanan ..... 8

4. Dasar-dasar Pelayanan ..... 9

B. Peserta ..... 15

1. Pengertian Peserta dan Kepuasan Peserta ..... 15

2. Tingkatan harapan konsumen terhadap kualitas layanan ..... 17

3. Kesenjangan kualitas layanan ..... 22

4. Harapan-harapan pelanggan ..... 24

### **BAB III PENDEKATAN PENELITIAN**

A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir .....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
C. Rancangan Penelitian .....	25
1. Jenis Penelitian.....	25
2. Tahapan Penelitian .....	26
3. Objek Penelitian .....	27
4. Sumber Data yang Digunakan .....	27
5. Teknik Analisis .....	28

### **BAB IV PEMBAHASAN**

A. Profil Perusahaan .....	29
1. Sejarah Berdirinya PT. Jamsostek.....	29
2. Profil PT. Jamsostek .....	32
3. Program Pelayanan PT. Jamsostek .....	33
4. Struktur Organisasi PT. Jamsostek Cabang Bukittinggi .....	37
B. Pembahasan.....	40
1. Bentuk-bentuk Pelayanan PT. Jamsostek .....	40
2. Standar Pelayanan PT. Jamsostek.....	40
3. Pelayanan Yang Diberikan oleh CSR.....	43
4. Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	49

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	51
B. Saran.....	51

### **DAFTAR PUSTAKA .....**

**52**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1.1 Sejarah Singkat PT. Jamsostek (Persero) .....	31
Tabel 1.2Standar Layanan Customer Service PT. Jamsostek.....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran Struktur Organisasi PT Jamsostek.....</b>	<b>37</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia asuransi saat ini sangat cepat dan kebutuhan akan jasa asuransi semakin besar, asuransi saat ini sudah mulai digemari dan masyarakat sudah mulai merasakan pentingnya memiliki asuransi dalam kehidupan mereka. Hal tersebut membuat asuransi harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi serta tanggung jawabnya melayani masyarakat (peserta). Asuransi menjadi suatu lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, yang harus dapat memberikan pelayanan baik (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, sekarang ini ada berbagai konsep pelayanan pelanggan yang semakin ketat yang bertujuan untuk mempertahankan dan menjangkau pelanggan potensial.

Industri asuransi yang tidak bisa dilepaskan dari kepercayaan dan pelayanan kepada pelanggan. Kepercayaan dan pelayanan kepada pelanggan berperan penting dalam pertumbuhan usaha asuransi. Seiring dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya pelayanan kepada pelanggan. Agar dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas jasa yang akan dinilai oleh peserta asuransi seharusnya lebih meningkatkan citra positif dengan mengutamakan kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa serta ketertiban dan keamanan. Untuk meningkatkan citra asuransi, maka diperlukan karyawan yang

mampu menangani kebutuhan peserta asuransi dengan penuh kesabaran. Karyawan seperti ini bisa disebut dengan *customer service officer* dan melalui *customer service officer* pihak perusahaan hendak memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang sekaligus dapat menumbuhkan rasa aman, percaya dan loyalitas yang tinggi. *Customer service officer* pun berperan dalam pembentukan citra perusahaan. Dengan keramahan dan pelayanan yang memuaskan pelanggan, maka akan terbentuk suatu opini positif terhadap perusahaan tersebut. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Fandy, 2004:145).

Pelayanan prima yang selalu dicoba untuk diterapkan dengan baik. Pelayanan perkembangan pelayanan yang diberikan PT. Jamsostek selain pelayanan prima yang diberikan, juga mengembangkan program melayani peserta. Layanan dan produk yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan berbagai segmen, dengan mempertimbangkan nilai yang dapat diberikan pada peserta maupun manajemen risiko yang unik. Dengan ini PT. Jamsostek dapat

mendukung kebutuhan peserta dengan potensi resiko yang sudah dipertimbangkan.

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan PT. Jamsostek mengacu pada buku standar layanan Jamsostek, dalam buku pedoman tersebut terdapat 5 indikator kualitas pelayanan yang harus dipenuhi, yaitu meliputi: *Reliability* atau (kehandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (Jaminan/kepercayaan), *Emphaty* (perhatian), dan *Tangible* (bukti fisik).

*Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Sedangkan *Responsiveness* (Daya Tangkap) adalah kemampuan untuk menolong pelanggan dan memberikan *service* yang memuaskan, indikator *Assurance* (Jaminan/Kepercayaan) menjelaskan bahwa perhatian, pengetahuan, dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, indikator *Emphaty* (Perhatian) adalah kesedian untuk peduli memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan, Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) adalah Penampilan fasilitas fisik peralatan, personil dan materi komunikasi.

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan karyawan diharapkan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan. Melayani secara tepat artinya usahakan jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Kesalahan akan membuat pelanggan kesal dan menimbulkan

anggapan perusahaan tidak profesional, terlihat dari wawancara penulis dengan salah satu peserta di kantor PT Jamsostek.

Pelayanan yang diberikan oleh PT. Jamsostek belum optimal. Hal ini sesuai dengan temuan atau hasil wawancara penulis dengan salah satu pelanggan di Jamsostek Solok, mengatakan: “Rumitnya cara pengklaiman JHT, mereka sudah melengkapi syaratnya tapi terkadang masih ada salah satu syarat yang tidak lengkap atau tidak sesuai data antara kk dan ktp, peserta merasa pengambilan klaim tersebut rumit, sehingga mereka harus bolak-balik datang ke Jamsostek.” Ini menunjukkan bahwa karyawan kurang menjalin kedekatan dengan peserta dan karyawan belum mampu memenuhi indikator *Responsiveness* sebagai bagian dari kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang “Strategi Kualitas Pelayanan PT. Jamsostek Solok” yang dilihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalahnya adalah bagaimana kualitas layanan pada PT. Jamsostek Solok berdasarkan indikator kualitas pelayanan: *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya/tangkap), *Assurance* (jaminan/kepercayaan), *Emphaty* (perhatian), dan *Tangible* (bukti fisik).

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang kualitas layanan di PT. Jamsostek Solok dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Kegiatan ini dapat bermanfaat bagi :

#### 1. Penulis

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan khususnya mengenai Strategi peningkatan kualitas pelayanan PT. Jamsostek. Memenuhi dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna menyelesaikan studi pada program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

#### 2. Perusahaan

Dengan adanya kegiatan ini dapat memberi saran kepada perusahaan tentang langkah-langkah yang perlu diambil oleh perusahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan agar peserta merasa puas.

#### 3. Pembaca

Menjadi acuan bagi para pembaca guna memperluas wawasan dan dapat menjadi referensi tambahan bagi para penulis yang akan meneliti mengenai mutu pelayanan yang terdapat pada PT Jamsostek (Persero) Cabang Solok.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian diatas pelaksanaan pelayanan pada PT Jamsostek cabang solok belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang tidak sesuai dengan standar layanan PT Jamsostek dalam indikator-indikator reability dan empathy kepada konsumen maupun calon konsumen dalam menganggapi setiap keluhan yang dirasakan pelanggan serta karyawan bisa kurang merespon setiap keluhan pelanggan dan belum bisa memenuhi setiap keluhan pelanggan yang datang ke PT Jamsostek (Persero).

#### **B. Saran**

1. Untuk lebih meningkatkan pelayanan PT Jamsostek cabang Solok dalam indikator realibility, responsiveness, empathy assurance dan tangible terhadap pelayanan pelanggan yang datang melaporkan keluhan ke PT Jamsostek cabang solok.
2. PT Jamsostek cabang solok lebih meningkatkan lagi kinerja karyawan PT Jamsostek untuk menangani setiap keluhan pelanggan maupun calon pelanggan.
3. Mengadakan pelatihan-pelatihan khusus bagi karyawan untuk lebih profesional dalam melaksanakan pekerjaan terutama dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

4. Adanya ketentuan waktu dalam memberikan layanan setiap pelanggan sehingga pelanggan yang lain tidak merasa jenuh menunggu ketika berlangsung proses pelayanan.
5. Meningkatkan tingkat kinerja karyawan, dalam tanggung jawab pekerjaan dan menjaga image perusahaan agar lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

Buku Panduan PT. Jamsostek (Persero) Edisi July 2012

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT Prianhalindo

Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Quality & Satisfaction ed-1*. Yogyakarta. Andi

Kasmir, SE., M.M. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta. Rajawali Pers

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2000. *Manajemen Pemasaran ed-13*. Jakarta. Erlangga

Kasmir, SE., M.M. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada

Alma Buchari 2005 *ManajemenPemasaran&PemasaranJasa edisi-7* Bandung : CV Alfabeta

Purnama. Nursya'bani 2006. *ManajemenKualitas edisi-1* Yogyakarta :Ekonesia

Toni Wijaya. 2011. *ManajemenKualitasJasa. Ird.edisi*. Jakarta : PT. Indeks

[www.jamsostek.co.id](http://www.jamsostek.co.id)