

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.

Era pembangunan dewasa ini ditandai dengan meningkatnya industri diberbagai bidang. Tumbuhnya sektor industri ini menimbulkan dampak terjadinya pergeseran dalam pola pekerjaan masyarakat. Dalam konteks ini kelompok pekerja agraris yang tadinya mendominasi sebagian besar masyarakat menjadi berkurang. Tumbuhnya kota-kota yang berciri masyarakat industri telah menyebabkan meningkatnya masyarakat bekerja di bidang industri.

Sejalan dengan meningkatnya masyarakat yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan perusahaan, timbulnya suatu kesadaran bahwa hidup mereka ini sangat bergantung pada perusahaan dimana mereka bekerja. Pada saat-saat mereka masih aktif, penghasilan nampaknya bukan menjadi persoalan. Namun demikian, jika suatu saat karyawan tersebut tidak dapat lagi bekerja pada perusahaan karna suatu hal, misalnya karena kecelakaan kerja atau usia lanjut, maka kontuinitas kehidupan mereka akan terganggu. Hal ini lah yang mempengaruhi konsentrasi kerja karyawan dan bukan tidak mungkin jika akhirnya akan berpengaruh pada tingkat produktivitas karyawan. Setiap orang yang bekerja dimasa mudanya pasti akan memikirkan bagaimana kehidupannya nanti dihari tuanya, tentu mereka menginginkan kehidupan dihari tuanya dapat terjamin sehingga mereka akan tenang melewati hari tuanya tanpa harus memikirkan lagi urusan pekerjaan.

Maka pemerintah Indonesia menggagaskan program dana pensiun. Dana pensiun adalah dana yang secara khusus dihimpun dengan tujuan untuk memberikan manfaat kepada peserta ketika mencapai usia pensiun (*retirement*), cacat (*disability*), atau meninggal dunia (*death*). Dana Pensiun merupakan suatu bentuk upaya untuk menjaga agar ketika seseorang memasuki usia lanjut, tetap ada kesinambungan penghasilan. Penghasilan ini biasanya berupa uang yang dapat diambil setiap bulannya atau diambil sekaligus pada saat seseorang memasuki masa pensiun, hal ini tergantung dari kebijakan yang terdapat dalam suatu perusahaan.

Berkenaan dengan hal inilah pemerintah menyadari bahwa upaya pemeliharaan kesinambungan penghasilan pada hari tua perlu mendapatkan perhatian dan penanganan yang serius. Maka perlunya pemerintah melakukan pembentukan suatu lembaga yang diharapkan dapat menunjang upaya-upaya memenuhi kebutuhan ini. Salah satu Lembaga Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang mengelola dana pensiun adalah PT. Taspen (PERSERO) yang mendapatkan kepercayaan dari pemerintah sesuai PP No 15 tahun 1963 untuk menyelenggarakan Asuransi Sosial Pegawai Negeri dalam bentuk Program Tabungan Hari Tua (THT) bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan BUMN, juga Program Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan ABRI yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri (PNS) dan atau BUMN sebagai peserta Taspen. Sebagaimana diatur dalam peraturan pemerintah No 25 Tahun 1981 bahwa Tabungan Hari Tua (THT) adalah bagian dari program pensiun PNS dan BUMN yang terdiri dari Tabungan Hari Tua (THT) Dwiguna yaitu pemberian jaminan keuangan bagi peserta pada saat mencapai usia pensiun dan kepada ahli warisnya saat peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun.

Dari segi kepesertaan peserta pensiun dibagi menjadi dua yaitu peserta aktif dan peserta pasif. Peserta aktif yaitu ketika peserta masih berstatus pegawai atau masih aktif bekerja di instansi terkait yang dengan ketentuan yang ada diwajibkan membayar premi setiap bulannya. Sedangkan peserta pasif yaitu ketika peserta memasuki usia pensiun, dan berhak menerima hak asuransi pensiun.

Terdapat jumlah peserta aktif berdasarkan kelompok BUMN dan PNS di PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung. Berdasarkan tahun 2009 dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1**Rekapitulasi Jumlah Peserta Pensiun Aktif Premi Induk PT Taspen (PERSERO)
Kantor Cabang Utama Bandung Tahun 2009.**

NO	PESERTA	JUMLAH PESERTA
	Kelompok pegawai BUMN/BUMD	
1	Telkom	22.964
2	Posindo	21.385
3	Perhutani	1.013
4	Pegadaian	506
5	PT. Kereta Api Indonesia	2.457
6	Angkasapura	33
7	Badan Urusan Logistik	5
8	PT. Jasa Marga	1
	Kelompok PNS Daerah Otonom	
1	Pemprop.Jawa Barat	14.645
2	Pemkab.Bandung	22.056
3	Pemkab.Sumedang	14.315
4	Pemkab.Subang	14.250
5	Pemkab.Purwakarta	10.114
6	Pemkot.Bandung	23.979
7	Pemkot.Cimahi	5.970
8	Pemkab.Bandung Barat	9.737
	Kelompok PNS PUSAT	
1	Bandung I	22.835
2	Purwakarta	3.049
3	Sumedang	2.039
4	Bandung II	9.140
	Kelompok SSBP Non Satker	
1		11
	Jumlah	200.504

Sumber : Bagian kepala seksi data peserta dan pemasaran PT Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung.

Di dalam aktivitasnya PT. Taspen (PERSERO) berusaha memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan peserta yang ditetapkan suatu acuan semangat yang tertuang dalam motto Taspen yaitu “Layanan dan kinerja selalu ditingkatkan” dan dalam

pelaksanaanya didasarkan pada target mutu pelayanan yang meliputi 5T Tepat (Tempat, Orang, Jumlah, waktu dan administrasi). Kinerja yang baik mampu meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen hanya terpenuhi jika peserta memperoleh apa yang mereka inginkan, apabila perusahaan mampu memenuhi kepuasan konsumen sesuai dengan harapannya, maka kontinuitas perusahaan berjalan dengan baik. Untuk memberikan kepuasan kepada peserta memang bukan pekerjaan yang mudah bagi suatu perusahaan bahkan untuk menarik sedikit saja perhatian dari konsumen dibutuhkan upaya yang sangat memerlukan kerja keras dan keseriusan. Harapan konsumen dibentuk oleh pengalaman lampaunya, pembicaraan dari mulut kemulut dan iklan dari perusahaan tersebut. Setelah mereka menerima atau merasakan jasa itu mereka membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

Berdasarkan pengamatan penulis pada peserta, kepuasan peserta yang belum tercapai dapat dilihat dari beberapa indikasi yang terjadi pada PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung, yaitu sebagai berikut :

1. Banyak peserta yang mengeluhkan tidak mudah mendapatkan informasi mengenai kelengkapan persyaratan.
2. Ketepatan dan kecepatan pelayanan yang tidak tepat waktu, tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan dimana masih banyak peserta yang masih harus menunggu penyelesaian haknya dalam waktu yang cukup lama.
3. Keluhan peserta mengenai ketidakpuasan disampaikan melalui media online website Taspen, di posting tanggal 12 Juli 2010. (Dapat dilihat di lampiran 1)

Berdasarkan indikasi-indikasi masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA ATAS PELAYANAN SAAT PENGAJUAN PENSIUN PERTAMA PADA PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA BANDUNG”**.

1.2 Identifikasi Masalah.

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latarbelakang penelitian dan untuk memberi batasan terhadap permasalahan yang akan dibahas mengenai tingkat kepuasan atas pelayanan saat pengajuan pensiun pertama pada PT. Taspen Kantor Cabang Bandung. Maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

Bagaimana Tingkat Kepuasan Peserta Saat Pengajuan Pensiun Pertama Di PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukan penelitian ini adalah untuk mendapatkan data baik primer maupun sekunder yang dapat dijadikan sebagai bahan analisis untuk menyusun Tugas Akhir pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Jurusan Manajemen D3 Universitas Widyatama Bandung. Sedangkan tujuan penelitian ini sesuai dengan identifikasi masalah yang penulis kemukakan di atas adalah sebagai berikut :

Untuk Mengetahui kepuasan peserta saat pengajuan pensiun pertama di PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung.

1.4 Kegunaan Laporan Tugas Akhir

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain;

1 Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan strategis. Dari hasil penelitian dapat menunjukkan bagaimana tingkat kepuasan atas pelayanan telah sesuai dengan apa yang depersepsikan peserta PT. Taspen (PERSERO) kantor cabang utama bandung.

2 Bagi pihak lain

Penelitian diharapkan dapat memberikan suatu informasi baru dan masukan yang bermanfaat bagi para pembaca dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, dan juga sebagai bahan referensi untuk membantu kegiatan ilmiah selanjutnya.

3 Bagi Penulis

Melalui proses kegiatan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, menjadi sarana bagi penulis untuk membandingkan antara teori – teori perkuliahan dengan aplikasi di dunia bisnis, yaitu pada PT Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung.

1.5 Metode yang Digunakan Dalam Penelitian.

Metode yang akan digunakan di dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah metode deskriptif, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai keadaan perusahaan berdasarkan data yang diperoleh disertai analisa yang jelas sehingga memberikan gambaran yang jelas.

Menurut Zuriyah (2006:47) penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Adapun metode yang digunakan untuk memperoleh data, yakni :

1. Field Research (study lapangan)

Yaitu mengadakan penelitian atau praktik kerja secara langsung ke Objek peneliti dengan cara :

1. Teknik Observasi

Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dengan cara langsung terhadap kegiatan yang dilakukan perusahaan dan melihat kesesuaian hasil wawancara dengan informasi yang diperoleh dengan realita perusahaan.

2. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan cara melalui alat perantara berupa sejumlah pertanyaan yang diajukan dalam lembar pertanyaan dan harus dijawab oleh responden.

2. Library Research (study pustaka)

Yaitu riset yang dilakukan dalam mengumpulkan data dengan menganalisis serta mempelajari bahan-bahan yang ada kaitannya dengan proses penyusunan laporan.

1.6 Kerangka Pemikiran.

Penelitian akan konsep kepuasan pada saat ini menjadi salah satu prioritas penelitian dalam literatur pemasaran jasa. Studi McDougall dan Levesque (2000) menyatakan bahwa :

“kepuasan merupakan kunci keberhasilan dalam industri jasa. Karena kepuasan merupakan tahapan akhir mencapai loyalitas pelanggan. Perusahaan harus memperhatikan keseluruhan layanan yang ditawarkan dari sudut pandang pelanggan. Kepuasan pelanggan yang dibentuk dari sudut pandang pelanggan mampu untuk memberikan nilai lebih terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan.”

Kepuasan tergantung pada bagaimana pelayanan itu diberikan. Karena kepuasan tersebut merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan merupakan sebuah keunggulan atas nilai yang telah dibangun oleh perusahaan. Untuk mencapai tujuan bisnis atau tujuan suatu perusahaan, seorang manajer harus memberikan pelayanan yang memadai atau berkualitas, sehingga peserta merasa puas.

Dengan terciptanya kepuasan pelanggan berarti memberikan manfaat bagi perusahaan, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga timbul minat dari pelanggan untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Untuk itu kepuasan pelanggan berarti merupakan respon pelanggan peserta terhadap pelayanan yang diterima dengan melihat adanya kesenjangan antara harapan (*expected*) dengan persepsi (*perceived*) pelanggan. Jika konsumen merasa puas, maka untuk selanjutnya dia akan memperlihatkan peluang membeli yang tinggi dalam kesempatan berikutnya.

Pelayanan merupakan bagian dari organisasi yang berkaitan dengan dunia eksternal. Dan pelayanan berperan cukup penting bagi kelangsungan hidup suatu organisasi dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Baik tidaknya pelayanan tergantung kepada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Menurut Oliver kepuasan adalah sebagai tingkat perasaan seseorang

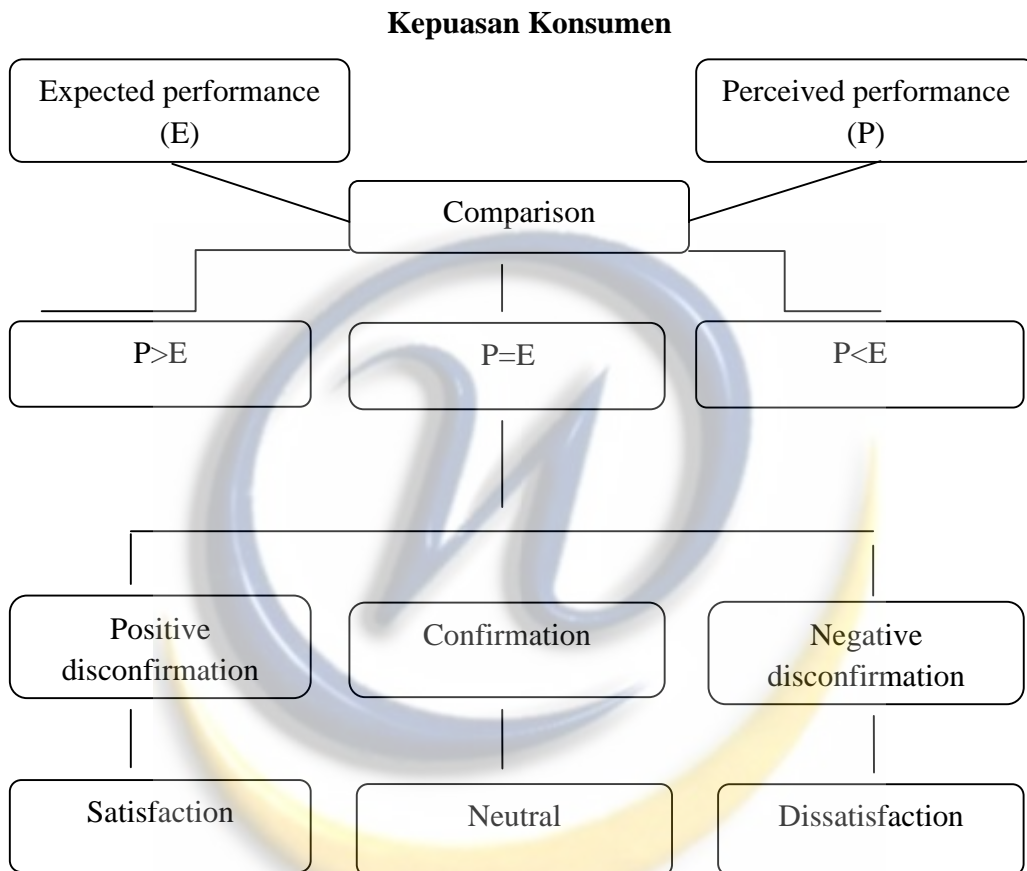
setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Hasil perbandingan antara harapan dengan persepsi konsumen (terhadap jasa yang telah dikonsumsinya), adalah *konfirmasi* atau *diskonfirmasi*. *Diskonfirmasi* dapat berwujud sebagai: *diskonfirmasi positif* atau *diskonfirmasi negatif*. *Diskonfirmasi positif* berarti kinerja lebih baik dari yang diharapkan. Artinya, konsumen merasa puas. Sebaliknya, *diskonfirmasi negatif* menandakan bahwa kinerja lebih buruk dari pada yang diharapkan, jadi konsumen merasa tidak puas. Terakhir, *konfirmasi sederhana* (*simple disconfirmation= non-satisfaction*) berarti kinerja sama dengan harapan (Hoffman & Bateson, 1997: 270; Engel, *et. al.*, 1995: 210, jilid 2). Pada situasi tersebut pelanggan tidak merasa kecewa dan tidak akan melakukan komplain.

Peserta atau pelanggan menjadi begitu pentingnya bagi suatu perusahaan karena peserta merupakan asset terpenting diluar perusahaan dan tidak dapat dipungkiri bahwa perusahaan hanya dapat bertahan hidup apabila menghasilkan dan memberikan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan. Maka tidak berlebih bila PT. Taspen (PERSERO) menjadikan kemampuan melayani menjadi kompetisi wajib seperti yang tertuang pada Program Transformasi Taspen (PTT), yang senantiasa memberikan kenyamanan kepada pesertanya seperti ruang tunggu peserta, sarana dan prasarana, peningkatan kualitas sumber daya manusia , serta pembenahan pada pembauran teknologi baru guna untuk mencapai dan melaksanakan Visi Misi perusahaan yang telah ditetapkan. Maka, sudah selayaknya PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung memantau secara konsisten tingkat kepuasan peserta atau pelanggannya

Kepuasan peserta ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapat oleh peserta atau pelanggan selama melakukan kontak atau berhubungan dengan perusahaan. Untuk peserta Taspen proses pelayanan peserta atau pelanggan dimulai saat mereka menjadi Peserta Taspen (CPNS) sampai dengan mereka meninggal atau peserta keluar. Ketidakpuasan yang diterima oleh peserta pada awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga peserta merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan. Komponen kualitas pelayanan seperti mengutip dari Freddy Rangkuti (2005:19) terdapat 5 dimensi dasar untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau peserta, yaitu : Keandalan, Cepat tanggap, Kepastian, Empati dan Berwujud.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tercapainya kepuasan peserta akan menciptakan hubungan antara perusahaan dan peserta menjadi harmonis bahkan tidak menutup kemungkinan akan terbentuk semacam hubungan rekomendasi dari mulut kemulut yang dapat menguntungkan perusahaan.

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



Sumber : Hoffman & Bateson, 1997: 270; Engel, *et. al.*, 1995: 210, jilid 2

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.

Penelitian untuk menyusun Laporan Tugas Akhir dilakukan dengan cara kerja praktek pada PT.Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung yang berada di Jl. P.H. Moestopha No 78 Bandung. Ada pun waktu kerja praktek dilakukan setiap hari senin sampai dengan jum'at dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.30 WIB Sedangkan waktu kerja praktek dilakukan selama 2 (dua) bulan terhitung dari tanggal 14 Juni 2010 sampai dengan 13 Agustus 2010.