**KAJIAN EFEKTIVITAS SISTEM PEMBAYARAN PENSIUN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS MANARO**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat*

*Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (SST)*

*Pada Program Study Manajemen Bisnis*

**Oleh**

**EVA ADRIANA LENGKONG**

**NIM : 14053047**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS**

**2018**

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

ABSTRAK ii

MOTTO iv

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN v

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING vi

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI vii

BIOGRAFI viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI................................. xi

DAFTAR TABEL................................. xiv

DAFTAR GAMBAR................................. xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 10

1.3 Pembatasan 11

1.4 Fokus dan Sub Fokus Penelitian 11

1.4.1 Fokus Penelitian 11

1.4.2 Sub Fokus Penelitian 11

1.5 Rumusan Masalah 12

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian 12

1.5.1 Tujuan Penelitian 12

1.5.1 Manfaat Penelitian 13

**BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**  15

2.1 Landasan Teori 15

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia 15

2.2 Teknologi Informasi 16

2.2.1 Fungsi & Tujuan Teknologi Informasi Dalam Organisasi 17

2.3 Efektivitas Sistem pembayaran Pensiun 20

2.3.1 Ukuran Efektivitas 22

2.3.2 Pengertian Sistem 26

2.3.3 Dana Pensiun 27

2.4 Pelayanan 28

2.4.1 Kualitas Pelayanan 29

2.5 Kerangka Teoritik 31

2.6 Hasil Penelitian Yang Relevan 34

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** 36

3.1 Tempat dan waktu penelitian 36

3.2 Latar Penelitian 36

3.3 Metode dan Prosedur Penelitian 38

3.4 Subjek Penelitian 42

3.5 Sumber Data 44

3.6 Prosedur Pengumpulan Data 46

3.7 Prosedur Analisis Data 48

3.7.1 Data Reduction 50

3.7.2 Data Display 50

3.7.3 Conclusion Drawing 51

3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data 51

3.8.1 Kredibiitas *(Credibility)* 51

3.8.2 Transferbilitas *(Transferbility)* 52

3.8.3 Dependabilitas *(Dependability)* 53

3.8.4 Konfirmabilitas *(Confirmability)* 53

**BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN** 5

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan 58

4.2 Visi dan Misi Perusahaan 61

4.3 Sumber Daya Perusahaan 61

4.4 Struktur Organisasi 64

4.5 Uraian Tugas 64

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN** 72

5.1 Hasil Temuan Penelitian 72

5.1.1 Temuan Penelitian Mengenai Efektivitas Pembayaran

Pensiun (Kualitas Kerja) 72

5.1.2 Pembahasan Temuan Penelitian (Kualitas kerja) 74

5.2 Temuan Penelitian Mengenai Efektivitas Pembayaran

Pensiun (Kuantitas Kerja) 77

5.2.1 Pembahasan Temuan Penelitian (Kualitas Kerja) 77

5.3 Temuan Penelitian Mengenai Efektivitas Pembayaran

Pensiun (Pemanfaatan Waktu) 78

5.3.1 Pembahasan Temuan Penelitian (Pemanfaatan Waktu) 80

5.4 Temuan Penelitian Mengenai Efektivitas Pembayaran

Pensiun (Peningkatan Kualitas SDM) 82

5.4.1 Pembahasan Temuan Penelitian (Peningkatan

Kualitas SDM) 83

5.5 Temuan Penelitian Mengenai Kualitas Pelayanan

Keandalan (*Reability)*  84

5.5.1 Pembahasan Temuan Penelitian Keandalan *(Reability )*.. 86 5.6 Temuan Penelitian Mengenai Kualitas Pelayanan Daya Tanggap

*(Responsiveness)*  87

5.6.1 Pembahasan Temuan Penelitian Daya

Tanggap *(Responsivenese)*  88

5.7 Temuan Penelitian Mengenai Kualitas Pelayanan *Empathy...*  89

5.7.1 Pembahasan Temuan Penelitian *Empathy* 91

5.8 Temuan Penelitian Mengenai Kualitas Pelayanan

Jaminan *(Assurance)* 93

5.8.1 Pembahasan Temuan Penelitian

Jaminan *(Assurance)* 94

5.9 Temuan Penelitian Mengenai Kualitas Pelayanan

Bukti Fisik *(Tangibless)* 93

5.9.1 Pembahasan Temuan Penelitian

Bukti Fisik *(Tangibless)* 95

5.10 Temuan Penelitian Mengenai Efektivitas Sistem

Pembayaran Pensiun Dalam Meningkatkan Kualitas

Pelayanan Di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos

Manado 96

5.10.1 Pembahasan Temuan Penelitian Mengenai

Efektivitas Sistem Pembayaran Pensiun

Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos

Manado 99

5.11 Temuan Penelitian Mengenai Kendala-Kendala Dalam

Pelayanan Pembayaran Pensiun Pada PT Pos Indonesia

(Persero) Kantor Pos Manado 99

5.11.1 Pembahasan Temuan Penelitian Mengenai

Kendala-Kendala Dalam Pelayanan pembayaran

Pensiun Pada PT Pos Indonesia (Persero)

Kantor Pos Manado 101

5.12 Temuan Penelitian Mengenai Upaya Dalam Mengatasi

Kendala Dalam Pelayanan Pembayaan Pensiun Di

PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado 103

5.12.1 Pembahasan Mengenai Upaya Dalam Mengatasi

Kendala Dalam Pelayanan Pembayaran Pensiun

Di PT Pos Idonesia (Persero) Kantor Pos Manado 104

5.13 Jumlah Pensiun Yang Terbayarakan Dengan Sistem FD-Pos

Dan Yang Di Bayarkan Manual 106

5.14 Implementasi Temuan Penelitian 109

**BAB VI PENUTUP**  113

6.1 Kesimpulan 113

6.2 Saran 116

**DAFTAR PUSTAKA** 118

**LAMPIRAN-LAMPIRAN** 120

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, semua dituntut untuk serba cepat, dan tepat, karena semakin lama orang akan sangat menghargai waktu. Tak terkecuali pada dunia bisnis yang saat ini kompetisinya semakin meningkat. Kompetisi mengarah pada tuntutan kebutuhan konsumen baik dari kualitas maupun kuantitas yang menyebabkan dunia usaha harus berjuang untuk neningkatkan pelayanan yang efektif, efisien dan fleksibel untuk dapat berinovasi. Salah satu hal yang mencolok dalam sebuah instansi layanan langsung ke konsumen adalah bagian fasilitas layanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia layanan adalah kegiatan dalam usaha melayani kebutuhan orang lain. Dengan layanan yang cepat dan optimal akan membuat pelanggan merasa puas karena layanan dalam suatu perusahaan sangat penting untuk membuat para pelanggan menjadi loyal sehingga mereka tidak segan kembali dan kembali lagi.

Teknologi tentunya dapat menjadi salah satu pilihan bagi organisasi untuk dimanfaatkan dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, efektif, serta efisien bagi pelanggan atau masyarakat luas. Begitu juga dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi bagi suatu instansi atau perusahaan dapat mempermudah perusahaan berbagi informasi demi pelayanan publik dan memungkinkan seluruh kegiatan operasional masing-masing instansi harus secara langsung tertuju pada tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan. Salah satu unsur perbaikan yaitu kinerja institusi/organisasi dengan memperbaiki proses/prosedur kinerja agar *output* dari setiap instansi dapat selaras dengan visi dan misi instansi terkait. .

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dalam hubungannya dengan kepuasan nasabah adalah pelayanan prima. Menurut Parasuraman, *dalam* M. Adam (2015: 11-12), terdapat 5 dimensi utama pelayanan prima yaitu : reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) jaminan (*assurance*) empati (*empathy*) Bukti fisik (*tangibles*). Pelayanan dapat dikategorikan efektif apabila nasabah mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan perusahaan dalam meningkatkan disiplin kerja pegawainya dalam upaya meningkatkan pelayanan. Menurut Stoner dan Wankel *dalam* Sudaryono (2017:147), mengatakan bahwa efektivitas hakikatnya merujuk kepada kemampuan untuk mencapai tujuan secara memadai dengan melaksanakan pekerjaan secara benar. efektivitas dapat diartikan pula sebagai suatu ukuran yang menyatakan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan (kuantitas, kualitas, waktu). Dalam bentuk perbandingan aktivitas adalah hasil nyata dibagi dengan hasil yang diharapkan. Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.

PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertujuan untuk turut serta melaksankan dan menunjang kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, pada khusunya di bidang pelayanan jasa pos seperti pelayanan surat menyurat, pengiriman barang, pembayaran dana pensiunan serta layanan pos lainnya bagi masyarakat baik di dalam maupun di luar wilayah Indonesia dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, PT. Pos Indonesia (Persero) khususnya Kantor Pos Manado melengkapi layanan pembayaran uang pensiun dengan daftar pembayaran pensiun elektronik (*e-Dapem)* dengan memanfaatkan aplikasi *Fund Distribution* (FDpos) yang telah diimplementasikan sejak tahun 2011, sehingga pembayaran uang pensiun kepada penerima pensiun atau ahli waris dapat dilaksanakan dengan tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat dan tepat administrasi.

Dana pensiun adalah hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab lain sesuai perjanjian yang telah ditetapkan. 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. Tujuan dalam penyelenggaraan dana pensiun adalah bila dipandang dari sisi pemberi kerja, maka tujuannya sebagai kewajiban moral dimana untuk memberikan rasa aman kepada pegawai pada saat mencapai usia pensiun. Kantor Pos Manado pelayanannya tidak hanya model surat menyurat, pengiman barang, namun melalui kantor Pos mereka juga bisa, mengambil gaji pensiunan, membayar tagihan kredit, tagihan listrik secara *on-line* , dan masih banyak kegiatan lainnya, yang harus dilakukan secara sistem komputerisasi.

Namun dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada nasabah khususnya pelayanan pembayaran dana pensiun. Fakta yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan dalam hal pelayanan khususnya pembayaran dana pensiun, di karenakan sekarang PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado baru saja menggunakan sistem komputerisasi dalam pembayaran dana pensiun dan dilakukan dengan sistem rekening online *e-Dapem* dengan menggunakan aplikasi *Fund Distribution* yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan bagi nasabah yakni para peneriman pensiun. Pada kenyataannya belum berjalan efektif dan efisien karena terdapat masalah sehingga dapat menghambat jalananya proses pelayanan pembayaran pensiun.

Masalah-masalah yang ada berdasarkan hasil pengamatan terdapat rangkaian proses yang harus dilewati oleh para penerima pensiun langkah prosedur yang cukup rumit bagi nasabah menggingat bahwa penerima pensiunan ini adalah nasabah yang sudah lanjut usia dan memiliki keterbatasaan oleh sebab itu dibutuhkan pelayanan yang lebih mudah bagi mereka. Adapun rangkaian prosedur yang harus dilewati oleh penerima pensiun untuk mengambil gajinya di kantor pos mulai dari prosedur pendaftaran pensiun, alur proses sampai dengan penarikan uang pensiun adalah sebagai berikut :

1. Pensiun pertama datang ke kantor pos untuk melakukan pendaftaran rekening giro pos selanjutnya mengisi giro 1 dan giro 3 (slip penarikan uang, pembayaran dengan cek sebagai sarana transaksi antar rekening).
2. Pensiun menerima formulir pembukaan giro pos.
3. Setelah menerima formulir pembukaan rekening giro pos, Pensiun datang ke KC Taspen untuk menginformasikan bahwa telah melakukan pendaftaran dan akan mengambil gajinya dikantor pos.
4. Bilamana pensiun bermaksud mengambil pensiuannya dibayarkan di kantor pos maka pensiun dapat membuka rekening giro pos di kantor pos.
5. Pensiun datang ke KPRK Bayar untuk pendaftaran pembukaan rekening.
6. KPRK Bayar menyerahkan giro 1 giro 3 untuk diisi oleh penerima pensiun.
7. KPRK Bayar melakukan pembukaan rekening giro pos berdasarakan giro1 dan giro 3 dan memberikan formulir pembukaan rekening giro pos kepada penerima pensiun.
8. Penerima pensiun melakukan input PIN (*Personal identity Number)* pada *keypad* sesuai yang dikehendaki PIN tersebut.
9. Pensiun datang ke kantor pos di manapun dan kapanpun untuk mengambil gaji bulan pertamanya.
10. Kantor pos membayarkan gajinya menggunkan Aplikasi FDPos.
11. Penarikan saldo rekening giro pos dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun pada setiap kantor pos sesuai dengan ketentuan jam buka layanan.
12. Penarikan saldo rekening giro pos dapat dilakukan sebagian atau seluruhnya dan jangka waktu penarikan saldo rekening tidak terbatas.
13. Saldo minimum penerima pensiun yang ada pada rekening giro pos sebesar Rp.0,00
14. Penarikan saldo rekening giro pos dapat dilakukan dengan membawa identitas asli dan mengisi slip penarikan oleh penerima pensiun yang berhak atau dengan surat kuasa untuk Dapem. Untuk No Dapem penarikan saldo rekening dilakukan oleh penerima pensiun pertama dan tidak bisa diwakilkan.
15. Untuk sementara waktu penarikan saldo rekening giro pos dapat dilakukan diseluruh loket pensiun menggunakan aplikasi FDPos. Ke depan penarikan saldo rekening giro pos dapat terintegrasi dengan layanan *Pos Pay* atau layanan berbasis rekening*.*

Berdasarkan rangkai prosedur ini terdapat kelemahan antara lain pelayanan yang rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, juga adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri  antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah di lakukan di Kantor Pos Manado khususnya di bagian pelayanan pembayaran pensiun bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai efektivitas pembayaran pensiun dengan sistem yang baru dalam meningkatkan pelayanan. Masalah yang di temui yaitu mengenai kualitas kerja yang di lihat dari kesiapan serta pengetahuan pegawai pada saat memberi pelayanan dengan menggunakan sistem pembayaran pensiun yang baru terlihat bahwa pegawai belum sepenuhnya menguasai pekerjaannya dengan menggunakan sistem pembayaran yang baru sehingga secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang di terima oleh nasabah. Permasalahan lainnya juga mengenai kuantitas kerja atau banyaknya pekerjaan yang harus dikerjakan yang belum mencapai target kerja yang ditetapkan, dikarenakan dalam memberikan pelayanan petugas juru bayar yang ada hanya satu orang sehingga untuk dapat melakukan pekerjaan sesuai target menjadi terhambat di karenakan apabila tanggal pengambilan pensiun di awal bulan terdapat antrian yang panjang dan satu orang pegawai tidak dapat menghendel banyaknya pensiunan yang datang sehingga terdapat antrian yang panjang di karenakan kurangnya jumlah pegawai di bagian pelayanan pembayaran pensiun. Begitupun dari segi pemanfaatan waktu dalam melakukan pekerjaan serta untuk memberikan pelayanan bagi penerima pensiun memerlukan waktu yang lebih lama sehingga efektivitas memberi pelayanan dari segi waktu menjadi terhambat. Kendala lain juga mengenai peningkatan kualitas SDM di Kantor Pos Manado yang belum di lakukan pelatihan dan penggembanggan potensi kualitas SDM mengingat bahwa penting untuk meningkatkan kualitas dari karyawan karena jika dilakukan pelatihan dan pengembangan yang tepat dapat memberikan efek yang baik bagi karyawan sehingga karyawan mampu memahami seluk-beluk pelaksanaan pekerjaannya lebih mendalam, memahami perkembangan perusahaan, memahami sasaran perusahaan, mengerti akan perlunya kerjasama dalam melaksanakan pekerjaan, dapat dengan mudah memahami informasi yang disampaikan perusahaan, mampu memahami sistem dan prosedur yang digunakan dalam pelaksanaan tugas perusahaan serta hal positif lainnya yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.

Permasalahan lain yang ditemui mengenai kualitas pelayanan yang ada di Kantor Pos Manado khususnya di bagian pelayanan pembayaran pensiun dari segi keandalan *(Reability)* dikatakan juga belum efektif dilihat dari keandalan dari sistem pelayanan yang baru ini juga keandalan dari pegawai melakukan pekerjaannya juga handal dari segi waktu pelayanan belum efektif. Untuk kualitas pelayanan dari segi tanggapan *(Responsivennes)* dan empati *(Empathy)* sudah baik karena dari hasil pengamatan bahwa kepedulian dan kemampuan pegawai dalam menanggani apabila ada keluhan atau pertanyaan dari pensiunan di layani dengan baik dan sopan. Begitu juga mengenai kualitas pelayanan dan segi jaminan (*Assurance)* sudah baik karena pada saat menerima pelayanan apabila nasabah membawah kendaraan mereka merasa aman karena dari pihak Kantor Pos Manado menjamin keamanaan kendaraan mereka karena di sediakan tempat parkir dan petugas keamanaan. Namun untuk kualitas pelayanan dari segi bukti fisik *(tangibles)* belum begitu baik, ketersediaan fasilitas penunjang seperti komputer yang hanya tersedia 1 komputer untuk melakukan segala pekerjaan, kebersihan di ruangan yang kurang di perhatikan serta keadaan ruangan yang panas karena tidak ada fasilitas pendingin ruangan sehingga mengakibatkan ruangan terasa panas sehingga menjadi kendala dalam kegiatan pelayanan pembayaran pensiun dikatakan tidak nyaman dan belum memadai untuk memberikan pelayanan bagi penerima pensiun.

Dari kasus dan penjabaran di atas dimana untuk melayani nasabah yang baik khusunya dalam melayani nasabah yang sudah lanjut usia dibutuhkan penanganan pelayanan dengan prosedur yang jelas dan sederhana sehingga dapat mempermudah mereka untuk menerima dana pensiunnya. Efektivitas dari sistem pelayanan pembayaran dana pensiun berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan nasabah untuk itu PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado perlu meningkatkan pelayanan dan lebih memperhatikan sistem dan prosedur yang ada mengingat bahwa kepuasan pelanggan dan kemudahaan di dalam proses pelayanan yang di lakukan memiliki pengaruh bagi peningkatan pelayanan perusahaan.

Dan dari uraian latar belakang ini sehingga penulis tertarik untuk meneliti tentang “**Efektivitas Sistem Pembayaran Dana Pensiun Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado”**

**1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan obervasi awal peneliti selama bulan Juli – November 2017, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Efektivitas dari sistem pelayanan pembayaran pensiun yang baru belum efektif dalam meningkatkan pelayanan
2. Prosedur untuk mengambil pensiun bagi pensiunan terbilang rumit terdapat berbagai rangkaian prosedur dan proses yang harus di lakukan oleh pesiunan mengingat mereka memiliki keterbatasan dalam hal sudah lanjut usia
3. Penerapan sistem pembayaran dana pensiun yang baru belum efektif di karenakan faktor kurangnya pengetahuan SDM dalam mengoperasikan sistem aplikasi online pembayaran dana pensiun sehingga berpengaruh terhadap kualitas kerja dari pegawai dalam memberikan pelayanan
4. Hanya ada satu orang juru bayar pensiun yang ada di bagian pembayaran pensiun sehingga dalam melakukan pekerjaan pelayanan untuk membayar gaji pensiun menjadi terhambat dan target kerja kuantitas kerja tidak tercapai
5. Terdapat antrian yang panjang pada saat tanggal pengambilan pensiun di awal bulan dikarenakan tidak adanya penerapan sistem antrian pada saat pengambilan dana pensiun sehingga untuk menerima pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama
6. Sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik, dan prasarana pendukung lainnya dalam kegiatan pelayanan

**1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang dan identifikasi masalah di atas, pembatasan masalah dalam penelitian ini mencakup efektivitas sistem pembayaran pensiun dalam meningkatkan pelayanan yang dilaksanakan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado.

**1.4 Fokus dan Subfokus Penelitian**

**A.** **Fokus Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas, maka yang menjadi fokus penelitian adalah Kajian Efektivitas Sistem Pembayaran Dana Pensiun Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado

**B. Sub fokus Penelitian**

Sub fokus dalam penelitian ini adalah permasalahan-permasalahan yang ada pada efektivitas sistem pembayaran pensiun dalam meningkatkan pelayanan. Di lihat dari indikator efektivitas dan juga di lihat dari indikator kualitas pelayanan yaitu: (1) Kualitas Kerja; (2) Kuantitas Kerja; (3) Pemanfaatan Waktu; (4) Peningkatan Kualitas SDM; (5) Keandalan *(Reability)*; (6) Tanggapan *(Responsivennes)*; (7) Jaminan *(Assurance)*; (8) Empati *(Empathy)*; (9) Tampilan *(Tangibles)*

**1.5 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas sistem dan prosedur pembayaran dana pensiun dalam meningkatkan pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado?
2. Apa saja yang menjadi kendala dalam pelayanan pembayaran dana pensiun di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado?
3. Apa saja upaya – upaya mengatasi kendala-kendala dalam pelayanan pembayaran dana pensiun di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado?

**1.6 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

**A. Tujuan Penelitian**

Setiap kegiatan yang dilakukan pasti mempunyai tujuan, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk :

1. Mendeskripsikan dan menjelaskan prosedur pembayaran dana pensiun dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado, melalui kualitas kerja.
2. Mendeskripsikan dan menjelaskan prosedur pembayaran dana pensiun dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado, melalui kuantitas kerja.
3. Mendeskripsikan dan menjelaskan prosedur pembayaran dana pensiun dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado, melalui pemanfaatan waktu.
4. Mendeskripsikan dan menjelaskan prosedur pembayaran dana pensiun dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado, melalui peningkatan kualitas SDM.
5. Mendeskripsikan dan menjelaskan prosedur pembayaran dana pensiun dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado, melalui keandalan *(reability)*.
6. Mendeskripsikan dan menjelaskan prosedur pembayaran dana pensiun dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado, melalui tanggapan *(responsiveness)*.
7. Mendeskripsikan dan menjelaskan prosedur pembayaran dana pensiun dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado, melalui jaminan *(assurance)*.
8. Mendeskripsikan dan menjelaskan prosedur pembayaran dana pensiun dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado, empati *(empathy)*.
9. Mendeskripsikan dan menjelaskan prosedur pembayaran dana pensiun dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado, tampilan *(tangibles)*.

**B. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan guna memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang yang membutuhkan misalnya, peneliti dan pembaca lainnya, institusi,dan PT. Pos Indonesia Kantor Pos Manado. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti dan Pembaca Lainnya

Memberikan kontribusi dan penggembangan ilmu pengetahuan MSDM dan pelayanan prima khususnya mengenai kajian efektivitas sistem pembayaran pensiun dalam meningkatkan pelayanan.

1. Bagi Institusi

Skripsi ini diharapkan dapat menjadi tambahan pustaka yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan mahasiswa kedepannya dapat lebih berkarya lagi dalam membuat Skripsi.

1. Bagi PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado

Menjadi suatu contoh/masukan serta bahan pertimbangan dan penggembangan bidang MSDM oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Manado serta sebagai sarana informasi dan evaluasi tentang sistem dan prosedur mengenai pelayanan yang baik.