

**ANALISIS PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. TASPEN (Persero)
CABANG MANADO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperole Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.TR.M

Pada Program Study Manajemen Bisnis

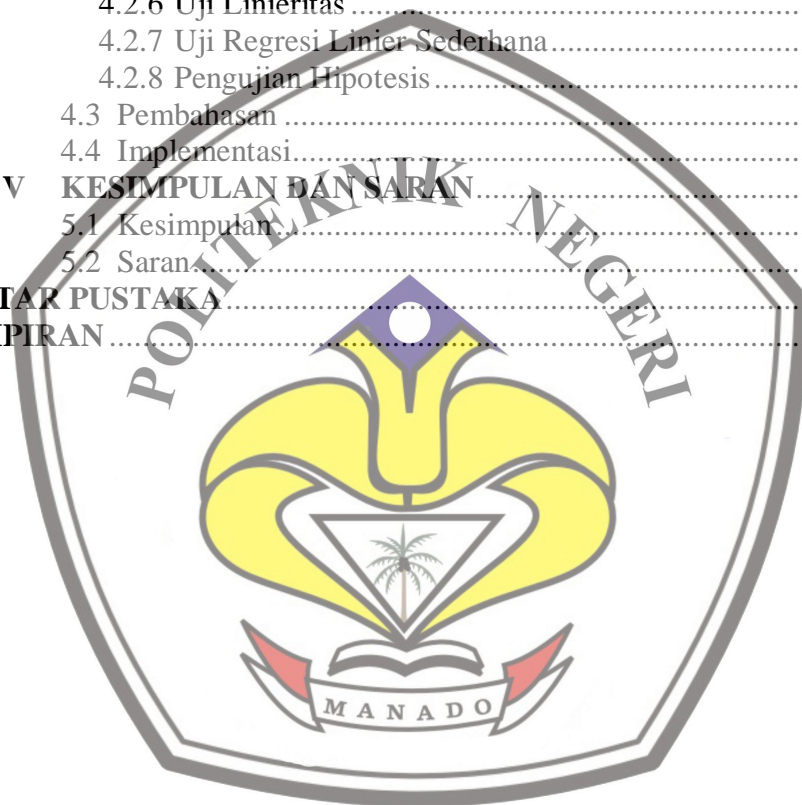


**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2024**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
MOTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vii
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Dan Manfaat	4
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima	6
2.1.2 Indikator Pelayanan Priama	7
2.1.3 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Prima	9
2.1.4 Pengertian Kepuasan Nasabah	10
2.1.5 Indikator Kepuasan Nasabah	14
2.1.6 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Prima	14
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Alur Pikir	19
2.4 Hipotesis	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	21
3.1 Jenis Dan Metode Penelitian	21
3.2.1 Jenis Penelitian	21
3.2.2 Metode Penelitian	21
3.2 Jenis Data Dan Metode Pengambilan Data	22
3.3.1 Jenis Data	22
3.3.2 Metode Pengambilan Data	22
3.3 Populasi Dan Sampel	23
3.4.1 Populasi	23
3.4.2 Sampel	23
3.4 Definisi Oprasional Variabel Dan Pengukuran Variabel	24
3.5.1 Definisi Oprasional Variabel	24
3.5.2 Pengukuran Variabel	25
3.5 Analisis Data	26
3.6 Pengujian Hipotesis	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	31

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	31
4.1.2 Visi Dan Misi	33
4.1.3 Logo Perusahaan	33
4.1.4 Jumlah Karyawan Perusahaan	34
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	35
4.1.6 Ruang Lingkup Perusahaan	36
4.2 Hasil Analisis	36
4.2.1 Karakteristik Responden.....	36
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	37
4.2.3 Total Skor	39
4.2.4 Pengujian Prasyaratan Analisis	40
4.2.5 Analisis Korelasi	45
4.2.6 Uji Linieritas	46
4.2.7 Uji Regresi Linier Sederhana.....	47
4.2.8 Pengujian Hipotesis	47
4.3 Pembahasan	48
4.4 Implementasi.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah sebagai salah satu unsur sebuah negara disamping sebagai pengemban amanat, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima atau terbaik guna memenuhi kebutuhan masyarakat di semua sektor seperti yang telah diatur dalam undang – undang negara. Pelayanan masyarakat merupakan fungsi paling mendasar dari keberadaan pemerintah di Indonesia. Dengan memberikan pelayanan yang baik pemerintah dimaksud untuk memunculkan keadilan dan kesejahteraan di tengah – tengah warga negara melalui penyediaan berbagai pelayanan kehidupan masyarakat dalam bidang sosial, ekonomi, dan kebudayaan yang didukung dan disediakan oleh negara.

Salah satu peran pemerintah Indonesia adalah mendirikan usaha dengan modal milik negara atau yang lebih dikenal dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai kaki tangan pemerintah. Berdasarkan undang – undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang BUMN. Terdapat dua jenis badan usaha milik negara, yaitu badan usaha perseroan (persero) yang bertujuan untuk menyediakan barang dan jasa yang bermutu tinggi serta berdaya saing kuat dan Badan Usaha Umum (perum) dengan tujuan untuk kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan jasa yang berkualitas dengan harga yang terjangkau oleh masyarakat berdasarkan prinsip pengelolaan badan usaha yang sehat.

Bukan hanya pemerintah yang bertanggung jawab untuk meningkatkan pelayanan pada para perusahaan, di era globalisasi saat ini organisasi BUMN juga diuntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada bidangnya masing – masing untuk terus bersaing dalam dunia bisnis yang semakin ketat. Terutama peran pelayanan prima merupakan salah satu aspek yang penting yang ada pada suatu perusahaan atau instansi yang bergerak di bidang jasa. Dengan adanya pelayanan yang baik dapat menarik pelanggan untuk terus mengembangkan

bisnis tersebut sehingga strategi dalam melayani pelayanan pelanggan terus berkembang ke arah yang lebih baik, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari produk atau jasa layanan organisasi.

Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan seperti BUMN untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Pelayanan prima diartikan sebagai *service excellent*. Bentuk pelayanan prima yang diberikan tentu berbeda-beda, tergantung sektor yang dikelola. pelayanan prima diwujudkan dalam bentuk menyediakan *customer services* dan menghadirkan produk berkualitas tinggi, sementara untuk bisnis jasa pelayanan prima diberikan dalam bentuk pelayanan maksimal demi kepuasan pelanggan, untuk memberikan pelayanan yang terbaik tidaklah mudah, terutama dengan kemajemukan masyarakat yang ada saat ini. Namun, perusahaan seperti BUMN dapat menghadirkan pelayanan prima selama mengetahui konsep dan apa yang harus dilakukan.

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan tersebut sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa yang dihasilkan. Kepuasan tersebut dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi dan melampaui harapan dari nasabah sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, hampir setiap perusahaan seperti BUMN saat ini menyadari pentingnya arti nasabah bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan.

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Persero atau PT TASPEN (Persero) adalah satu dari BUMN yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang terdiri dari Program Pensiun, Tabungan Hari Tua (THT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan bagi PNS. PT TASPEN (Persero) yang ditunjuk oleh pemerintah sebagai pihak penyelenggaraan pembayaran pensiun bagi PNS di seluruh Indonesia, agar dapat memberikan kemudahan dalam layanan pembayarannya,

PT TASPEN (Persero) kemudian mendirikan kantor cabang di masing – masing wilayah. Penyelenggaraan pembayaran yang ada di setiap wilayah dilakukan untuk lebih mendekatkan diri dengan peserta pensiunan dan juga untuk memperdekat jarak pengurus administrasi dengan peserta. (*Official Site*, www.taspen.co.id, (<http://taspen.com/>), diakses pada tanggal 20 juni 2024 pukul 15.00 WIB).

Salah satu kantor cabang dari PT. TASPEN (Persero) tersebut adalah PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado. TASPEN (Persero) Cabang Manado sebagai penyedia layanan yang bertanggung jawab dan dituntut untuk memberikan layanan terbaik atau pelayanan yang prima kepada setiap nasabahnya dalam memenuhi kebutuhan khususnya pada penerimaan program pensiun PNS. Akan tetapi ada beberapa kondisi yang menyebabkan pencapai tujuan pelayanan prima belum tercapai sepenuhnya.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di PT. TAPEN (Persero) Cabang Manado, terdapat beberapa permasalahan mengenai pelayanan prima . Masalah yang ditemui yaitu kurang maksimalnya karyawan dalam merespon pertanyaan yang diberikan nasabah yang di mana itu termasuk dalam indikator pelayanan prima perhatian (*attention*), selanjutnya terdapat permasalahan mengenai masih adanya karyawan yang lebih memprioritaskan nasabah yang memiliki jabatan atau wewenang yang dimana itu termasuk dalam pelayanan prima tindakan (*Action*), dan permasalahan yang ditemukan juga mengenai waktu penyelesaian sebagian pelayanan pembayaran program pensiun belum selesai dengan ketentuan standar waktu pelayanan yang termasuk dalam pelayanan prima tanggung jawab (*Accountability*).

Dilihat dari beberapa permasalahan diatas, bahwa pelayanan prima tentang administrasi dan pembayaran program pensiun di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado belum berjalan dengan optimal sehinggah berpengaruh pada kepuasan nasabah terhadap pelayanan prima yang dijalankan di PT. TAPEN (Persero) Cabang Manado.

Kepuasan nasabah mempengaruhi kualitas pelayanan prima yang diberikan PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado menjadi sesuatu yang menarik untuk

dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan prima pada program pensiun di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado. Berdasarkan penjabaran diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. TASPEN (Persero) CABANG MANADO”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Observasi dari peneliti dilapangan, peneliti mendapatkan ada beberapa hal yang terjadi pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado yang :

1. Kurang maksimalnya karyawan dalam merespon pertanyaan dari para nasabah.
2. Masih terdapat karyawan yang lebih memprioritaskan nasabah yang memiliki jabatan atau wewenang.
3. Waktu penyelesaian sebagian pelayanan pembayaran program pensiun belum selesai dengan ketentuan standar waktu pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka adapun yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Apakah pelayanan prima dapat dikerjakan dengan maksimal pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado?
2. Bagaimana strategi PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado dalam meningkatkan pelayanan prima dan kepuasan pelanggan?

1.4 Tujuan Dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan prima pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado.

- b. Untuk mengetahui kepuasan nasabah pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado.
- c. Untuk menganalisis hubungan antara pelayanan prima dan kepuasan nasabah yang ada pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu :

- a. Bagi Peneliti: Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan peneliti untuk memecahkan masalah dan memperoleh pengetahuan tentang kualitas pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado.
- b. Bagi Perusahaan: Informasi tentang kualitas pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado.
- c. Bagi Kampus Politeknik Negeri Manado

Dalam proses penelitian terkait Analisis Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. TASPEN (Persero Cabang Manado), temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan acuan pustaka.

