

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. TASPEN (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh  
Gelar Profesi Ahli Madya



Oleh:  
SANTI BUDI UTAMI  
10409131012

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI DIII  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2013**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Santi Budi Utami  
NIM : 10409131012  
Program Studi : Akuntansi D III  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil kerja sendiri dan sepanjang sepengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau dipergunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi oleh orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 10 Mei 2013

Yang menyatakan,



(Santi Budi Utami)

10409131012

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. TASPEN (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR**


Telah disetujui dan disahkan Pembimbing Tugas Akhir  
Program Studi Akuntansi Diploma III  
Pada tanggal 26 April 2012


Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Akuntansi D III Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Koordinator Program Studi  
Akuntansi Diploma III

Dosen Pembimbing

  
Ani Widayati, M.Pd  
NIP. 19730908 200112 2 001

  
Sukirno, Ph.D  
NIP. 19690414 199403 1 002

Universitas Negeri Yogyakarta  
Kampus Wates  
Ketua Pengelola



Dapan, M. Kes  
NIP. 19571012 198502 1 001

**TUGAS AKHIR**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. TASPEN (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Santi Budi Utami  
10409131012

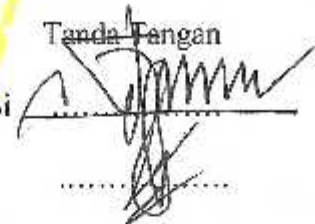
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Akuntansi D III  
Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta  
Pada tanggal 6 Mei 2013 dan dinyatakan telah memenuhi  
syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua merangkap anggota      Abdullah Taman, S.E.Akt., M.Si  
Sekretaris merangkap anggota      Sukirno, Ph.D

Tanda Tangan



Yogyakarta, 10 Mei 2013

Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan



Dr. Sugiharsono, M.Si.  
NIP. 19550328 198303 1 002

Universitas Negeri Yogyakarta  
Kampus Wates  
Ketua Pengelola,



Dapan, M. Kos.  
NIP. 19571012 198502 1 001

## MOTTO

- ✓ Berangkat dengan penuh keyakinan  
Berjalan dengan penuh keikhlasan  
Istiqomah dalam menghadapi cobaan  
“YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH”
  
- ✓ Ketergesaan dalam setiap usaha membawa kegagalan  
(Herodotus)
  
- ✓ Kegagalan hanya akan terjadi jika kita menyerah  
(Lessing)

## PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

- ✓ Orang tua saya yang senantiasa memberi do'a dan motivasi. Semua selalu menjadi semangat saya untuk melangkah lebih maju dan lebih baik dari hari-hari sebelumnya. Untuk saat ini, mungkin hanya tugas akhir ini yang dapat saya persembahkan untuk kedua orang tua tersayang Mama dan almarhum Bapak.
- ✓ Universitas Negeri Yogyakarta.

Karya ini kubingkiskan untuk:

- ✓ Sahabat-sahabatku Elsa, Sofi, Ayuk, Naya, dan Dhika.
- ✓ Mas-mas hulik (mas alfi, mas nova, mas jujuk, mas agung, mas imam, mas dicky) yang menjadi inspiratorku.
- ✓ Teman-teman D3 Akuntansi B 2010 tercinta yang telah memberikan banyak makna tentang kebersamaan.
- ✓ Teman-teman HIMA D3 FE 2011-2012.
- ✓ Teman-teman BEM FE 2012-2013.
- ✓ Teman terdekatku Agus Purnomo tersayang yang telah banyak memberikan motivasi dan dukungan.

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. TASPEN (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA**

OLEH :

SANTI BUDI UTAMI  
10409131012

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Kepuasan Nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta, (2) Kualitas Pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta, (3) Kinerja Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta, (4) Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah karyawan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.

Subjek penelitian ini adalah nasabah di PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta yang diambil sebanyak 30 nasabah. Data dikumpulkan dengan observasi dan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif persentase, analisis regresi ganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan  $r$  hitung = 0,832 lebih besar dari  $r$  tabel = 0,361 pada  $N=5$  ; (2) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dengan  $r$  hitung = 0,843 lebih besar dari  $r$  tabel = 0,361 pada  $N=5$  ; (3) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dengan  $R$  hitung = 0,861 dan hasil dari  $F$  hitung = 20,5 lebih besar dari  $F$  tabel = 3,35.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah, PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum warohmatullohi wabarokatuh

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, Dzat yang menjadi penguasa segalanya termasuk ilmu pengetahuan dan senantiasa melimpahkan segala ridha dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Kinerja Karyawan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta" dengan lancar.

Diajakannya Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Diploma III Akuntansi. Selama penyusunan tugas akhir penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini tidak lupa penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd, M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Dapan, M.Kes., Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta. Kampus Wates.
4. Ani Widayati, M.Pd., Ketua Program Studi Akuntansi D III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Sukirno, Ph.D., Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir



6. Dody Susanto, SH, M.Si., Kepala Cabang PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta beserta jajaran direksi, staf dan karyawan.
7. Judhi Budiwirjanto, SE., yang telah memberikan izin dan bimbingan dalam penelitian di PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.
8. Firdaus Gedoan, S.I.P., yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi dalam proses penelitian di PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.
9. Sahabat-sahabatku yang senantiasa memberikan motivasi kepada saya untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan, yang telah memberikan motivasi, bantuan moril dan materiil untuk penyelesaian laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini jauh dari sempurna serta masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akan tetapi, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum warohmatullohi wabarokatuh.

Yogyakarta, 10 Mei 2013  
Penulis



Santi Budi Utami  
NIM. 10409131012

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Perumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7

BAB II	KAJIAN TEORI .....	9
A.	Deskripsi Teori .....	9
1.	Kepuasan Pelanggan .....	9
2.	Kualitas Pelayanan .....	22
3.	Kinerja Karyawan .....	37
B.	Kerangka Berpikir .....	41
C.	Hipotesis Penelitian .....	42
BAB III	METODE PENELITIAN .....	43
A.	Metode Penelitian .....	43
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	43
C.	Teknik Pengumpulan Data .....	44
D.	Subjek Penelitian .....	45
E.	Definisi Operasional Variabel .....	45
F.	Instrumen Penelitian .....	47
G.	Teknik Analisis Data .....	50
1.	Analisis Deskriptif Persentase .....	50
2.	Analisis Regresi Ganda .....	51
3.	Uji Hipotesis .....	52
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	55
A.	Hasil Penelitian .....	55
1.	Data Umum .....	55

2. Data Khusus .....	70
B. Pengujian Penelitian .....	77
1. Analisis Data .....	77
C. Pembahasan .....	81
1. Hipotesis 1 .....	81
2. Hipotesis 2 .....	82
3. Hipotesis 3 .....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	89
DAFTAR LAMPIRAN .....	91

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 2. Bobot Kriteria Jawaban Skala Likert.....	49
Tabel 3. Tabel Penafsiran Data .....	51
Tabel 4. Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta ....	71
Tabel 5. Kualitas Pelayanan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta ....	73
Tabel 6. Kinerja Karyawan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta .....	75
Tabel 7. Hasil Kuesioner Mengenai Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta .....	100
Tabel 8. Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta ....	101
Tabel 9. Hasil Kuesioner Mengenai Kualitas Pelayanan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta .....	102
Tabel 10. Kualitas Pelayanan Pada PT. Taspen (Persero) cabang Yogyakarta ...	103
Tabel 11. Hasil Kuesioner Mengenai Kinerja Karyawan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta .....	104
Tabel 12. Kinerja Karyawan Pada PT. Taspen (Persero) cabang Yogyakarta ....	105
Tabel 13. Perhitungan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta .....	106
Tabel 14. Nilai – nilai <i>r Product Moment</i> .....	111
Tabel 15. Nilai – nilai Untuk Distribusi F .....	112

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo PT.TASPEN (Persero) .....	58
Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Cabang Type A .....	64

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional atau global. Produk apapun yang dihasilkan tidak terlepas dari unsur layanan, baik itu jasa sebagai produk inti, maupun sebagai produk lengkap. Oleh karena itu, dewasa ini perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar dan ditingkatkan lagi. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Suprpto, 2011). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan akan

merasa puas. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut *RATER* sehingga dapat menciptakan peserta/pelanggan yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap). (Tjiptono, 2006)

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya



diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan.

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa

dari pelayanan yang ada. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/ pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan.

Kualitas pelayanan di PT Taspen (Persero) sampai saat ini tidak mengalami banyak masalah, hanya saja ada beberapa pelanggan/nasabah yang masih kurang puas terhadap pelayanan di PT Taspen (Persero). Maka perlu dilakukan penyempurnaan bagi karyawan, karena kinerja karyawan di PT Taspen (Persero) sudah cukup baik, tetapi banyak karyawan yang tidak ingin berubah menjadi lebih baik lagi sehingga kinerja menjadi kurang optimal. Untuk memperbaiki kinerja tersebut, bisa dilakukan dengan cara *coaching*, *conseling*, dan *desending* (wewenang atau tugas Kepala Cabang, Kepala Bidang, Kepala Seksi, sampai pelaksananya). (hasil wawancara kepada Kepala Bidang Umum dan SDM PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta pada tanggal 20 Maret 2013).

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang dapat disimpulkan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan di PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta adalah kepuasan yang diharapkan pelanggan belum sepenuhnya tercapai karena faktor permasalahan atau hambatan yang timbul dari karyawan PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.

PT TASPEN (Persero) Yogyakarta adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor : 812/KMK.03/1988 tanggal 23 Agustus 1988 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 842-1-755 tanggal 27 September 1988 diberikan wewenang untuk menyelenggarakan pembayaran pensiun di wilayah DI. Yogyakarta. PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta berlokasi di Jalan Ipda Tut Harsono No. 55 Timoho Yogyakarta. Sebagai Badan Usaha Milik Negara, PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta menyadari sepenuhnya bahwa kualitas pelayanan dan produktivitas kinerja karyawan sangat diperlukan.

Produk-produk PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta yang sebagian besar merupakan produk asuransi diantaranya Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun. PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta juga merupakan sebuah perusahaan jasa keuangan yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan nasabahnya. Oleh karena itu, penulis memilih PT TASPEN (Persero) Yogyakarta sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan PT TASPEN dari hasil penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta* “.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dikemukakan identifikasi masalah antara lain :

1. Kurang puasnya konsumen akibat timbulnya perbedaan antara apa yang dialami dengan apa yang diharapkan terhadap PT. TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.
2. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta kurang optimal.
3. Kepuasan yang diharapkan pelanggan belum sepenuhnya dapat tercapai karena faktor permasalahan atau hambatan yang timbul dari karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.

## **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian nanti terfokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sasarannya. Kepuasan nasabah bukan hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan saja. Namun dalam penelitian ini penulis membatasi masalah pada kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.

#### **D. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta?
2. Bagaimanakah pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam rangka menambah khasanah akademik sehingga berguna untuk mengembangkan ilmu.

1. PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta adalah:
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan penilaian dan informasi bagi PT. TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabahnya.
  - b. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kinerja keryawan.
  
2. Karyawan PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta adalah:
  - a. Untuk mengevaluasi kinerja para karyawan.
  - b. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan kepada pelanggan.
  
3. Peneliti adalah:

Menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT TASPEN (Persero) Yogyakarta. Sehingga penulis mengetahui tingkat kepuasan nasabah PT TASPEN (Persero) Yogyakarta jika dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawannya.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Kepuasan Pelanggan**

###### **a. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan usaha. Hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya. Dalam hal ini yang akan dibahas adalah perusahaan jasa. Konsumen dalam menggunakan jasa tertentu akan menghasilkan tingkat kepuasan tertentu. Dari *service performance* (tampilan pelayanan), maka *perceived service* (pelayanan yang diberikan) tidak mungkin selalu sama dengan *customer expectation* (harapan konsumen).

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk/jasa relatif bagus atau tidak. Masalah kepuasan adalah merupakan masalah perseorangan yang sifatnya subjektif, karena kepuasan seseorang belum tentu sama dengan kepuasan yang dirasakan orang lain. Walaupun jasa yang diberikan mempunyai ciri atau kualitas pelayanan yang sama. Karena itu kepuasan ini sangat sulit diukur secara kuantitatif. Menurut Philip Kotler (2009), “Kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan dalam bentuk

barang atau jasa yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas jika harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat sangat senang jika harapan mereka terlampaui”.

Sedangkan menurut Day (dalam Tse dan Wilton, 1988) seperti yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002 : 146-147) menyatakan bahwa, “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

Sedangkan menurut Engel, et al. (1990) dalam buku Tjiptono (2000) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Pendapat lain menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler 2000:36).

Ada kesamaan diantara beberapa definisi di atas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimannya bila ia



membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa), sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi konsumen terhadap produk/jasa yang dikonsumsinya.

Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Dalam memenuhi harapan pelanggan, perusahaan perlu mengetahui tingkat ekspektasi konsumen. Kepuasan konsumen yang tinggi akan meningkatkan loyalitas konsumen. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan / loyalitas konsumen.

Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Kotler (2003) yang disadur dari modul mata kuliah manajemen Universitas Pamulang mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1) Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati konsumen), menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus (*customer hot lines*) dan lain-lain.

2) Survei kepuasan pelanggan

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumen. Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai cara (Tjiptono, 2000:149):

a. *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung, melalui pertanyaan dengan skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas.

b. *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya yang mereka rasakan.

c. *Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d. *Importance-performance analysis*

Dalam teknik ini, responden diminta untuk merangking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/ atribut tersebut.

3) Pembeli Siluman (*Ghost Shopping*)

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan / pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing.

Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

#### 4) Analisis Pelanggan yang Hilang (*Lost Customer Analysis*)

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok, sehingga akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### **b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternative pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi/operasionalisasi pemasok. Namun bila hanya satu agen, baik pemerintah maupun sektor swasta, yang merupakan penyedia

tunggal pelayanan, maka penggunaan kepuasan pelanggan untuk mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan.

Berdasarkan pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:KEP/25M.PAN/2/2004 untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kualitatif dan kuantitatif atas pendapat pelanggan dalam memperoleh pelayanan dengan membandingkan atas harapan dan kebutuhan. Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada. Adapun pengukuran indeks kepuasan pelanggan atau masyarakat tersebut meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan-tahapan atau alur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).

- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status pelanggan yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga pelanggan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan pengukuran kepuasan pelayanan seperti yang telah dijelaskan diatas, maka instrumen yang akan digunakan dalam kuesioner meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan
- 3) Kejelasan dan kompetensi/kemampuan
- 4) Keadilan mendapatkan pelayanan
- 5) Kepastian jadwal pelayanan
- 6) Kenyamanan lingkungan
- 7) Keamanan pelayanan

**c. Strategi Kepuasan Pelanggan**

Mudie dan Cottam (1993) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk

sementara waktu. Namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Kepuasan pelanggan merupakan strategi panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumberdaya manusia (Schnaars, 1991). Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2002):

1) *Relationship Marketing*

Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus-menerus sehingga diharapkan dapat terjadi bisnis ulangan (*repeat business*). Salah satu faktor yang dibutuhkan untuk mengembangkan *relationship marketing* adalah dibentuknya *customer database*, yaitu daftar nama pelanggan yang perlu dibina hubungan jangka panjang.

2) *Strategi Superior Customer Service*

Perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada para pesaingnya. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, kemampuan sumberdaya manusia dan usaha yang gigih. Meskipun demikian melalui pelayanan yang lebih unggul, perusahaan yang bersangkutan dapat membebaskan harga yang lebih tinggi pada jasanya.



### 3) Strategi *Unconditional Guarantees/Extraordinary Guarantees*

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan jasa dapat mengembangkan *augmented service* terhadap *core service*-nya, misalnya dengan merancang garansi tertentu atau dengan memberikan layanan purnajual yang baik. Pelayanan purnajual ini harus pula menyediakan media yang efisien dan efektif untuk menangani keluhan. Strategi *unconditional guarantees* berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

### 4) Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi puas (atau bahkan pelanggan abadi). Manfaat lainnya adalah (Mudie dan Cottam, 1993):

- a) Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa.
- b) Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negatif
- c) Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya saat ini
- d) Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya

- e) Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.

**d. Manfaat Kepuasan Pelanggan**

Adapun manfaat-manfaat yang dapat diraih ketika pelanggan merasa puas adalah sebagai berikut (Tjiptono, 1995:42) yang dikutip dari (Hardiyansyah, 2011) :

- 1) Hubungan antar perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
- 5) Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
- 6) Sebagai indikator kesuksesan bisnis.

**e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Lupyoadi (2001) adalah :

- 1) Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

- 3) Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih baik
- 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- 5) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Irawan (2004: 37), faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas produk, pelanggan puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
- 2) Harga, untuk pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- 3) *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL.

- 4) *Emotional factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emotional value* yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
- 5) Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

## **2. Kualitas Pelayanan**

### **a. Pengertian Kualitas**

Definisi kualitas mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya) atau mutu. Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995:24) adalah : (1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) kecocokan untuk pemakaian; (3) perbaikan berkelanjutan; (4) bebas dari kerusakan atau kecacatan; (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) melakukan segala sesuatu dengan benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Buddy (1997) dalam Anis Wahyuningsih (2002:10) mendefinisikan, “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit”.

Menurut Kotler (1997:49) definisi kualitas adalah “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Boediono, 2003: 38).

Secara sederhana definisi kualitas atau mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Boediono, 2003:113) Dengan demikian, yang dikatakan kualitas di sini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan:

- 1) Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 3) Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 4) Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

## b. Pengertian Pelayanan

Pada instansi pemerintah orientasi bukan pada keuntungan, melainkan pada kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat pengguna jasa. Dalam mencapai tujuan tersebut, instansi pemerintah lebih memusatkan perhatiannya pada upaya untuk memberikan pelayanan pelanggan yaitu masyarakat sebagai pengguna jasa sebaik-baiknya.

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Donald. 1984:22). Sedangkan menurut Lovelock (1991:7), *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dapat dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang adapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Dari pengertian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain.

Menurut Moenir (2002: 16) definisi dari konsep pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang

lain. Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan Pelayanan. Proses yang dimaksud dalam pengertian pelayanan adalah pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu pelayanan yang dimaksud adalah rangkaian organisasi manajemen. Meskipun demikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.

Dalam hal ini, akan dibahas lebih lanjut mengenai pelayanan publik atau pelayanan umum. Definisi pelayanan publik (*service public*) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut :

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, atau Badan Usaha Milik Negara dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya, berdasarkan Keputusan Menpam No. 63/2004, yang dimaksud dengan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam keputusan tersebut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

- 1) **Transparansi:** bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas:** dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional:** sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipatif:** mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memberikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) **Kesamaan Hak:** tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, atau status ekonomi.
- 6) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.



Tuntutan terhadap pelayanan melahirkan suatu studi yaitu *service management*, yang memdiskusikan bagaimana cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Lovelock (1992:10), *Service Management* mengandung 4 fungsi inti, yaitu:

- 1) Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk.
- 2) Memahami kemampuan sumberdaya dalam menyediakan pelayanan.
- 3) Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud.
- 4) Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa atau produk tercapai dan kebutuhan setiap *stakeholders* terpenuhi.

Selain itu Fitzsimmons mengemukakan 4 (empat) klasifikasi pelayanan yang berdasarkan pada tindakan pelayanan yaitu:

- 1) Tindakan pelayanan yang diarahkan dan langsung terasa oleh pelanggan.
- 2) Tindakan pelayanan yang diarahkan pada kepemilikan dan langsung dirasakan oleh pelanggan.
- 3) Tindakan pelayanan yang tidak langsung dapat dirasakan oleh pelanggan.
- 4) Tindakan pelayanan yang diarahkan pada aset langganan.

Berdasarkan pada pengertian diatas dapat dirangkum bahwa pelayanan merupakan bagaimana cara kita melayani kepada konsumen atau pengguna jasa, sehingga dengan pelayanan yang kita berikan akan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dan pelanggan merasa diperhatikan serta dipuaskan kebutuhannya. Pelayanan juga merupakan proses bantuan dan cara pemberian layanan (melayani) yang dilakukan kepada orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi. Pemberian pelayanan sebaiknya lebih menekankan kepada jiwa dan hati nurani seseorang, sehingga dalam dirinya akan tumbuh rasa puas. Jadi pelayanan adalah merupakan aktivitas yang dilakukan dengan cara tertentu dalam rangka memberikan rasa kepuasan yang memerlukan kepekaan hubungan interpersonal untuk menumbuhkan kepercayaan sehingga pengguna jasa akan merasa diperhatikan dan dipuaskan kebutuhannya.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

- 1) Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- 2) Mendorong upaya mengaktifkan system dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.

- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dengan penelitian ini maka kontrol masyarakat dapat dipakai untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan suatu organisasi/perusahaan. Maka peranan organisasi secara keseluruhan dapat diukur dari keberhasilan dalam memberikan pelayanan dengan melalui perubahan-perubahan yang dilakukan dalam rangka menciptakan pelayanan, maka ukuran pelayanan yang digunakan variabel peningkatan pelayanan.

#### **c. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*intangibility*), bervariasi (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (*inseparability*) (Parasuraman et. Al., Supriyatmini, 2005 : 16). Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku pelanggan (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan

dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

Ciri-ciri atau atribut yang menentukan kualitas pelayanan (Tjiptono, 1995:25) adalah:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan.
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan
- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Zethaml, (1990:22) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Demikian pula sebaliknya (Tjiptono, 2002). Adapun metodenya yang terkenal adalah SERVQUAL yang merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Model ini menegaskan bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan

(*expectation*) atas atribut yang bersangkutan, maka kualitas pelayanan juga akan meningkat.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi,2001).

Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh pelanggan. Interaksi strategi pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia serta pelanggan akan sangat menentukan keberhasilan dari manajemen perusahaan. Oleh karena itu perlu menerapkan strategi untuk membentuk kualitas pelayanan yang terbaik, maka Tjiptono (2002) menerangkan strategi kualitas pelayanan sebagai berikut :

- 1) Atribut layanan pelanggan, yaitu bahwa penyampaian jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan
- 2) Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu penerapan program dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan pemahaman dan penerapan

suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi guna mencapai kepuasan yang optimum

- 3) Sistem umpan balik dan kualitas layanan pelanggan, yaitu dengan memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan para pesaing. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar, menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan pelanggan.
- 4) Implementasi, adalah strategi yang paling penting sebagai bagian dari proses implementasi, pihak manajemen perusahaan harus menentukan cakupan-cakupan jasa dan level pelayanan.

#### **d. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Lovelock (1992) dalam buku Hardiyansyah (2011) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, yaitu :

- 1) *Responsivness* (daya tanggap) adalah suatu respon / kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap
- 2) *Reliability* (kehandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
- 3) *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan,

keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

- 4) *Emphaty* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen.
- 5) *Tangibles* (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik.

Instrumen-instrumen tersebut akan digunakan sebagai indikator dalam kuesioner yang akan digunakan penulis untuk pengambilan data. Lebih lanjut, dimensi layanan ini jika dijabarkan lagi secara terperinci mencakup (Parasuraman, et al., 1985) dalam buku Tjiptono (2002):

- 1) *Reliability*

Mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Pelanggan akan menilai reliabilitas berdasarkan pada sejauhmana perusahaan jasa memberikan layanan yang konsisten sesuai dengan yang disajikan

- 2) *Responsiveness*

Kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

### 3) *Competence*

Pelanggan akan menilai kualitas layanan dari aspek kompetensi para pegawai yang menangani layanan kepada pelanggan. Kompetensi dinilai dari kemampuan petugas dalam menguasai produk dan jasa yang ditawarkan, prosedur, intruksi kerja dan kebijakan terkait.

### 4) *Access*

Jika perusahaan jasa memberikan kemudahan kepada nasabah atau anggotanya untuk kontak dengan perusahaan dan karyawannya atau berupaya untuk mendekatkan lokasinya dengan pelanggan, sehingga pelanggan mendapatkan kemudahan untuk berhubungan dengan perusahaan, maka pelanggan akan menilai memperoleh kemudahan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan jasa yang ditawarkan. Adanya kemudahan dalam mengakses ini akan dinilai sebagai bagian penting dari layanan yang bermutu.

### 5) *Courtesy*

Setiap pelanggan, pasti akan sangat senang jika dilayani dengan sopan sesuai dengan tata karma yang berlaku di masyarakat. Oleh karena itu, sopan santun karyawan menjadi salah satu bagian yang dinilai oleh pelanggan dan menjadi bagian dari kualitas jasa.



6) *Communication*

Kemampuan pegawai yang berhubungan langsung dengan pelanggan menjadi salah satu penilaian nasabah dan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pelanggan akan merasa tidak puas dan memberikan penilaian yang buruk, jika ketika menanyakan sesuatu yang terkait dengan jasa yang ditawarkan, informasinya tidak lengkap, tidak tepat atau salah cara berkomunikasinya tidak tepat.

7) *Credibility*

Kredibilitas pegawai merupakan hal yang penting yang dinilai oleh pelanggan. Kredibilitas ini selain terkait dengan faktor kejujuran juga terkait dengan hal-hal sifatnya psikologis yang mengarah pada munculnya kepercayaan dan ketertarikan pelanggan pada jasa yang ditawarkan.

8) *Security*

Keamanan dan kerahasiaan merupakan unsur penting yang dipertimbangkan pelanggan.

9) *Understanding/Knowing the Customer*

Usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

10) *Tangibles*

Lokasi, kondisi tempat, ruangan, tempat parkir serta sarana fisik yang ada menjadi faktor yang dipertimbangkan dalam menilai kualitas layanan.

### **e. Faktor-faktor dalam Meningkatkan Kualitas Layanan**

#### 1) Mendengarkan Suara Pelanggan

Untuk mendengarkan suara pelanggan perusahaan sudah semestinya membangun sistem informasi kualitas pelayanan. Dengan mendengarkan suara pelanggan secara sistematis, akan mengarahkan pembuat keputusan untuk bisa membuat yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

#### 2) Memberikan Pelayanan yang Handal

Jika perusahaan sering membuat kesalahan dan tidak tepat janji, maka pelanggan akan kehilangan kepercayaan terhadap kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan. Jadi sikap keandalan merupakan karakteristik yang paling penting dalam menilai kualitas pelayanan.

#### 3) Memberikan Dasar Pelayanan

Dasar pelayanan sangat erat berkaitan dengan keandalan. Pelanggan menginginkan pelayanan yang baik bukan sekedar janji. Jadi perusahaan dituntut bisa memberikan pelayanan yang fundamental bagi pelanggan.

#### 4) Pemulihan

Seringkali perusahaan membuat keadaan lebih buruk, karena mereka kurang mendorong pelanggan mencoba memecahkan masalah yang ada, serta tidak memberikan otoritas pada karyawan

untuk memecahkan masalah. Ada 3 kemungkinan yang terjadi dalam masalah pelayanan, yaitu:

- a) Pelanggan mengadu dan memperoleh kepuasan jika mendapatkan respon dari perusahaan
- b) Pelanggan mengadu dan tetap tidak puas dengan respon perusahaan.
- c) Pelanggan tidak mengadu pada perusahaan dan tetap tidak memperoleh kepuasan

### **3. Kinerja Karyawan**

#### **a. Pengertian Kinerja**

Menurut Suyadi (1999), *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Sedangkan menurut Anwar Prabu (2000), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk

mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi.

#### **b. Kinerja Karyawan**

Dalam buku yang berjudul “Manajemen SDM” (1995) menurut Henry kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya di dalam instansi. Maka kesimpulannya, kinerja karyawan merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.

#### **c. Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara

efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

Penilaian kinerja karyawan khususnya dalam bidang jasa dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan yang kondusif
- 2) Kedisiplinan
- 3) Tanggungjawab
- 4) Kecepatan dan ketepatan waktu
- 5) Keramahan dan kesopanan
- 6) Hubungan yang baik dengan pelanggan
- 7) Kecekatan
- 8) Penampilan

Indikator-indikator tersebut akan digunakan oleh penulis sebagai bahan pengambilan data kepada pelanggan di PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.

#### **d. Tujuan Penilaian Kinerja**

Tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan dibagi menjadi dua :

1) Tujuan Evaluasi

Seorang manajer menilai kinerja dari masa lalu seorang karyawan dengan menggunakan tingkatan deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam mengambil keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi, dan kompensasi.

2) Tujuan Pengembangan

Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan di masa yang akan datang.

**e. Manfaat Penilaian Kinerja**

Kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi adapun secara terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah :

- 1) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi
- 2) Perbaikan kinerja
- 3) Kebutuhan latihan dan pengembangan
- 4) Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian, dan perencanaan tenaga kerja
- 5) Kepentingan penelitian pegawai
- 6) Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain karyawan

## **B. Kerangka Berpikir**

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing.

Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan dan kinerja karyawan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Perusahaan yang cerdas mempunyai tujuan membuat gembira pelanggan dimana mutu tersebut mempunyai dampak langsung kepada prestasi produk demikian juga dengan keputusan pelanggan. Kinerja karyawan dalam hal pelayanan juga merupakan suatu hal yang penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Karena karyawan dalam bidang pelayanan berhubungan langsung dengan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Produk atau jasa merupakan representasi dari perusahaan yang secara langsung dapat dirasakan oleh pelanggan. Jadi, untuk pelanggan dapat merasakan hubungan dan ikatan emosional yang positif, perusahaan perlu

fokus dalam meningkatkan pengalaman positif pelanggan bersama dengan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.

### **C. Hipotesis Penelitian**

- a) Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
- b) Terdapat pengaruh positif antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.
- c) Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif bertujuan untuk memberi gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih.

Penelitian deskriptif adalah akumulasi data dasar dalam cara deskriptif semata-mata tidak perlu mencari, atau menerangkan saling berhubungan, mengetest hipotesis, membuat ramalan atau mendapatkan makna dan implikasi. Walaupun penelitian yang bertujuan untuk menemukan hal-hal tersebut dapat mencakup metode-metode deskriptif (Suharsimi Arikunto, 2002: 237).

Penelitian ini bersifat kuantitatif, yaitu penelitian yang pemecahan masalahnya dengan berdasarkan angka-angka atau dapat diambil kesimpulan dan diberi saran-saran.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi yang dijadikan tempat untuk penelitian adalah PT TASPEN (Persero) Yogyakarta yang terletak di Jalan Ipda Tut Harsono No. 55 Timoho Yogyakarta 55165. Waktu penelitian pada bulan April 2013.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Yaitu dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung sehingga dapat menganalisis berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan. Data yang diperoleh dari observasi ini yaitu penulis dapat mengetahui tata letak perusahaan, tata letak kantor dan struktur organisasi perusahaan.

#### 2. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data dengan mencari data dari dokumen yang telah dimiliki pihak perusahaan, pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh data tentang gambaran perusahaan.

#### 3. Kuesioner atau angket

Yaitu dengan cara melakukan pengumpulan data yang disajikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan kepada respon dan terkait dengan pelayanan yang diterima. Angket ini digunakan untuk memperoleh data dari responden mengenai kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dan dapat mengevaluasi pelayanan yang diberikan agar dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan sesuai dengan keinginan atau yang diharapkan pelanggan, sehingga responden dapat memberikan jawaban atas pertanyaan secara tertulis.

#### **D. Subjek Penelitian**

Subyek dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan karyawan PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Penulis mengambil subjek untuk penelitian ini yaitu karyawan sebanyak 26 orang termasuk kepala seksi dan kepala bidang.

#### **E. Definisi Operasional Variabel**

Pengertian variabel menurut Sugiyono (2009:59) adalah “suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”.

Definisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna variabel penelitian. Indikator dari variabel adalah gejala yang tampak dalam dunia teori dan praktik. Pada penelitian ini, terdapat tiga variabel yang digunakan, yaitu sebagai berikut :

1. Variabel terikat (*dependen*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini penulis menggunakan satu variabel *dependen* yaitu kepuasan pelanggan (Y). Adapun indikator dari variabel tersebut adalah sebagai berikut (Supranto, 2011):

- a. Prosedur pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Kemampuan/kompetensi

- d. Keadilan mendapat pelayanan
  - e. Kepastian jadwal pelayanan
  - f. Kenyamanan lingkungan
  - g. Keamanan pelayanan
2. Variabel bebas (*independen*)

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (*dependen*). Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua variabel *independen* diantaranya adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kinerja karyawan ( $X_2$ ) sebagai variabel bebas. Adapun indikator dari kualitas pelayanan ( $X_1$ ), adalah sebagai berikut (Tjiptono, 2000):

- a) *Tangible* (bukti fisik)
- b) *Reliability* (keandalan)
- c) *Responsiveness* (daya tanggap)
- d) *Assurance* (jaminan)
- e) *Empathy* (perhatian)

Adapun indikator dari kinerja karyawan ( $X_2$ ) adalah sebagai berikut :

- a) Pelayanan yang kondusif
- b) Kedisiplinan
- c) Tanggung jawab
- d) Kecepatan dan ketepatan waktu
- e) Keramahan dan kesopanan

- f) Hubungan baik karyawan dengan pelanggan
- g) Kecekatan
- h) Penampilan

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian ini merupakan alat yang dipakai untuk pengambilan data yang diperlukan dalam penelitian tersebut. Instrumen dalam penelitian ini berupa angket (kuesioner) yang berisi pertanyaan yang perlu dijawab dan diisi oleh responden. Angket tersebut berisi pertanyaan tentang kualitas pelayanan yang sejauh mana memberikan hasil terbaik untuk pelanggan dan dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan. Instrumen ini tidak menggunakan uji terpakai, jadi instrumen penelitian tidak di uji coba.

Pada penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Responden diminta melakukan penilaian berupa angka tentang layanan yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta.

Kisi-kisi instrumental bertujuan agar penyusunan instrument lebih sistematis, sehingga mudah dikontrol dan dikoreksi. Adapun kisi-kisi dari instrumen penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	Skala	Jumlah Item	Nomor
Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Prosedur pelayanan	I	1	1
	2. Persyaratan pelayanan	N	1	2
	3. Kejelasan & kompetensi/kemampuan	T	1	3
	4. Keadilan mendapat pelayanan	E	1	4
	5. Kepastian jadwal pelayanan	R	1	5
	6. Kenyamanan lingkungan	V	1	6
	7. Keamanan pelayanan	A	2	7, 8
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	1. <i>Tangible</i> (buktifisik)		2	1, 2
	2. <i>Reliability</i> (keandalan)	IN	2	3, 4
	3. <i>Responsiveness</i> (dayatanggap)	TER	2	5, 6
	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	VAL	1	7
	5. <i>Empathy</i> (perhatian)		1	8
Kinerja Karyawan (X <sub>2</sub> )	1. Pelayanan yang kondusif	I	1	1
	2. Kedisiplinan	N	1	2
	3. Tanggungjawab	T	1	3
	4. Kecepatan dan ketepatan waktu	E	1	4
	5. Keramahan dan kesopanan	R	1	5
	6. Hubungan baik dengan pelanggan	V	1	6
	7. Kecekatan	A	1	7
	8. Penampilan	L	1	8

Sumber : Hasil olahan penulis 2013

Skala yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert menurut Sugiyono (2009:132) adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala Likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun *item-item* instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai skala sangat negatif. Dalam penelitian ini instrumen penelitian dibuat dalam bentuk *checklist* yang setiap itemnya mengandung bobot/nilai yang diperoleh berdasarkan tanggapan responden yang bersangkutan.

Tabel 2. Bobot Kriteria Jawaban Skala Likert

Keterangan	Arti	Angka
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
RG	Ragu-ragu	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Sumber : Sugiyono (2009)

## G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan metode statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. Sehingga untuk mengetahui sejauh mana hubungan dan pengaruh variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$ , maka penulis menggunakan dua analisis, yaitu :

### 1. Analisis Deskriptif Persentase.

Metode ini digunakan untuk mengkaji variabel yang ada pada penelitian yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kinerja karyawan ( $X_2$ ) dan kepuasan nasabah ( $Y$ ) pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Deskriptif persentase ini diolah dengan cara frekuensi dibagi dengan jumlah responden dikali 100 persen, seperti dikemukakan Sudjana (2001: 129) adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

$P$  :Persentase jawaban

$f$  :Frekuensi jawaban

$n$  :Banyaknya jawaban

Rumusan tersebut digunakan untuk mendapatkan angka persentase jawaban responden, setelah data dipersentasekan kemudian dianalisis



dengan menggunakan kriteria berdasarkan batasan-batasan sebagai berikut:

Tabel 3. Tabel Penafsiran Data

Persentase	Kategori Penilaian
81% - 100%	Sangat Baik
61% - 80%	Baik
41% - 60%	Cukup Baik
21% - 40%	Kurang Baik
0% - 20%	Sangat Kurang Baik

Sumber : Suharsimi (2003)

## 2. Analisis Regresi Ganda

Analisis regresi ganda adalah regresi yang menggunakan lebih dari satu variabel independen guna menduga variabel dependen. Ada 3 langkah tahap untuk proses analisis regresi ganda dan korelasi ganda (Noegroho, 2005), yaitu :

- 1) Menentukan persamaan regresi ganda
- 2) Menentukan penyimpangan (*standard error of estimated*)
- 3) Menggunakan analisis korelasi ganda untuk menentukan ketetapan persamaan garis regresinya

Persamaan regresi ganda adalah sebagai berikut :

$$Y' = a + bX_1 + cX_2$$

Dimana :

$Y^i$  = nilai yang diduga

$a$  = *intercept*

$X_1$  dan  $X_2$  = nilai dari dua variabel independen

$b$  dan  $c$  = lereng garis yang berkaitan dengan variabel  $X_1$  dan  $X_2$

Besarnya penyimpangan persamaan regresi ganda dihitung menggunakan metode jumlah kuadrat terkecil dengan kriteria pendugaan bidang jumlah kuadrat penyimpangan minimum, yakni penyimpangan titik-titik yang terletak dalam bidang. 3 persamaan yang digunakan untuk menghitung konstanta  $a$ ,  $b$ , dan  $c$  adalah :

$$\sum Y = Na + b \sum X_1 + c \sum X_2$$

$$\sum X_1 Y = a \sum X_1 + b \sum X_1^2 + c \sum X_1 X_2$$

$$\sum X_2 Y = a \sum X_2 + b \sum X_1 X_2 + c \sum X_2^2$$

### 3. Uji Hipotesis

#### a) Pengaruh secara sendiri-sendiri

##### 1) Uji t

Dari hipotesis tersebut dapat terlihat arti dari pengujian yang dilakukan, yaitu berdasarkan data yang tersedia, akan dilakukan pengujian terhadap  $b$  (koefisien regresi populasi), apakah variabel independen secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Uji hipotesis ini dengan uji t dengan mencari  $t$  hitung dan membandingkan dengan  $t$  tabel.

Mencari t hitung dengan rumus :

$$t \text{ hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

r = koefisien korelasi

n = jumlah data

Kriteria hipotesis diterima atau ditolak

Kaidah pengujian :

Ho ditolak jika t hitung  $\geq$  dari t tabel, maka signifikan

Ho diterima jika t hitung  $\leq$  dari t tabel, maka tidak signifikan

Nilai t hitung dapat diketahui dari hasil perhitungan analisis regresi berganda.

b. Pengaruh secara serentak

$$F \text{ hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R^2)}{(n-k-1)}}$$

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah :

a. Jika F-hitung  $>$  F-tabel, maka Ho ditolak (ada pengaruh yang signifikan).

Jika F-hitung  $<$  F-tabel, maka Ho diterima (tidak ada pengaruh).

b. Berdasarkan dasar signifikan, kriterianya adalah :

Jika signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Jika signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Data Umum**

###### **a. Sejarah dan Perkembangan PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta**

PT. TASPEN (PERSERO) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberikan wewenang oleh pemerintah untuk menyelenggarakan pembayaran pensiun di wilayah Jawa dan Madura berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor : 812/KMK.03/1988 tanggal 23 Agustus 1988 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 842-1-755 tanggal 27 September 1988 maka dibukalah Kantor Cabang PT. TASPEN (PERSERO) Yogyakarta, dengan menyewa sebuah gedung yang terletak di Jl. Atmosukarto Yogyakarta dengan wilayah kerja meliputi Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, Kabupaten Kulonprogo dan Kabupaten Gunungkidul.

PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta secara resmi dioperasikan pada bulan Juni 1988. Kewenangan saat itu hanya terbatas pada penerimaan, penelitian, menghitung dan pembayaran Klim THT. Mulai 1 April 1989 PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta diberi wewenang untuk menerima, meneliti, menghitung dan membayar pensiun serta mencetak DAPEM untuk wilayah pembayaran Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Keberhasilan proses pelayanan diperlukan sarana dan prasarana yang mendukung. Pada tanggal 12 Oktober 1991 diresmikan gedung PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta di atas tanah seluas 3.908m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 1.432 m<sup>2</sup> oleh Gubernur Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Sri Paduka Paku Alam VIII didampingi Direktur Utama PT. TASPEN (PERSERO) saat itu Ida Bagus Putu Sarge. Namun pada tanggal 27 Mei 2006 gedung pelayanan PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta digoncang oleh gempa yang maha dahsyat dengan kekuatan 5,9 skala *richter* sehingga luluh lantah dan tidak dapat digunakan lagi untuk pelayanan kepada peserta.

Tanggal 27 Mei 2006 pelayanan dialihkan ke halaman parkir belakang kantor dengan membangun bedeng indah yang terbuat dari tripleks guna tetap melayani peserta, sambil menunggu proses renovasi gedung yang dilakukan pada tanggal 25 Mei 2007 sampai dengan 30 November 2007. Akhirnya tanggal 10 Desember 2007 pelayanan kembali dipindahkan ke gedung baru dan peresmian gedung hasil renovasi dilaksanakan tanggal 30 Januari 2008 oleh Sri Sultan Hamengkubuwono X.

Wilayah kerja meliputi PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta seluruh Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, terdiri dari 4 kabupaten dan 1 kota madya yang terbagi menjadi 77 kecamatan. Di samping itu PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta juga menyediakan 273 titik layanan yang bekerjasama dengan Perbankan dan Kantor Pos di

wilayah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampai dengan akhir Desember 2007 PT. Taspem (Persero) Cabang Yogyakarta melayani 91.108 peserta aktif dan 68.347 penerima pensiun.

PT. TASPEN (PERSERO) mempunyai logo, di mana setiap bagian-bagian dari logo tersebut mempunyai arti yang berbeda-beda, yaitu :

1) Bunga dengan 5 (lima) Helai Daun

Melambangkan Pegawai Negeri peserta TASPEN : Suami, Istri, dan 3 (tiga) orang anak.

2) Lingkaran Putih

yang semakin mengembang pada bunga, melambangkan perkembangan yang maju pesat dari arah tujuan TASPEN.

3) Lingkaran Hitam

Melambangkan persatuan Wawasan Nusantara.

4) Warna Biru

Melambangkan ketentraman, damai dan tenang.

Makna keseluruhan dari logo PT TASPEN (PERSERO) adalah “JAMINAN HARI TUA PEGAWAI NEGERI”.



Gambar 1. Logo PT. TASPEN (PERSERO)

*Sumber: Persyaratan dan Tata Cara Pengurusan Hak Peserta TASPEN*

b. Lokasi PT. TASPEN (PERSERO)

PT. TASPEN (PERSERO) berpusat di Jakarta dan salah satu cabangnya adalah di Yogyakarta tepatnya di Jalan Ipda Tut Harsono No. 55 Timoho Yogyakarta 55165.



c. Visi dan Misi PT. TASPEN (PERSERO)

Visi : “Menjadi pengelola dana pensiun dan THT serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya”.

Misi : “Mewujudkan manfaat dan pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan *stakeholder* lainnya secara profesional dan akuntabel, berlandaskan integritas dan etika yang tinggi”.

d. Produk dan Layanan Utama PT. TASPEN (PERSERO)

PT. TASPEN (PERSERO) menyelenggarakan dua jenis program utama yaitu :

1) Tabungan Hari Tua (THT)

Program THT merupakan program asuransi yang terdiri dari Asuransi Dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun, ditambah dengan Asuransi Kematian (Askem). Asuransi Dwiguna adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta TASPEN pada saat yang bersangkutan mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun.

Asuransi Kematian (Askem) adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan pada peserta TASPEN apabila istri/suami/anak meninggal dunia atau kepada ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia. Jadi Asuransi Kematian merupakan asuransi jiwa seumur hidup bagi PNS peserta TASPEN dan istri/suaminya, kecuali bagi janda/duda PNS yang menikah

lagi. Sedangkan bagi anak PNS, Asuransi Kematian merupakan asuransi berjangka yang dibatasi usia anak, yaitu sampai dengan usia 25 tahun (dengan catatan : belum bekerja dan / atau belum menikah), maksimum untuk sebanyak tiga kali kejadian.

Peserta program THT terdiri dari :

- a) Pegawai Negeri Sipil, tidak termasuk PNS Departemen HanKam.
- b) Pejabat Negara.
- c) Pegawai BUMN/BUMD.

Kepesertaan program THT :

Kepesertaan program THT dimulai sejak yang bersangkutan diangkat sebagai Pegawai/Pejabat Negara sampai dengan saat berhenti sebagai Pegawai/Pejabat Negara dengan ketentuan :

- a) Pengangkatan menjadi PNS sebelum 1 Juli 1961, masa kepesertaannya dihitung sejak tanggal 1 Juli 1961.
- b) Pengangkatan menjadi PNS Daerah Propinsi Irian Jaya sebelum 1 Januari 1971, masa kepesertaannya dihitung sejak 1 Januari 1971.
- c) Pengangkatan menjadi PNS ex Daerah Propinsi Timor Timur sebelum 1 April 1979, masa kepesertaannya dihitung sejak 1 April 1979.

Kewajiban Peserta Program THT :

- a) Membayar Iuran Wajib Peserta (IWP atau premi) sebesar 3,25% dari penghasilannya setiap bulan selama masa aktif.
- b) Memberikan keterangan mengenai data diri dan keluarganya.
- c) Menyampaikan perubahan data penghasilan dan / atau perubahan data diri dan keluarganya.

Usaha PT. TASPEN (PERSERO) untuk meningkatkan kesejahteraan yang lebih besar kepada para peserta, maka PT. TASPEN (PERSERO) telah mengembangkan 2 (dua) program baru, yaitu :

- a) THT Multiguna Sejahtera

Program THT Multiguna Sejahtera adalah pengembangan dari Asuransi Dwiguna dengan penambahan manfaat bagi peserta, yaitu berupa Manfaat Berkala, di samping Manfaat THT dan Manfaat Nilai Tunai. Besarnya Manfaat Berkala disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing peserta (BUMN/BUMD). Program ini telah diikuti oleh beberapa BUMN atau BUMD.

- b) THT Ekaguna Sejahtera

Program THT Ekaguna Sejahtera menawarkan Manfaat THT saja kepada peserta (BUMN/BUMD) yang ingin

membatasi kewajiban iurannya. Program ini juga telah diikuti oleh beberapa BUMN atau BUMD.

## 2) Pensiun

Tahun 1987 TASPEN mulai melaksanakan pembayaran pensiun bagi PNS, diawali pada tiga propinsi yaitu Bali, NTB dan NTT. Pada bulan Januari 1988 wilayah pembayaran pensiun ditambah dengan propinsi-propinsi di wilayah Sumatera. Pada tanggal 1 April 1989 wilayah pembayaran pensiun diperluas mencakup wilayah Jawa dan Madura. Kemudian sejak April 1990 wilayah pembayaran pensiun diperluas lagi yang meliputi wilayah Kalimantan, Sulawesi, Ambon dan Irian Jaya, yang berarti sejak itu TASPEN telah melaksanakan pembayaran pensiun di seluruh wilayah Indonesia.

Penerima Pensiun yang dibayar oleh TASPEN adalah :

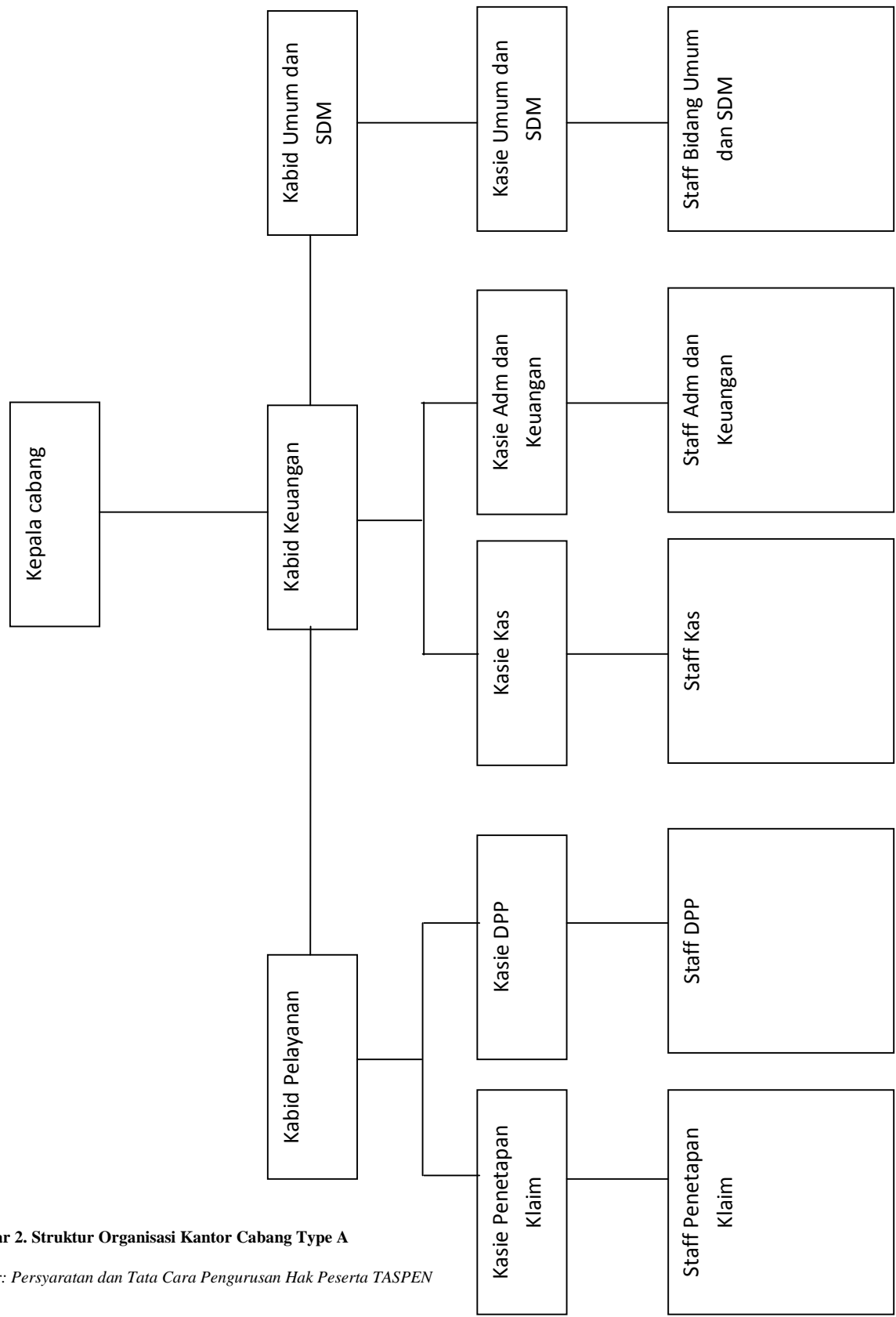
- a) Penerima Pensiun PNS.
- b) Penerima Pensiun Pejabat Negara.
- c) Penerima Tunjangan Perintis Kemerdekaan RI (PKRI).
- d) Penerima Tunjangan Veteran.
- e) Penerima Uang Tunggu.
- f) Penerima Pensiun TNI dan POLRI yang pensiun sebelum 1 April 1989.

**Kewajiban Peserta Program Pensiun :**

Membayar Iuran Wajib Peserta (IWP) sebesar 4,75% dari penghasilannya setiap bulan selama masa aktif sebagai PNS/Pejabat Negara.

- a) Memberikan keterangan mengenai data diri dan keluarganya
- b) Menyampaikan perubahan data penghasilan dan / atau perubahan data diri dan keluarganya.

e. Struktur Organisasi PT TASPEN (PERSERO)



Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Cabang Type A

Sumber: Persyaratan dan Tata Cara Pengurusan Hak Peserta TASPEN

Deskripsi Jabatan :

1) Kepala Kantor Cabang

Uraian Tugas:

- a) Perencanaan dan pengendalian kegiatan kantor cabang.
- b) Pengelolaan kegiatan kantor cabang.
- c) Penyelenggaraan tugas yang dapat mendukung mutu pelayanan demi kepuasan peserta untuk kantor cabang meliputi : tinjauan manajemen, audit mutu internal, tindakan koreksi dan pencegahan, kontrol dokumen dalam data, teknis statistik serta pengendalian catatan mutu.
- d) Pembinaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan di unit kerjanya.

2) Kepala Bidang Pelayanan

Uraian Tugas :

- a) Perencanaan dan koordinasi pelaksanaan kegiatan pelayanan dan pemasaran.
- b) Pengelolaan kegiatan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data peserta program TASPEN.
- c) Persetujuan atas keabsahan dan pembayaran manfaat klim yang diajukan.
- d) Penetapan besarnya tagihan premi peserta program TASPEN.

- e) Pengelolaan kegiatan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, verifikasi dan pelaporan kepada manajemen kantor cabang.
- f) Peningkatan kualitas pelayanan di kantor cabang.
- g) Tindak lanjut terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan.

### 3) Kepala Seksi Penetapan Klim

Uraian Tugas :

- a) Mengesahkan kebenaran pengajuan klim manfaat program TASPEN.
- b) Menetapkan besarnya klim manfaat program TASPEN.
- c) Penyelenggaraan perhitungan hak peserta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d) Pelayanan pembayaran klim pensiun dan asuransi.

### 4) Kepala Seksi Data Peserta dan Pemasaran (DPP)

Uraian Tugas :

- a) Administrasi dan pemeliharaan data peserta program TASPEN.
- b) Pengelolaan kegiatan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data peserta program TASPEN.
- c) Penetapan besarnya tagihan premi peserta program TASPEN.



- d) Pengelolaan kegiatan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, verifikasi dan pelaporan kepada manajemen kantor cabang.
- e) Peningkatan kualitas pelayanan di kantor cabang.
- f) Tindak lanjut terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan.

5) Kepala Bidang Umum dan SDM

Uraian Tugas :

- a) Pengelolaan kegiatan pengadaan barang dan jasa serta pendistribusian ke unit-unit kerja di lingkungan kantor cabang sesuai dengan kebutuhan unit kerja.
- b) Koordinasi dan evaluasi pengelolaan fasilitas-fasilitas kerja di kantor cabang.
- c) Pengelolaan kegiatan kesekretariatan, kehumasan dan keamanan, kearsipan, pendidikan dan latihan serta non kedinasan lainnya.
- d) Penyelenggaraan administrasi daftar gaji dan kompensasi lainnya serta penyelesaian kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e) Penyelenggaraan kegiatan pembinaan dan administratif PKBL di wilayahnya.

- f) Penyelenggaraan kualifikasi rekanan terhadap rekanan baru dan *entry database* rekanan ke dalam daftar rekanan mampu.
  - g) Evaluasi rekanan dalam kurun waktu 1 tahun anggaran.
  - h) Dokumentasi terhadap seluruh kegiatan sistem mutu yang telah disepakati.
- 6) Kepala Seksi Umum dan SDM
- Uraian Tugas :
- a) Penyelenggaraan kegiatan administrasi personalia kantor cabang serta penetapan pemberian fasilitas bagi karyawan dan keluarga.
  - b) Penyimpanan dan pemeliharaan keakuratan serta kerahasiaan data/dosir karyawan.
  - c) Koordinasi pembayaran hak-hak karyawan di kantor cabang (gaji, tunjangan, penggantian biaya-biaya dan lain-lain)
  - d) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, pembinaan mental karyawan, olah raga dan kegiatan non kedinasan lainnya.
  - e) Penyusunan daftar gaji dan kompensasi lainnya serta pajak penghasilan.
  - f) Penyelenggaraan kegiatan kesekretariatan, kehumasan dan kearsipan di kantor cabang.
  - g) Koordinasi pemeliharaan, perawatan dan perbaikan atas *assets* perusahaan termasuk pengamanan atas semua dokumen milik perusahaan di kantor cabang.

- h) Pengendalian pengadaan, penyimpanan, inventarisasi, distribusi peralatan kantor dan komputer di kantor cabang.
- i) Pengelolaan kegiatan operasional dan administrasi PKBL.
- j) Penyelenggaraan tertib administrasi aktiva.
- k) Pelaksanaan kegiatan pengamanan karyawan dan *assets* perusahaan di kantor cabang.

7) Kepala Bidang Keuangan

Uraian Tugas :

- a) Perencanaan dan pengendalian fungsi-fungsi keuangan di kantor cabang.
- b) Perencanaan dan pengendalian anggaran di kantor cabang.
- c) Penyelenggaraan kegiatan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan kantor cabang.
- d) Penyelenggaraan kegiatan perbendaharaan kantor cabang.

8) Kepala Seksi Kas

Uraian Tugas :

- a) Perencanaan dan pengendalian penerimaan dan pengeluaran kas (*cash flow*) kantor cabang.
- b) Penerimaan dan pembayaran atas perintah kepala bidang keuangan.
- c) Verifikasi sebagai langkah pre-audit transaksi keuangan di kantor cabang.
- d) Penyimpanan uang dan surat berharga.

e) Penagihan premi kantor cabang.

9) Kepala Seksi Administrasi Keuangan

Uraian Tugas :

- a) Penyusunan laporan keuangan dan laporan manajemen keuangan kantor cabang.
- b) Penyelenggaraan administrasi aktiva tetap kantor cabang.
- c) Rekonsiliasi bank dan pengecekan terhadap catatan pembukuan program TASPEN.
- d) Kajian dan analisis laporan keuangan kantor cabang.

## 2. Data Khusus

Sesuai dengan judul penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta, sehingga data-data yang diperlukan adalah data-data yang relevan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

a. Kepuasan Nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta

Kepuasan nasabah atau pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya.

Berikut adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian berupa hasil kuesioner dan tabulasi data yang dilakukan pada 30 nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Dari 30 kuesioner yang telah dibagikan kepada 30 nasabah, keseluruhan dapat diisi sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Tabel 4. Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta

<b>Kepuasan Nasabah</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
26 – 29	2
30 – 33	15
34 – 37	5
38 – 41	8
42 – 45	0
Jumlah	30

Sumber : Hasil olahan penulis 2013

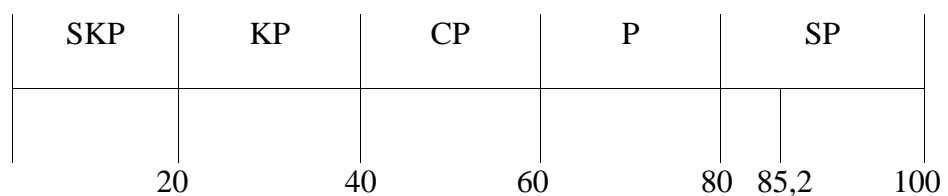
Kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta selanjutnya secara lebih rinci dapat dilihat dalam tabel 10. Tabel 10 merupakan gambaran *score* dari tiap-tiap pernyataan yang berjumlah 8 pernyataan. Dari total 8 pernyataan yang diberikan oleh peneliti, keseluruhan dapat diisi oleh 30 responden. Adapun rincian jawaban yang diberikan oleh masing-masing responden dapat dilihat pada tabel 10 yang terlampir.

Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item =  $5 \times 8 \times 30 = 1.200$  (seandainya jawaban semua SS). Berdasarkan tabel 5 di atas skor yang diperoleh dari hasil penelitian adalah 1.023. Jumlah skor tertinggi yang diperoleh adalah 132 dan untuk jumlah skor terendah adalah 124 dari total 8 pernyataan yang terlampir. Berdasarkan data tersebut

kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta dapat dapat diketahui melalui perhitungan berikut :

$$\text{Kepuasan Nasabah} = \frac{1.023}{1.200} \times 100 \% = 85,2 \%$$

Berdasarkan perhitungan persentase tingkat kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta di atas diperoleh bahwa persentase kepuasan nasabah sebesar 85,2 % dari total 100 % yang diharapkan. Secara kontinum dapat digambarkan seperti berikut :



Berdasarkan perhitungan data dan gambar kontinum di atas, yang diperoleh dari 30 responden maka rata-rata 85,2 % terletak pada daerah sangat puas (SP). Artinya kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta sangat baik.

#### b. Kualitas Pelayanan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/ peroleh. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat

memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Berikut adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian berupa hasil kuesioner dan tabulasi data yang dilakukan pada 30 nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5. Kualitas Pelayanan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta

<b>Kualitas Pelayanan</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
22 – 25	1
26 – 29	2
30 – 33	14
34 – 37	6
38 – 41	7
Jumlah	30

Sumber : Hasil olahan penulis 2013

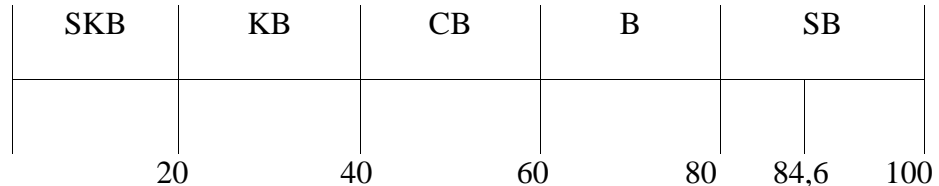
Kualitas pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta selanjutnya secara lebih rinci dapat dilihat dalam tabel 12. Tabel 12 merupakan gambaran *score* dari tiap-tiap pernyataan yang berjumlah 8 pernyataan. Dari total 8 pernyataan yang diberikan oleh peneliti, keseluruhan dapat diisi oleh 30 responden. Adapun rincian jawaban yang diberikan oleh masing-masing responden dapat dilihat pada tabel 12 yang terlampir.

Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item =  $5 \times 8 \times 30 = 1.200$  (seandainya jawaban semua SS). Berdasarkan tabel 6 di atas skor yang diperoleh dari hasil penelitian adalah 1.016. Jumlah skor tertinggi yang diperoleh adalah 137 dan untuk jumlah skor terendah adalah 122

dari total 8 pernyataan yang terlampir. Berdasarkan data tersebut Kualitas Pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta dapat diketahui melalui perhitungan berikut :

$$\begin{aligned} \text{Kualitas Pelayanan} &= \frac{1.016}{1.200} = 0,846 \\ &= 0,846 \times 100 \% \\ &= 84,6 \% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan persentase gaya kualitas pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta di atas diperoleh bahwa persentase kualitas pelayanan sebesar 84,6% dari total 100% yang diharapkan. Secara kontinum dapat digambarkan seperti berikut :



Berdasarkan perhitungan data dan gambar kontinum di atas, yang diperoleh dari 30 responden maka rata-rata 84,6% terletak pada daerah sangat baik (SB). Artinya Kualitas Pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta sangat baik.

#### c. Kinerja Karyawan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta

Kinerja Karyawan dapat didefinisikan sebagai hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan memiliki



hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas.

Berikut adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian berupa hasil kuesioner dan tabulasi data yang dilakukan pada 30 nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 6. Kinerja Karyawan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta

<b>Kinerja Karyawan</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
18 – 22	1
23 – 27	0
28 – 32	16
33 – 37	8
38 – 42	5
Jumlah	30

Sumber : Hasil olahan penulis 2013

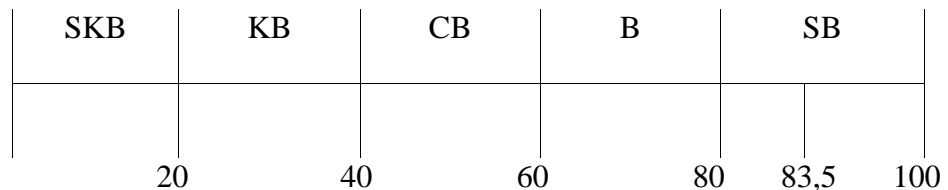
Kinerja Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta selanjutnya secara lebih rinci dapat dilihat dalam tabel 14. Tabel 14 merupakan gambaran *score* dari tiap-tiap pernyataan yang berjumlah 8 pernyataan. Dari total 8 pernyataan yang diberikan oleh peneliti, keseluruhan dapat diisi oleh 30 responden. Adapun rincian jawaban yang diberikan oleh masing-masing responden dapat dilihat pada tabel 14 yang terlampir.

Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item =  $5 \times 8 \times 30 = 1.200$  (seandainya jawaban semua SS). Berdasarkan tabel 5 di atas skor yang diperoleh dari hasil penelitian adalah 1.002. Jumlah skor tertinggi yang diperoleh adalah 131 dan untuk jumlah skor terendah adalah 122

dari total 8 pernyataan yang terlampir. Berdasarkan data tersebut Kinerja karyawan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta dapat dapat diketahui melalui perhitungan berikut :

$$\begin{aligned} \text{Kinerja Karyawan} &= \frac{1.002}{1.200} = 0,835 \\ &= 0,835 \times 100 \% \\ &= 83,5 \% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan persentase gaya kinerja karyawan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta di atas diperoleh bahwa persentase kualitas pelayanan sebesar 83,5 % dari total 100 % yang diharapkan. Secara kontinum dapat digambarkan seperti berikut :



Berdasarkan perhitungan data dan gambar kontinum di atas, yang diperoleh dari 30 responden maka rata-rata 83,5 % terletak pada daerah sangat baik (SB). Artinya Kinerja Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta sangat baik.

## B. Pengujian Penelitian

### 1. Analisis Data

#### a. Analisis Regresi Ganda

Analisis regresi ganda adalah regresi yang menggunakan lebih dari satu variabel independen guna menduga variabel dependen. Ada 3 langkah tahap untuk proses analisis regresi ganda dan korelasi ganda (Noegroho, 2005), yaitu :

- 1) Menentukan persamaan regresi ganda
- 2) Menentukan penyimpangan (*standard error of estimated*)
- 3) Menggunakan analisis korelasi ganda untuk menentukan ketetapan persamaan garis regresinya

Persamaan regresi ganda menurut adalah sebagai berikut :

$$Y^i = a + bX_1 + cX_2$$

Dimana :

$Y^i$  = nilai yang diduga

$a$  = *intercept*

$X_1$  dan  $X_2$  = nilai dari dua variabel independen

$b$  dan  $c$  = lereng garis yang berkaitan dengan variabel  $X_1$  dan  $X_2$

Besarnya penyimpangan persamaan regresi ganda dihitung menggunakan metode jumlah kuadrat terkecil dengan kriteria pendugaan bidang jumlah kuadrat penyimpangan minimum, yakni penyimpangan titik-titik yang terletak dalam bidang. 3 persamaan yang digunakan untuk menghitung konstanta  $a$ ,  $b$ , dan  $c$  adalah :

$$\begin{aligned}\Sigma Y &= Na + b\Sigma X_1 + c\Sigma X_2 \\ X_1Y &= a \Sigma X_1 + b \Sigma X_1^2 + c \Sigma X_1X_2 \\ X_2Y &= a \Sigma X_2 + b \Sigma X_1X_2 + c \Sigma X_2^2\end{aligned}$$

Berikut adalah hasil perhitungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta yang merupakan hasil penelitian berupa hasil kuesioner yang dilakukan pada 30 nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta

$$\begin{array}{lll} N = 30 & Y = 1032 & X_1 = 1016 \\ X_2 = 1002 & X_1Y = 34700 & X_2Y = 34189 \\ X_1X_2 = 33829 & X_1^2 = 34836 & X_2^2 = 33986 \\ Y^2 = 35289 & & \end{array}$$

Berdasarkan data dan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai  $a$  sebesar 26,894 dan nilai  $b$  sebesar 0,144 sedangkan nilai  $c$  sebesar 0,069. Dari nilai  $a$ ,  $b$ , dan  $c$  yang didapatkan selanjutnya dapat diketahui persamaan garis regresi pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah sebagai berikut :

$$Y' = 26,894 + 0,144X_1 + 0,069X_2$$

Persamaan di atas menunjukkan bahwa nilai  $a$ ,  $b$ , dan  $c$  positif. Dalam persamaan diatas, nilai  $a$  adalah kepuasan nasabah tanpa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Konstanta  $b$  dan  $c$  adalah besar perubahan  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y'$ .  $Y'$  akan bertambah 1,44 apabila kualitas pelayanan( $X_1$ ) = 10, dan kinerja karyawan ( $X_2$ ) tetap.

## **b. Pengujian Hipotesis**

### 1) Uji Hipotesis 1

Pengujian hipotesis pertama dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, dengan menggunakan tabel *r product moment* pada taraf signifikansi 5%. Jika nilai *r* yang diperoleh dari pengujian sama dengan atau lebih besar dari *r* tabel dapat disimpulkan bahwa nilai *r* yang diperoleh tersebut terdapat hubungan yang positif dan signifikan. Dalam pengujian hipotesis ini, menggunakan analisis korelasi *product moment*.

Nilai korelasi dari hasil pengujian antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,832. Nilai tersebut dikonsultasikan dengan *r* tabel pada taraf signifikansi 5% dengan  $N=30$ , maka diperoleh *r* tabel = 0,361. Nilai *r* hitung yang diperoleh dari hasil analisis lebih besar dari *r* tabel yaitu  $0,832 > 0,361$ . Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis tersebut adalah terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.

### 2) Uji Hipotesis 2

Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Dengan menggunakan tabel *r product moment* pada taraf signifikansi 5%.

Jika nilai  $r$  yang diperoleh dari pengujian sama dengan atau lebih besar dari  $r$  tabel dapat disimpulkan bahwa nilai  $r$  yang diperoleh tersebut terdapat hubungan yang positif dan signifikan. Dalam pengujian hipotesis ini menggunakan analisis korelasi product moment.

Nilai korelasi dari hasil pengujian antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,843. Nilai tersebut dikonsultasikan dengan  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% dengan  $N=30$ , maka diperoleh  $r$  tabel = 0,361. Nilai  $r$  hitung yang diperoleh dari hasil analisis lebih besar dari  $r$  tabel yaitu  $0,843 > 0,361$ . Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis tersebut adalah terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.

### 3) Uji Hipotesis 3

Pengujian hipotesis ketiga dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Pengujian hipotesis ketiga ini dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*. Nilai perhitungan yang diperoleh dari variabelnya yaitu sebesar 0,861. Korelasi antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah diuji signifikansinya dengan  $F$  hitung dan hasil dari  $F$  hitung adalah 20,5. Harga ini selanjutnya

dikonsultasikan dengan harga F tabel yang didasarkan pada pembilang ( $k$ ) = 2 dan penyebut ( $n - k - 1$ ) = 27 dan taraf kesalahan 5%, maka diperoleh harga F tabel adalah 3,35 Jadi nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ( $20,5 > 3,35$ ). Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis tersebut adalah terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan bersama-sama dengan kepuasan nasabah pada PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Hipotesis 1**

Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah Pada PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/ peroleh. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada

pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Berdasarkan dari pengujian hipotesis pertama, bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil pengujian hipotesis pertama yang dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*, koefisien korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,832. Nilai tersebut dikonsultasikan dengan r tabel pada taraf signifikansi 5% dengan N=30, maka diperoleh r tabel = 0,361. Nilai r hitung yang diperoleh dari hasil analisis lebih besar dari r tabel yaitu  $0,832 > 0,361$ . Jadi terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Dari hasil yang diperoleh, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi peningkatan kepuasan nasabah.

## 2. Hipotesis 2

Hubungan antara Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Nasabah Pada PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya di dalam instansi. Maka kesimpulannya, kinerja karyawan merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang



baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas.

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya seperti yang telah disebutkan pada kajian teori.

Berdasarkan dari pengujian hipotesis kedua, bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil pengujian hipotesis pertama yang dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*, koefisien korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,843. Nilai tersebut dikonsultasikan dengan r tabel pada taraf signifikansi 5% dengan  $N=30$ , maka diperoleh r tabel = 0,361. Nilai r hitung yang diperoleh dari hasil analisis lebih besar dari r tabel yaitu  $0,843 > 0,361$ . Jadi terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Dari hasil yang diperoleh, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi peningkatan kepuasan nasabah.

### 3. Hipotesis 3

Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Nasabah Pada PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta

Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah. Nasabah yang mengalami kepuasan

dalam bertransaksi dengan perusahaan akan melakukan transaksi ulang sehingga menimbulkan loyalitas, sebaliknya nasabah yang tidak puas akan meninggalkannya dan beralih menjadi nasabah perusahaan pesaing, akibatnya perusahaan mengalami penurunan pendapatan.

Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan kata lain kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Jika pelayanan yang diberikan nasabah itu baik dan memuaskan maka akan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja usaha.

Berdasarkan dari pengujian hipotesis ketiga, bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil pengujian hipotesis ketiga yang dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*, koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,861. Korelasi antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dengan kepuasan nasabah diuji signifikannya dengan F hitung dan hasil dari F hitung adalah 20,5. Harga ini selanjutnya dikonsultasikan dengan harga F tabel yang didasarkan pada pembilang ( $k$ ) = 2 dan penyebut ( $n - k - 1$ ) = 27 dan taraf kesalahan 5%, maka diperoleh harga F tabel adalah 3,35. Jadi nilai F hitung lebih besar

dari F tabel ( $20,5 > 3,35$ ). Jadi kesimpulannya terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Dari hasil yang diperoleh, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan mempengaruhi peningkatan kepuasan nasabah.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan  $r$  hitung sebesar 0,832 lebih besar dari  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% dengan  $N=30$  sebesar 0,361.
2. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan  $r$  hitung sebesar 0,843 lebih besar dari  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% dengan  $N=30$  sebesar 0,361.
3. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan  $R$  hitung sebesar 0,861 dan hasil dari  $F$  hitung adalah 20,5 lebih besar dari  $F$  tabel pada taraf kesalahan 5% dan didasarkan pada pembilang ( $k$ ) = 2 dan penyebut ( $n - k - 1$ ) = 27 yaitu sebesar 3,35.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Pegawai hendaknya tepat waktu dan cepat dalam melayani nasabah seperti memberi jawaban atas berbagai macam bentuk pengaduan dengan memberikan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga ketika nasabah membutuhkan bantuan bisa ditangani secepat mungkin, tanpa harus menunggu lama.
2. Karyawan hendaknya membantu tanpa diminta pelanggan, proaktif memberikan informasi dan berusaha memberikan lebih dari apa yang dibutuhkan oleh nasabah, dengan begitu nasabah akan merasa diperhatikan dan pada akhirnya akan memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah.
3. Karyawan seharusnya memberikan pelayanan yang sudah ditetapkan sesuai jadwal pelayanan, selalu tepat waktu dan cepat dalam melayani pelanggan.
4. Karyawan seharusnya lebih lebih mengutamakan apa yang diinginkan pelanggan.
5. Kualitas pelayanan kepada para peserta pensiun hendaknya lebih ditingkatkan agar pension tidak menunggu terlalu lama dalam menyelesaikan urusannya. Disamping itu hendaknya karyawan lebih

ramah dalam memberikan pelayanan kepada peserta seluruh pensiunan terutama yang telah lanjut usia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Fariz. (2013). *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik : Studi Kasus Implementasi Program Audit Sosial di LOD DIY*. Yogyakarta : UNY
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Boedijoewono, Noegroho. (2007). *Pengantar Statistika Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta : STIE YKPN
- Djati, S Pantja. (2005). *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan*. Jurnal Online, diakses 29 Maret 2013
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Heidracman dan Husnan, Suad. (2002). *Manajemen Personalialia*. Yogyakarta : BPFE
- Ibnu. (12 Februari 2008). *Kepuasan Pelanggan*. (<http://ibnudblog.blogspot.com>, diakses 29 Maret 2013)
- Juwandi, Hendy Irawan. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Gramedia
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Muhson, Ali. (2009). *Modul Aplikasi Komputer II*. Program Studi Pendidikan Ekonomi UNY. Yogyakarta
- Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia
- Prawirisentono, Suyadi. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPFE

- Rambat, Lupiyoadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Robert D, Mason. (1996). *Teknik Statistika Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga
- Saptohadhi. (2008). *Modul Konsep Dasar Manajemen Pemasaran*. Jurusan Manajemen Unpam. Jakarta
- Sinambela, Poltak Lijan. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Suyetty, dan Kurniawan, Gita. (2005) *Bekerja Sama Dengan Kolega Dan Pelanggan*. Bogor : Yudhistira
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Tri Atmojo, Yuniarto. (24 September 2006). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. (<http://triatmojo.wordpress.com>, diakses 29 Maret 2013)
- Wibisono, Dermawan. (2006). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Erlangga
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT Indeks



# LAMPIRAN

## KUESIONER

Kepada Yth.  
Bpk/Ibu/Saudari  
Peserta Pensiun  
di PT. TASPEN Yogyakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penelitian untuk menyusun tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta”, dimana tugas akhir ini merupakan persyaratan guna memperoleh gelar Profesi Ahli Madya Universitas Negeri Yogyakarta, penulis mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudari untuk meluangkan waktunya mengisi daftar kuesioner yang telah penulis sediakan.

Penulis tidak mempunyai maksud atau tujuan apapun, kecuali kepentingan ilmiah semata dan sebagai sarana pengumpulan data yang akan dipergunakan sebagai bahan analisis dalam penyusunan tugas akhir. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kejujuran Bapak/Ibu/Saudari dalam pengisian kuesioner ini.

Atas kesediaan waktu dan bantuannya penulis sampaikan banyak terima kasih.

Yogyakarta, 9 April 2013

Hormat Saya,

Penulis

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. TASPEN (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA**

**A. Karakteristik Responden :**

Umur : ..... Tahun  
Pendidikan : .....  
Pekerjaan : .....  
Alamat asal : .....  
Pengalaman kerja : .....  
TMT Pensiun : .....

**Petunjuk pengisian**

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap butir pernyataan yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan memberi tanda cek ( ) pada kolom yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Ketentuan penomoran sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-ragu (RG)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

**B. Pertanyaan Mengenai Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan Pada  
PT. TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta**

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	RG	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
2.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena persyaratan memperoleh pelayanan mudah dan tidak memberatkan pelanggan					
3.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya					
4.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang kami inginkan sebagai pelanggan					
5.	Pelayanan sudah ditetapkan dan diberikan sesuai jadwal pelayanan					
6.	Dalam menyelenggarakan pelayanan, disediakan fasilitas-fasilitas pelayanan memadai sehingga tercipta lingkungan yang nyaman					
7.	Saya merasa aman dengan kerahasiaan dokumen dan arsip-arsip penting yang diberikan					
8.	Saya merasa puas terhadap keamanan diri pribadi dan barang-barang yang saya bawa					

**C. Pertanyaan Mengenai Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta**

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	RG	TS	STS
<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>						
1	Ruang kantor nyaman dan bersih					
2	Brosur dan fasilitas layanan lain tertata rapi					
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
3	Karyawan melayani sesuai yang dijanjikan perusahaan					
4	Jenis layanan yang diberikan sesuai dengan yang ditawarkan					
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
5	Karyawan yang ramah dan cekatan					
6	Karyawan bersedia membantu tanpa diminta pelanggan					
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
7	Karyawan menguasai produk dan informasi yang terkait dengan layanan					
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>						
8	Karyawan/ perusahaan memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan					

**D. Pertanyaan Mengenai Indikator-Indikator Kinerja Karyawan Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta**

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Karyawan yang ada bekerja dengan lebih memfokuskan diri pada peraturan yang berlaku sesuai dengan kebijakan pemerintah sehingga pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat.					
2	Karyawan bekerja dengan disiplin tinggi dan penuh dedikasi					
3	Karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan					
4	Karyawan selalu tepat waktu dan cepat dalam melayani pelanggan seperti memberi jawaban atas berbagai macam bentuk pengaduan					
5	Karyawan melayani dengan ramah dan penuh sopan santun					
6	Karyawan berupaya menjalin hubungan baik dengan pelanggan					
7	Karyawan tanggap dalam menanggapi kebutuhan pelanggan					
8	Karyawan menggunakan seragam dan berpenampilan menarik.					

**“Terima Kasih”**

## **Sebaran Data Variabel Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Karyawan**

### 1. Sebaran Data Distributif Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah

#### a. Penentuan Kelas Interval

$$K = 1 + 3,3 \log N$$

$$K = 1 + 3,3 \log 30$$

$$K = 1 + 3,3 (1,47)$$

$$K = 1 + 4,85$$

$$K = 5,85$$

$$K = 6 \text{ (pembulatan)}$$

#### b. Distribusi Frekuensi

$$\text{Nilai Maksimum} = 40$$

$$\text{Nilai Minimum} = 26$$

$$\text{Rentang} = \text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}$$

$$= 40 - 26$$

$$= 14$$

$$\text{Panjang Kelas} = \text{Rentang} / \text{Kelas Interval}$$

$$= 14 / 6$$

$$= 2,33$$

$$= 3 \text{ (pembulatan)}$$

## 2. Sebaran Data Distributif Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

### a. Penentuan Kelas Interval

$$K = 1 + 3,3 \log N$$

$$K = 1 + 3,3 \log 30$$

$$K = 1 + 3,3 (1,47)$$

$$K = 1 + 4,85$$

$$K = 5,85$$

$$K = 6 \text{ (pembulatan)}$$

### b. Distribusi Frekuensi

$$\text{Nilai Maksimum} = 40$$

$$\text{Nilai Minimum} = 22$$

$$\text{Rentang} = \text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}$$

$$= 40 - 22$$

$$= 18$$

$$\text{Panjang Kelas} = \text{Rentang} / \text{Kelas Interval}$$

$$= 18 / 6$$

$$= 3$$



### 3. Sebaran Data Distributif Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan

#### a. Penentuan Kelas Interval

$$K = 1 + 3,3 \log N$$

$$K = 1 + 3,3 \log 30$$

$$K = 1 + 3,3 (1,47)$$

$$K = 1 + 4,85$$

$$K = 5,85$$

$$K = 6 \text{ (pembulatan)}$$

#### b. Distribusi Frekuensi

$$\text{Nilai Maksimum} = 40$$

$$\text{Nilai Minimum} = 18$$

$$\text{Rentang} = \text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}$$

$$= 40 - 18$$

$$= 22$$

$$\text{Panjang Kelas} = \text{Rentang} / \text{Kelas Interval}$$

$$= 22 / 6$$

$$= 3,67$$

$$= 4 \text{ (pembulatan)}$$

Tabel 7. Hasil Kuesioner Mengenai Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen  
(Persero) Cabang Yogyakarta

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	RG	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	12	16	0	2	0
2.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena persyaratan memperoleh pelayanan mudah dan tidak memberatkan pelanggan	12	17	1	0	0
3.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya	9	19	1	1	0
4.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang kami inginkan sebagai pelanggan	8	19	2	1	0
5.	Pelayanan sudah ditetapkan dan diberikan sesuai jadwal pelayanan	6	23	0	1	0
6.	Dalam menyelenggarakan pelayanan, disediakan fasilitas-fasilitas pelayanan memadai sehingga tercipta lingkungan yang nyaman	10	20	0	0	0
7.	Saya merasa aman dengan kerahasiaan dokumen dan arsip-arsip penting yang diberikan	12	18	0	0	0
8	Saya merasa puas terhadap keamanan diri pribadi dan barang-barang yang saya bawa	7	23	0	0	0

Sumber : Hasil olahan penulis 2013

Tabel 8. Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta

No	Responden	Pertanyaan								Score
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Responden 1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	Responden 2	4	4	5	4	4	4	4	4	33
3	Responden 3	5	5	4	5	5	5	5	5	39
4	Responden 4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	Responden 5	5	5	5	5	4	5	5	5	39
6	Responden 6	4	4	4	5	4	5	5	4	35
7	Responden 7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	Responden 8	5	5	5	4	4	5	5	5	38
9	Responden 9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	Responden 10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	Responden 11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	Responden 12	2	4	2	2	4	4	4	4	26
13	Responden 13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	Responden 14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	Responden 15	2	4	4	4	4	4	4	4	30
16	Responden 16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	Responden 17	4	4	4	4	4	4	5	4	33
18	Responden 18	5	5	4	4	4	4	4	4	34
19	Responden 19	5	5	4	4	4	4	5	4	35
20	Responden 20	5	5	5	5	5	5	5	5	40
21	Responden 21	5	5	4	5	4	5	4	4	36
22	Responden 22	4	4	5	4	4	4	4	4	33
23	Responden 23	4	3	3	3	2	4	4	4	27
24	Responden 24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	Responden 25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	Responden 26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	Responden 27	4	5	5	4	5	5	5	5	38
28	Responden 28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	Responden 29	5	4	4	3	4	4	5	4	33
30	Responden 30	5	5	4	4	4	4	4	4	34
	<b>30</b>	<b>128</b>	<b>131</b>	<b>126</b>	<b>124</b>	<b>124</b>	<b>130</b>	<b>132</b>	<b>128</b>	<b>1023</b>

Sumber : Hasil olahan penulis 2013

Tabel 9. Hasil Kuesioner Mengenai Kualitas Pelayanan Pada PT. Taspen  
(Persero) Cabang Yogyakarta

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Ruang kantor nyaman dan bersih	17	13	0	0	0
2	Brosur dan fasilitas layanan lain tertata rapi	8	22	0	0	0
3	Karyawan melayani sesuai yang dijanjikan perusahaan	8	20	1	1	0
4	Jenis layanan yang diberikan sesuai dengan yang ditawarkan	6	23	0	1	0
5	Karyawan yang ramah dan cekatan	9	20	1	1	0
6	Karyawan bersedia membantu tanpa diminta pelanggan	9	15	3	2	0
7	Karyawan menguasai produk dan informasi yang terkait dengan layanan	10	20	0	0	0
8	Karyawan/ perusahaan memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan	9	17	3	1	0

Sumber : Hasil olahan penulis 2013

Tabel 10. Kualitas Pelayanan Pada PT. Taspen (Persero) cabang Yogyakarta

No	Responden	Pertanyaan								Score
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Responden 1	5	5	4	4	4	4	4	5	35
2	Responden 2	4	4	2	2	2	2	4	2	22
3	Responden 3	4	4	4	4	4	3	4	4	31
4	Responden 4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	Responden 5	4	4	4	4	4	2	4	3	29
6	Responden 6	5	4	4	4	4	3	4	4	32
7	Responden 7	5	4	4	4	4	4	4	4	33
8	Responden 8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	Responden 9	4	4	4	4	4	5	4	5	34
10	Responden 10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	Responden 11	5	4	4	4	4	5	4	4	34
12	Responden 12	5	4	4	4	4	4	4	4	33
13	Responden 13	5	5	5	5	5	4	5	4	38
14	Responden 14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	Responden 15	5	4	5	4	5	5	5	5	38
16	Responden 16	5	4	4	4	4	4	4	4	33
17	Responden 17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	Responden 18	5	4	4	4	4	4	4	4	33
19	Responden 19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	Responden 20	4	4	4	4	5	5	5	5	36
21	Responden 21	4	4	5	4	4	5	5	4	35
22	Responden 22	5	5	4	4	5	4	4	5	36
23	Responden 23	4	4	3	4	3	4	4	3	29
24	Responden 24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	Responden 25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	Responden 26	5	5	5	5	5	4	5	4	38
27	Responden 27	5	5	5	5	4	5	5	5	39
28	Responden 28	5	4	4	4	4	4	4	4	33
29	Responden 29	5	4	4	4	5	3	5	3	33
30	Responden 30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
	<b>30</b>	<b>137</b>	<b>128</b>	<b>125</b>	<b>124</b>	<b>126</b>	<b>122</b>	<b>130</b>	<b>124</b>	<b>1016</b>

Sumber : Hasil olahan penulis 2013

Tabel 11. Hasil Kuesioner Mengenai Kinerja Karyawan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Karyawan yang ada bekerja dengan lebih memfokuskan diri pada peraturan yang berlaku sesuai dengan kebijakan pemerintah sehingga pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat.	9	18	1	1	0
2	Karyawan bekerja dengan disiplin tinggi dan penuh dedikasi	6	20	2	1	0
3	Karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan	7	22	0	1	0
4	Karyawan selalu tepat waktu dan cepat dalam melayani pelanggan seperti memberi jawaban atas berbagai macam bentuk pengaduan	6	21	2	1	0
5	Karyawan melayani dengan ramah dan penuh sopan santun	10	19	0	1	0
6	Karyawan berupaya menjalin hubungan baik dengan pelanggan	6	22	1	1	0
7	Karyawan tanggap dalam menanggapi kebutuhan pelanggan	8	21	0	1	0
8	Karyawan menggunakan seragam dan berpenampilan menarik.	11	20	0	0	0

Sumber : Hasil olahan penulis 2013

Tabel 12. Kinerja Karyawan Pada PT. Taspen (Persero) cabang Yogyakarta

No	Responden	Pertanyaan								Score
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Responden 1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	Responden 2	5	4	4	4	4	4	5	5	35
3	Responden 3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	Responden 4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	Responden 5	4	4	4	4	5	4	4	5	34
6	Responden 6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	Responden 7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	Responden 8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	Responden 9	5	4	4	4	4	4	5	5	35
10	Responden 10	4	5	4	4	4	4	4	5	34
11	Responden 11	5	5	4	4	5	5	4	4	36
12	Responden 12	4	3	4	3	4	4	4	4	30
13	Responden 13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	Responden 14	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	Responden 15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	Responden 16	5	4	5	5	5	5	5	5	39
17	Responden 17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	Responden 18	4	4	4	5	4	3	4	4	32
19	Responden 19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	Responden 20	4	4	5	4	4	4	4	4	33
21	Responden 21	2	2	2	2	2	2	2	4	18
22	Responden 22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	Responden 23	4	3	4	3	4	4	4	4	30
24	Responden 24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	Responden 25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	Responden 26	3	4	4	4	4	4	4	4	31
27	Responden 27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	Responden 28	5	4	5	4	5	4	4	5	36
29	Responden 29	5	5	5	5	5	5	5	5	40
30	Responden 30	4	4	4	4	5	4	5	5	35
	<b>30</b>	<b>126</b>	<b>122</b>	<b>125</b>	<b>122</b>	<b>127</b>	<b>123</b>	<b>126</b>	<b>131</b>	<b>1002</b>

Sumber : Hasil olahan penulis 2013

Tabel 13. Perhitungan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta

N	Y	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>1</sub> Y	X <sub>2</sub> Y	X <sub>1</sub> X <sub>2</sub>	X <sub>1</sub> <sup>2</sup>	X <sub>2</sub> <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	32	35	32	1120	1024	1120	1225	1024	1024
2	33	22	35	726	1155	770	484	1225	1089
3	39	31	32	1209	1248	992	961	1024	1521
4	32	32	40	1024	1280	1280	1024	1600	1024
5	39	29	34	1131	1326	986	841	1156	1521
6	35	32	32	1120	1120	1024	1024	1024	1225
7	32	33	32	1056	1024	1056	1089	1024	1024
8	38	32	40	1216	1520	1280	1024	1600	1444
9	40	34	35	1360	1400	1190	1156	1225	1600
10	32	40	34	1280	1088	1360	1600	1156	1024
11	40	34	36	1360	1440	1224	1156	1296	1600
12	26	33	30	858	780	990	1089	900	676
13	32	38	32	1216	1024	1216	1444	1024	1024
14	32	32	40	1024	1280	1280	1024	1600	1024
15	30	38	32	1140	960	1216	1444	1024	900
16	32	33	39	1056	1248	1287	1089	1521	1024
17	33	32	32	1056	1056	1024	1024	1024	1089
18	34	33	32	1122	1088	1056	1089	1024	1156
19	35	40	32	1400	1120	1280	1600	1024	1225
20	40	36	33	1440	1320	1188	1296	1089	1600
21	36	35	18	1260	648	630	1225	324	1296
22	33	36	32	1188	1056	1152	1296	1024	1089
23	27	29	30	783	810	870	841	900	729
24	32	32	32	1024	1024	1024	1024	1024	1024
25	40	40	32	1600	1280	1280	1600	1024	1600
26	32	38	31	1216	992	1178	1444	961	1024
27	38	39	32	1482	1216	1248	1521	1024	1444
28	32	33	36	1056	1152	1188	1089	1296	1024
29	33	33	40	1089	1320	1320	1089	1600	1089
30	34	32	35	1088	1190	1120	1024	1225	1156
<b>= 30</b>	<b>1023</b>	<b>1016</b>	<b>1002</b>	<b>34700</b>	<b>34189</b>	<b>33829</b>	<b>34836</b>	<b>33986</b>	<b>35289</b>

Sumber : Hasil olahan penulis 2013



**Perhitungan Korelasi Antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah**

Dari perhitungan pada Tabel 13. diperoleh hasil sebagai berikut :

$$\begin{array}{llll} N & = 30 & Y & = 1032 & X_1 & = 1016 & Y^2 & = 35289 \\ X_2 & = 1002 & X_1Y & = 34700 & X_2Y & = 34189 \\ X_1X_2 & = 33829 & X_1^2 & = 34836 & X_2^2 & = 33986 \end{array}$$

Uji Hipotesis 1 :

$$r_{x_1y} = \frac{n\sum x_1y - (\sum x_1)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x_1^2 - (\sum x_1)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r_{x_1y} = \frac{30.34700 - (1016)(1032)}{\sqrt{[30.34836 - (1016)^2][30.35289 - (1032)^2]}}$$

$$r_{x_1y} = \frac{1041000 - 1048512}{\sqrt{(1045080 - 1032256)(1058670 - 1065024)}}$$

$$r_{x_1y} = \frac{7512}{\sqrt{(12824)(6354)}}$$

$$r_{x_1y} = \frac{7512}{\sqrt{81483696}}$$

$$r_{x_1y} = 0,832$$

Uji korelasi :

- a. *r product moment* pada taraf signifikansi 5% dengan N=30, r tabel = 0,361

$$r_{x_1y} = 0,832, \text{ nilai } r > 0,361$$

- b. jadi terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Uji Hipotesis 2 :

$$r_{x2y} = \frac{n\sum x_2y - (\sum x_2)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x_2^2 - (\sum x_2)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r_{x2y} = \frac{30.34189 - (1002)(1032)}{\sqrt{[30.33986 - (1002)^2][30.35289 - (1032)^2]}}$$

$$r_{x2y} = \frac{1025670 - 1034064}{\sqrt{(1019580 - 1004004)(1058670 - 1065024)}}$$

$$r_{x2y} = \frac{8394}{\sqrt{(15576)(6354)}}$$

$$r_{x2y} = \frac{8394}{\sqrt{98969904}}$$

$$r_{x2y} = 0,843$$

Uji korelasi :

a.  $r$  *product moment* pada taraf signifikansi 5% dengan  $N=30$ ,  $r$  tabel = 0,361

$$r_{x2y} = 0,843, \text{ nilai } r > 0,361$$

b. jadi terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

Uji Hipotesis 3 :

$$r_{x_1x_2} = \frac{n\sum x_1x_2 - (\sum x_1)(\sum x_2)}{\sqrt{[n\sum x_1^2 - (\sum x_1)^2][n\sum x_2^2 - (\sum x_2)^2]}}$$

$$r_{x_1x_2} = \frac{30.33829 - (1016)(1002)}{\sqrt{[30.34836 - (1016)^2][30.33986 - (1002)^2]}}$$

$$r_{x_1x_2} = \frac{1014870 - 1018032}{\sqrt{(1045080 - 1032256)(1019580 - 1004004)}}$$

$$r_{x_1x_2} = \frac{3162}{\sqrt{(12824)(15576)}}$$

$$r_{x_1x_2} = \frac{3162}{\sqrt{199746,62}}$$

$$r_{x_1x_2} = \frac{3162}{14133,17}$$

$$r_{x_1x_2} = 0,223$$

Uji korelasi ganda ketiga variabel :

$$R_{y_1x_2} = \sqrt{\frac{r^2_{yx_1} + r^2_{yx_2} - 2r_{yx_1}r_{yx_2}r_{x_1x_2}}{1 - r^2_{x_1x_2}}}$$

$$R_{y_1x_2} = \sqrt{\frac{(0,361)^2 + (0,843)^2 - 2(0,361)(0,843)(0,223)}{1 - (0,223)^2}}$$

$$R_{y_1x_2} = \sqrt{\frac{0,130321 + 0,710649 - 0,135728}{1 - 0,049729}}$$

$$R_{y_1x_2} = \sqrt{0,742148}$$

$$R_{y_1x_2} = 0,861$$

Uji signifikansi korelasi ganda :

$$F \text{ hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R^2)}{(n-k-1)}}$$

$$F \text{ hitung} = \frac{\frac{0,861}{2}}{\frac{(1-0,861^2)}{(30-2-1)}}$$

$$F \text{ hitung} = \frac{0,4305}{\frac{0,5695}{27}}$$

$$F \text{ hitung} = \frac{0,4305}{0,0210}$$

$$F \text{ hitung} = 20,5$$

Kesimpulan :

1. Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan R hitung adalah 0,861 dan hasil F hitung adalah 20,5. Bila taraf kesalahan 5%, maka diperoleh harga F tabel adalah 3,35, jadi F hitung lebih besar dari F tabel ( $20,5 > 3,35$ ).
2. Jadi terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 14. Nilai-nilai *r Product Moment*

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Tabel 15. Nilai-nilai untuk distribusi F

*		NUMERATOR DEGREES OF FREEDOM									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
D E N O M I N A T O R	1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242
	2	18,5	19,0	19,2	19,2	19,3	19,3	19,4	19,4	19,4	19,4
	3	10,1	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79
	4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96
	5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74
	6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06
	7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64
	8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35
	9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14
	10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98
D E G R E E S	11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,85
	12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,60	2,75
	13	4,67	3,81	3,41	3,18	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67
	14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60
	15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54
	16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49
	17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45
	18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41
	19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38
	20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35
O F  F R E E D O M	21	4,32	3,47	2,98	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32
	22	4,30	3,44	2,96	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40	2,34	2,30
	23	4,28	3,42	2,95	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27
	24	4,26	3,40	2,93	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25
	25	4,24	3,39	2,92	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24
	26	4,23	3,37	2,87	2,74	2,59	2,47	2,39	2,32	2,27	2,22
	27	4,21	3,35	2,84	2,73	2,57	2,46	2,37	2,31	2,25	2,20
	28	4,20	3,34	2,79	2,71	2,56	2,45	2,36	2,29	2,24	2,19
	29	4,18	3,33	2,76	2,70	2,55	2,43	2,35	2,28	2,22	2,18
	30	4,17	3,32	2,74	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16

35	4,12	3,27	2,87	2,64	2,49	2,37	2,29	2,22	2,16	2,11
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,00
50	4,03	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,07	2,03
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99
70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,14	2,07	2,02	1,97
80	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,21	2,13	2,06	2,00	1,95
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,97	1,93
150	3,90	3,06	2,66	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89
300	3,87	3,03	2,63	2,40	2,24	2,13	2,04	1,97	1,91	1,86
1000	3,85	3,00	2,61	2,38	2,22	2,11	2,02	1,95	1,89	1,84