

Analisis Kualitas Layanan Kepesertaan di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang

Rintan Desti Pertiwi, Havis Aravik

Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

Email: rdestipertiwi@gmail.com, havis@stebisigm.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan kepesertaan di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang. Layanan yang optimal di sektor jasa, khususnya dalam pengelolaan jaminan sosial dan dana pensiun, menjadi krusial untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas peserta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, menggabungkan data primer dari observasi dan wawancara, serta data sekunder dari dokumen perusahaan dan literatur terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan, seperti daya tanggap, jaminan, keandalan, empati, dan bukti fisik, memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan peserta. Strategi pelayanan yang diterapkan, termasuk pelatihan SDM dan pengembangan teknologi informasi, terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor jasa keuangan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta, PT Taspen, Jaminan Sosial, Layanan Publik*

Abstract

This study aims to analyze the quality of membership services at PT Taspen (Persero) Palembang Branch. Optimal service in the service sector, especially in the management of social security and pension funds, is crucial to increase participant satisfaction and loyalty. This research uses a descriptive method with a qualitative approach, combining primary data from observations and interviews, as well as secondary data from company documents and related literature. The results show that service quality dimensions, such as responsiveness, assurance, reliability, empathy, and physical evidence, have a significant contribution to participant satisfaction. The service strategies implemented, including HR training and information technology development, are proven to improve service efficiency. This research is expected to contribute to improving the quality of public services in the financial services sector.

Keywords: *Service Quality, Participant Satisfaction, PT Taspen, Social Security, Public service*

Pendahuluan

Sebagai penyelenggara program jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), PT Taspen (Persero) memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada para pesertanya yang berdampak pada kepuasan, loyalitas,

dan opini mereka terhadap organisasi. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan sektor jasa, termasuk industri asuransi sosial dan dana pension menurut (Hasrina, 2018). Kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya mempengaruhi loyalitas dan retensi pelanggan, menurut penelitian (Ainiyatul Mukarromah et al., 2024). Oleh karena itu, sangat penting bagi PT Taspen (Persero) untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan. Peningkatan kualitas layanan jasa dapat menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan, meningkatkan citra perusahaan, dan memberikan keuntungan kompetitif.

Di era digital, ekspektasi peserta terhadap layanan semakin tinggi. Informasi yang mudah diakses membuat peserta lebih kritis dalam mengevaluasi kualitas layanan yang mereka terima (Merdian, 2007). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan, seperti daya tanggap, keandalan, empati, jaminan, dan bukti fisik, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Parasuraman et al., 2011; Lestari, et.al, 2021, Sugiyanto & Kurniasari, 2020, Dewi & Aravik, 2023)

Selain itu, individu bebas memilih penyedia layanan yang mereka yakini sebagai yang terbaik karena semakin banyaknya pilihan layanan yang dapat diakses. Untuk memenuhi tuntutan dan harapan peserta, PT Taspen (Persero) harus melakukan inovasi dan penyesuaian Rahasia untuk mendapatkan keunggulan kompetitif di sektor jasa adalah memahami keinginan klien. (Osta Nababan & Adra Oktaviani, 2020). Oleh karena itu, analisis kualitas layanan kepesertaan PT Taspen (Persero) Palembang menjadi sangat relevan.

Namun, beberapa tantangan masih ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan publik di PT Taspen. Prosedur administrasi yang kompleks, keterbatasan sumber daya, dan kurangnya pemahaman peserta terhadap hak mereka menjadi kendala yang perlu diatasi. Optimalisasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia menjadi strategi penting yang perlu diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan peserta.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai tingkat layanan kepesertaan yang diberikan oleh PT Taspen (Persero) Cabang Palembang, meneliti bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan peserta, dan menyarankan cara-cara untuk

meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang. Diharapkan bahwa bisnis lain akan menggunakan penelitian ini sebagai panduan untuk meningkatkan layanan publik di industri jasa keuangan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan kualitas layanan kepesertaan di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang. Data primer diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan peserta dan staf PT Taspen. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari dokumen resmi perusahaan, laporan tahunan, serta literatur terkait.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode tematik, yang melibatkan identifikasi, analisis, dan interpretasi pola atau tema dalam data kualitatif. Dimensi kualitas layanan, yaitu daya tanggap, jaminan, keandalan, empati, dan bukti fisik, digunakan sebagai kerangka analisis utama. (Heriyanto, 2018)

Hasil&Pembahasan

PT TASPEN (PERSERO), yang juga dikenal sebagai PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero), telah memainkan peran penting dalam sejarah pegawai negeri Indonesia. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan pegawai negeri, PT TASPEN (PERSERO) bertanggung jawab atas penyelenggaraan Program Jaminan Sosial Pegawai Negeri Sipil yang meliputi Program Tabungan Hari Tua dan Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil. Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil yang berlangsung di Jakarta pada tanggal 25-26 Juli 1960 merupakan yang pertama. Surat Keputusan No. 388/MP/1960 dari Menteri Pertama Republik Indonesia dikeluarkan pada tanggal 25 Agustus 1960. Pemerintah menggarisbawahi betapa pentingnya memberikan jaminan sosial kepada pensiunan pegawai negeri dan keluarganya. (PT Taspen Persero, 2018)

Didirikan pada tahun 1985, kantor PT TASPEN (Persero) Cabang Palembang bertempat di sebuah gedung kontrak di Jalan Ruslan Mayor Palembang. Gedung kontrak di Jalan Jendral Sudirman Pasar Cinde Palembang menjadi rumah baru PT TASPEN (Persero) setahun kemudian. PT TASPEN (Persero) kemudian pindah ke

kantor baru di Jalan Jendral Sudirman KM 4 No.104 Palembang tidak lama kemudian. Lokasi baru PT TASPEN (Persero) didirikan pada tahun 1990 di Jalan Jendral Sudirman, KM 4,5 No. 732 Palembang Pada tanggal 19 Desember 1990, Menteri Keuangan DRS Nasrudin Suintapura meresmikan gedung berlantai tiga dengan satu lantai ini.. (Sudarta, 2022)

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti sistem pelayanan, sumber daya manusia, strategi, dan klien penyedia layanan. Pemerintah pusat telah melakukan upaya yang signifikan untuk meningkatkan standar layanan publik. Meningkatkan pengawasan layanan, menghentikan pungutan liar, mengadakan lelang jabatan untuk memilih pejabat yang memenuhi syarat, dan meningkatkan kesejahteraan petugas. (Ombudsman, 2023)

2. Analisis Kualitas Layanan

Menurut parasuraman, et, al dalam tjiptono dan Chandra (2011)

Kualitas pelayanan jasa memiliki lima dimensi pengukuran (Sugiyanto & Kurniasari, 2020), yaitu:

a) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

PT Taspen menunjukkan responsivitas yang cukup baik terhadap kebutuhan peserta. Peserta mengapresiasi waktu tanggap dalam penyelesaian klaim dan layanan informasi. Namun, terdapat masukan untuk mempercepat proses administrasi, terutama dalam pengajuan klaim darurat (Yunior, 2019) menyatakan bahwa daya tanggap dapat meningkatkan kepuasan klien.

b) Jaminan (*Assurance*)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa peserta merasa yakin dan nyaman dengan kompetensi staf PT Taspen. Kemampuan staf dalam memberikan informasi secara jelas dan ramah menjadi poin positif yang meningkatkan kepercayaan peserta terhadap layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Hasna Lutfi Indriani et al., 2024) yang menyoroti betapa pentingnya jaminan untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan.

c) *Keandalan (Reliability)*

Keandalan layanan terlihat dari konsistensi PT Taspen dalam memenuhi janji layanan, seperti pencairan dana pensiun yang tepat waktu. Hal ini sesuai dengan temuan (Elvhidia et al., 2023) bahwa keandalan merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas layanan.

d) *Empati (Empathy)*

Staf PT Taspen dinilai memiliki empati yang baik terhadap kebutuhan peserta. Meskipun demikian, beberapa peserta mengusulkan peningkatan personalisasi layanan untuk memenuhi kebutuhan individu secara lebih spesifik. (Setianto & Wartini, 2017) menyatakan bahwa tingkat empati yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

e) *Bukti Fisik (Tangibles)*

Fasilitas kantor, seperti ruang tunggu dan peralatan pendukung, dinilai memadai. Namun, ada saran untuk menambah kenyamanan ruang tunggu, seperti menyediakan fasilitas hiburan atau informasi digital.

3. Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta

Kepuasan peserta secara langsung dipengaruhi oleh layanan yang berkualitas tinggi. Menurut analisis, individu yang puas dengan layanan yang diberikan cenderung untuk tetap setia dan merekomendasikan orang lain kepada PT Taspen. Menurut penelitian (Fadhilah & Nainggolan, 2024), perbandingan antara harapan dan pengalaman layanan yang diterima menentukan kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan memiliki dampak langsung terhadap tingkat kepuasan peserta (Amelia, & Aravik, 2024). Peserta yang puas melaporkan pengalaman yang lebih baik dalam mengakses layanan, termasuk kemudahan prosedur klaim dan transparansi informasi. Studi sebelumnya juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di sektor publik terkait erat dengan efektivitas layanan dan interaksi personal petugas (Ramayanti, 2020)

Sebaliknya, peserta yang kurang puas mengungkapkan bahwa waktu penyelesaian klaim yang lama dan kurangnya pemahaman terhadap kebutuhan khusus menjadi penghambat utama. Hal ini sejalan dengan penelitian yang

menunjukkan bahwa dimensi reliability sangat memengaruhi kepuasan pelanggan dalam sektor pelayanan publik (Nur et al., 2021)

Kepuasan peserta juga memengaruhi loyalitas terhadap PT TASPEN. Peserta yang merasa puas cenderung merekomendasikan layanan kepada kolega mereka, sementara peserta yang kecewa berpotensi memberikan ulasan negatif, baik secara langsung maupun melalui media sosial

Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan di dimensi yang kurang optimal dapat berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas peserta. Strategi yang mencakup perbaikan proses internal dan peningkatan kompetensi petugas sangat diperlukan

4. Strategi Pelayanan

Berikut ini adalah lima strategi penyelenggaraan layanan publik yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik: (Simarmata & Sutrisno, 2022)

a. Strategi Inti (core strategy)

Strategi inti berkaitan dengan tujuan dan fungsi inti organisasi pemerintahan. Tujuan strategi ini adalah untuk meningkatkan kemampuan pemerintah untuk menciptakan mekanisme baru untuk menetapkan tujuan yang strategis dan untuk memperjelas visi dan misi organisasi. Strategi ini akan membantu memperjelas tujuan, peran pimpinan dan pegawai, dan arahan organisasi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dengan memperhatikan berbagai aspek yang berkaitan.

b. Strategi Konsekuensi (consequences strategy)

Sistem intensif menggunakan strategi konsekuensi, yang berfokus pada menghasilkan konsekuensi positif dan negatif. Strategi ini akan meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan dengan memberikan reward atau hukuman yang memperhitungkan risiko ekonomi. Strategi ini juga dapat mendorong organisasi untuk memastikan bahwa karyawan mengikuti dan mematuhi peraturan.

c. Strategi Pelanggan (customer strategy)

Dalam kaitannya dengan akuntabilitas dalam memberikan jaminan kualitas kepada pelanggan, strategi pelanggan berfokus pada menciptakan lingkungan

strategis untuk mencapai tingkat layanan terbaik dengan memanfaatkan umpan balik masyarakat, membuat prosedur sederhana, dan sistem layanan berbasis internet yang mengikuti perkembangan.

d. Strategi Pengawasan (control strategy)

Strategi pengawasan berkaitan dengan penataan organisasi dan bentuk pengendalian yang menitikberatkan pada visi dan misi organisasi dan masyarakat. Diharapkan strategi ini dapat menumbuhkan kemampuan, independensi, dan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.

e. Strategi Budaya (culture strategy)

Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan, strategi budaya melibatkan perubahan budaya kerja seperti kebiasaan, emosi, dan psikologi.

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang telah memenuhi sebagian besar ekspektasi peserta. Dimensi daya tanggap, jaminan, keandalan, empati, dan bukti fisik berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal efisiensi proses administrasi dan personalisasi layanan.

Optimalisasi layanan melalui pengembangan teknologi informasi dan pelatihan sumber daya manusia menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan oleh PT Taspen untuk meningkatkan kepuasan peserta dan mempertahankan citra positif perusahaan

Daftar Pustaka

Ainiyatul Mukarromah, Iswati Iswati, & Emilia Pranata. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Tanjung Decoration. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 1(3), 258–272. <https://doi.org/10.61132/jeap.v1i3.332>

Amelia, R., & Aravik, H. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Pada

- Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(3), 667-680.
- Dewi, N. R., & Aravik, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Pada Peserta PT. Asabri (Persero) Palembang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 1(1), 1-8.
- Elvhidia, Primadi, A., & Tohir, M. (2023). *Analisis Pengaruh Waktu, Biaya dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Logistik*. 1(3), 1-7.
- Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. (2024). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Inovasi*, 11(1), 150-163. <https://doi.org/10.32493/inovasi.v11i1.p150-163.40256>
- Hasna Lutfi Indriani, Ulviana Agustina, Ulya Triana Dahar, & Agustiawan Agustiawan. (2024). Peran Etika Bisnis Terhadap Kepercayaan Konsumen. *Jurnal Rimba : Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 2(2), 173-184. <https://doi.org/10.61132/rimba.v2i2.716>
- Hasrina, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Terhadap Tingkat. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(3), 1-10.
- Heriyanto, H. (2018). Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk Penelitian Kualitatif. *Anuva*, 2(3), 317. <https://doi.org/10.14710/anuva.2.3.317-324>
- Lestari, A., Aravik, H., & Faizal, M. (2021). Pengaruh Pelayanan Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia. *ADL ISLAMIC ECONOMIC: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(2), 163-178.
- Merdian, W. A. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus TIKI, Jl Mantrigawen Lor No 12 Yogyakarta). *Skripsi*, 12, 126.
- Nur, A., Bake, J., & Kendari, K. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Kota Kendari*. 7(1), 100-109.
- Ombudsman. (2023). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*.
- Osta Nababan, B., & Adra Oktaviani, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pensiun Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Depok. *Economicus*, 12(1), 89-100. <https://doi.org/10.47860/economicus.v12i1.150>
- PT Taspen Persero. (2018). *Sejarah PT Taspen Persero*.
- Ramayanti, F. (2020). *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Yang Dilakukan Karyawan PT Taspen (Persero) Cabang Mataram*. 2507(February), 1-9.
- Setianto, G., & Wartini, S. (2017). Pengaruh Bukti Fisik dan Empati terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*, 6(4), 367-376. <http://maj.unnes.ac.id>
- Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota

Bekasi Capaian EPPD (Evaluasi Pelelegaraan Pemerintah Daerah) Kota Bekasi pada lima tahun Tentunya antisipasi yang dilakukan Kecamatan Rawa. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 4(2), 37–48.

Sudarta. (2022). *PT Taspen Persero*. 16(1), 1–23.

Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>

Yunior, K. (2019). *Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadapkepuasan Pelanggan Di Pt. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso*. 2.

