

**KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN DITINJAU DARI
SISTEM BIROKRASI DAN FASILITAS YANG
DISEDIAKAN DI PT. TASPEN (PERSERO)
KANTOR CABANG SURAKARTA**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi
Pendidikan Akuntansi

Diajukan Oleh :

RIKA DISA WAHYU SAPUTRI

A 210 110 173

**PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
APRIL, 2015**

PERSETUJUAN

**KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN DITINJAU DARI
SISTEM BIROKRASI DAN FASILITAS YANG
DISEDIAKAN DI PT. TASPEN (PERSERO)
KANTOR CABANG SURAKARTA**

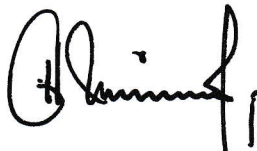
Diajukan oleh :

RIKA DISA WAHYU SAPUTRI

A 210 110 173

Skripsi telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas
Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah
Surakarta untuk dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi.

Surakarta, 31 Maret 2015



Dr. Suyatmini, SE, M.Si

NIK : 351

PENGESAHAN

KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN DITINJAU DARI SISTEM BIROKRASI DAN FASILITAS YANG DISEDIAKAN DI PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG SURAKARTA

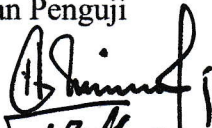
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

RIKA DISA WAHYU SAPUTRI

A 210 110 173

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada hari Selasa, tanggal 7 April 2015
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

- | | | | |
|----------------------------------|---|--|---|
| 1. Dr. Suyatmini, SE, M.Si | (|  |) |
| 2. Dr. Wafroturrohman, SE, MM | (|  |) |
| 3. Dra. Titik Asmawati, SE, M.Si | (|  |) |

Surakarta, 8 April 2015

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,



Prof. Dr. Harun Joko Prayitno
NIP.19650428199303001

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : RIKA DISA WAHYU SAPUTRI
NIM : A 210 110 173
Program Studi : Pendidikan Akuntansi
Judul Skripsi : KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN
DITINJAU DARI SISTEM BIROKRASI DAN
FASILITAS YANG DISEDIAKAN DI PT. TASPEN
(PERSERO) KANTOR CABANG SURAKARTA.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 7 APRIL 2015

Yang membuat pernyataan,



RIKA DISA WAHYU SAPUTRI
A 210 110 173

MOTTO

**Berangkat dengan penuh keyakinan. Berjalan dengan penuh keikhlasan.
Istiqomah dalam menghadapi cobaan.**

YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH.

**Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan
bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan
yang teguh.**

(Andrew Jackson)

**Ku olah kata, kubaca makna, kuikat dalam alenia, kubingkai dalam bab
sejumlah lima, jadilah mahakarya, gelar sarjana kuterima, orangtua, calon
suami dan calon mertua pun bahagia.**

(Penulis)

Aku datang, aku bimbingan, aku revisi, aku ujian dan aku,,, LULUS

ALHAMDULILLAH

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan nikmat yang luar biasa dan tak terhingga, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada :

- 1. Kedua orang tuaku (Bapak Wiyanto dan Ibu Rumiya) yang selalu memotivasi dan selalu mengiringi setiap langkahku dengan doa dan do'a.**
- 2. Kedua kakak ku (Mas Endi dan Mas Ari) yang telah memberi dukungan dan menemani selama mengerjakan karya ini.**
- 3. Sahabat ku Gina dan mb Intan, Teman-teman Kos Wisma Pink, yang telah banyak membantu dan memberikan semangat yang hebat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.**
- 4. Apih yang telah membantu melancarkan karya ini dan bersedia menemani penelitian. Miss you ♥**
- 5. PT. TASPEN (Persero) Surakarta yang telah bersedia memberi izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.**
- 6. Bapak/Ibu pegawai PT. TASPEN dan dosenku, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan selama ini.**
- 7. Teman-teman Pendidikan Akuntansi angkatan 2011, terimakasih atas supportnya.**
- 8. AD 2321 RW yang selalu ada dan menemani disetiap langkah demi langkah dalam menyelesaikan karya sederhana ini.**
- 9. Almaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.**

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, serta dengan sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan S-1 Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan judul: **“KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN DITINJAU DARI KEMUDAHAN SISTEM BIROKRASI DAN FASILITAS YANG DISEDIAKAN DI PT.TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG SURAKARTA”**.

Pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini.

Dengan penuh rasa hormat, ucapan terimakasih penulis haturkan kepada:

1. Prof. Dr. Joko Prayitno, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dra. Titik Asmawati, SE, M.Si, selaku ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Dr. Suyatmini, SE, M.Si, selaku Pembimbing yang dengan arif dan bijak telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

4. Segenap dosen FKIP Akuntansi, terimakasih atas semua curahan ilmu dan informasi yang penulis peroleh selama belajar di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Karyawan Hari Susetyo selaku kepala cabang PT. TASPEN Surakarta, terimakasih sudah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Bapak Bangun Triyono, yang telah berkenan memberikan izin, membimbing dan membantu peneliti dalam melakukan penelitian.
7. Semua teman-teman Pendidikan Akuntansi terkhusus kelas D, terimakasih atas kekompakan dan kebersamaannya.
8. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis hingga terwujudnya skripsi ini.

Semoga amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis memperoleh balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Harapan penulis semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi para pembaca khususnya kalangan pendidikan.

Wassalamualikum Wr. Wb

Surakarta, 8 April 2015



RIKA DISA WAHYU SAPUTRI

A 210110173

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Pembatasan Masalah	5
3. Perumusan Masalah	6
4. Tujuan Penelitian	6
5. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	
1. Kepuasan Pengguna Jasa Layanan.....	9

2. Sistem Birokrasi	14
3. Fasilitas	20
4. Hubungan Antar Variabel	24
B. Penelitian yang Relevan.....	25
C. Kerangka Berfikir	27
D. Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

1. Tempat dan Waktu Penelitian	31
2. Jenis Penelitian.....	31
3. Populasi, Sample dan Sampling.....	32
4. Definisi Operasional Variabel	36
5. Teknik Pengumpulan Data.....	38
6. Uji Instrumen	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas	43
7. Uji Asumsi Klasik	43
1. Uji Normalitas	43
2. Uji Linieritas	44
8. Teknik Analisis Data	45
1. Analisis Regresi Ganda	45
2. Uji Hipotesis	45
a. Uji t	45
b. Uji F	47

c. Mencari Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE) X1 dan X2 terhadap Y	48
--	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
2. Pengujian Instrumen Penelitian	53
a. Uji Validitas Kepuasan Pengguna Jasa Layanan	54
b. Uji Validitas Angket Sistem Birokrasi	55
c. Uji Validitas Angket Fasilitas	56
d. Uji Reliabilitas Angket	58
3. Deskripsi Data Penelitian	59
a. Deskripsi Data Kepuasan Pengguna Jasa Layanan	59
b. Deskripsi Data Sistem Birokrasi	62
c. Deskripsi Data Fasilitas	65
4. Uji Prasyarat Analisis	69
a. Uji Normalitas.....	69
b. Uji Linieritas	70
5. Analisis Data	71
a. Analisis Regresi Linier Berganda	71
6. Analisis Pengujian Hipotesis	72
1. Uji Hipotesis	72
a. Uji t	72
b. Uji F	76
c. Koefisien Determinasi	78

d. Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif .	78
--	----

7. Pembahasan	79
---------------------	----

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

1. Kesimpulan	83
---------------------	----

2. Implikasi	83
--------------------	----

3. Saran	84
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Variabel Antar Peneliti ..	26
Tabel 3.1 Penilaian Instrumen	40
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen	40
Tabel 4.1 Ringkasan Uji Validitas Angket Kepuasan Pengguna Jasa Layanan....	55
Tabel 4.2 Ringkasan Uji Validitas Angket Sistem Birokrasi	56
Tabel 4.3 Ringkasan Uji Validitas Fasilitas	57
Tabel 4.4 Rangkuman Uji Normalitas	70
Tabel 4.5 Rangkuman Hasil Uji Linearitas.....	70
Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Ganda	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Histogram Data Kepuasan Pengguna	
Jasa Layanan	61
Gambar 2 Histogram Data Kemudahan Sistem Birokrasi	64
Gambar 3 Histogram Data Fasilitas	68
Gambar 4 Grafik Uji Hipotesis Pertama.....	74
Gambar 5 Grafik Uji Hipotesis Kedua.....	76
Gambar 6 Grafik Uji F.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket	86
Lampiran 2 Daftar Nama Responden Try Out	95
Lampiran 3 Skor Try Out Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Layanan	96
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Try Out Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Layanan.....	98
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Try Out Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Layanan	100
Lampiran 6 Skor Try Out Variabel Sistem Birokrasi	101
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Try Out Variabel Sistem Birokrasi	103
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Try Out Variabel Sistem Birokrasi	105
Lampiran 9 Skor Try Out Variabel Fasilitas	106
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Try Out Variable Fasilitas	108
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Try Out Variabel Fasilitas	110
Lampiran 12 Daftar Nama Responden Sampel Penelitian.....	111
Lampiran 13 Skor Angket Sampel Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Layanan.....	114
Lampiran 14 Skor Angket Sampel Variabel Sistem Birokrasi	117
Lampiran 15 Skor Angket Sampel Variabel Fasilitas.....	120
Lampiran 16 Data Induk Penelitian	123
Lampiran 17 Deskripsi Data Penelitian	125
Lampiran 18 Uji Normalitas Data	130

Lampiran 19 Uji Linearitas Variabel Sistem Birokrasi (X1) terhadap	
Kepuasan Pengguna Jasa Layanan (Y)	141
Lampiran 20 Uji Linearitas Variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna	
Jasa Layanan (Y)	143
Lampiran 21 Uji Regresi Linier Ganda	145
Lampiran 22 Sumbangan Efektif dan Sumbangan Realatif	148
Lampiran 23 Tabel Nilai Kritis Sebaran R <i>Product Moment</i>	150
Lampiran 24 Nilai Kritis L Untuk Uji Liliefors	151
Lampiran 25 Tabel t	152
Lampiran 26 Tabel F	153
Lampiran 26 Tabel Pnentuan Jumlah Sampel	154

ABSTRAK

KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN DITINJAU DARI SISEM BIROKRASI DAN FASILITAS YANG DISEDIAKAN DI PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG SURAKARTA

Rika Disa Wahyu Saputri. A 210110173. Program Studi Pendidikan Akuntansi.
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.
Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) pengaruh sistem birokrasi terhadap kepuasan pengguna jasa layanan, 2) pengaruh fasilitas yang disediakan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan, 3) pengaruh sistem birokrasi dan fasilitas yang disediakan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan.

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif yang kesimpulannya diperoleh berdasarkan pada hasil analisis statistik. Penelitian ini mengambil lokasi di PT. TASPEN (Persero) Surakarta. Populasi penelitian ini adalah nasabah PT. TASPEN sejumlah 140 orang dengan sampel sebanyak 100 orang yang diambil dengan teknik *insidental sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket yang telah diujicobakan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, uji R^2 .

Hasil analisis regresi diperoleh persamaan regresi: $Y = 11,027 + 0,335(X_1) + 0,403(X_2)$, yang artinya kepuasan pengguna jasa layanan dipengaruhi oleh sistem birokrasi dan fasilitas yang disediakan. Berdasarkan analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: 1) sistem birokrasi berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Hal ini terbukti dari analisis regresi yang memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,663 > 2,276$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (2) fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Hal ini terbukti dari hasil analisis regresi yang memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,025 > 2,276$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (3) sistem birokrasi dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Hal ini terbukti dari hasil analisis regresi yang memperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $36,268 > 3,090$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (4) Variabel sistem birokrasi memberikan sumbangan efektif sebesar 20,116%. Variabel fasilitas memberikan sumbangan efektif sebesar 22,684%, sehingga total sumbangan efektif keduanya sebesar 42,8%, sedangkan 57,2% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : kepuasan pengguna jasa layanan, sistem birokrasi, fasilitas yang disediakan.