

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik dipasar domestik maupun dipasar global. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan produk yang mutunya lebih baik, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari para pesaingnya. Pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar segera mengetahui atribut apa yang bisa membuat pelanggan merasa puas. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk, produk disini bisa berarti barang ataupun jasa. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya ada emosional faktor, harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, birokrasi, fasilitas, dan biaya.

Pemilihan sistem birokrasi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. birokrasi hubungannya dengan organisasi masyarakat yang disusun secara ideal. Birokrasi dicapai melalui formalisasi aturan, struktur, dan proses didalam organisasi. Mendengar kata birokrasi di indonesia, barang kali persepsi yang muncul adalah sistem pelayanan dan administrasi pemerintahan yang terkesan “berbelit-belit, lamban, angker, korupsi” dan masih banyak lagi. Birokrasi dunia usaha dan masyarakat adalah tiga pilar utama dalam mewujudkan pelaksanaan pemerintahan yang baik. Birokrasi sebagai organisasi formal memiliki cara kerja yang terkait dengan aturan atau

wewenang. Karena inti salah satu kondisi birokrasi yang profesional adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat (*public service*), maka cita-cita, inisiatif dan upaya-upaya birokrasi perlu diarahkan memiliki wawasan pelayanan publik. Pelayanan kualitas birokrasi adalah melayani pelanggan yang sesuai dengan kebutuhan dan selera supaya pelanggan atau nasabah merasa puas. Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat internasional/global, nasional, industri dan perusahaan. Dengan demikian upaya untuk memuaskan pelanggan (nasabah) tidaklah mudah, hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa aspek di antaranya sistem birokrasi dan fasilitas yang disediakan oleh instansi atau perusahaan tersebut.

Selain sistem birokrasi, suatu instansi atau perusahaan harus memperhatikan fasilitas baik fasilitas fisik maupun non fisik. Fasilitas fisik yaitu segala sesuatu yang berwujud benda atau dibendakan sedangkan fasilitas non fisik yaitu segala sesuatu yang tidak bisa dibendakan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh pelanggan yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Oleh karena itu dengan memberikan fasilitas yang memadai maka pelanggan akan merasa dihargai dan diperhatikan, disisi lain pelanggan akan memberikan umpan balik berupa kepuasan.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surakarta yang merupakan suatu Badan Hukum Milik Negara (BUMN) yang mendapat kepercayaan dari pemerintah

untuk mengelola Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil termasuk Dana Pensiun Tabungan Hari Tua. Pelanggan PT. Taspen (Persero) Cabang Surakarta yaitu Pegawai Negeri Sipil yang sudah pensiun. Oleh karena itu PT. Taspen selalu berinteraksi dengan pelanggan yang mayoritas pelanggannya adalah orang-orang usia lanjut. Dalam kegiatan operasionalnya PT. TASPEN dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar nasabah tidak merasa kecewa. Peningkatan pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pada bagian *Customer Service* E-Klim. Hal ini disebabkan karena nasabah memiliki frekwensi berinteraksi yang cukup tinggi pada bagian tersebut. Jika dilihat dalam persaingan industri perbankan PT. TASPEN merupakan salah satu perusahaan yang memiliki citra dan nama cukup terkenal. Dengan menjadi salah satu BUMN yang mendapat kepercayaan dari pemerintah, PT. TASPEN harus memberikan pelayanan yang terbaik.

Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan jasa perbankan bagi para nasabahnya, PT. TASPEN Surakarta tentunya dihadapkan pada beberapa masalah yang menyangkut kegiatan operasionalnya. Permasalahan tersebut paling sering dihadapi oleh bagian *customer service* E-Klaim dikarenakan pelayanan lebih difokuskan pada bagian tersebut. Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa nasabah, banyak yang mengatakan bahwa PT. TASPEN Surakarta belum mengupayakan pelayanan pulik yang optimal seperti prosedur pelayanan yang kurang efektif, tidak terdapat bagan alir atau papan tata cara pengajuan yang dipampang di ruang tunggu, kurang

informatif dan kurang mendengar aspirasi dari masyarakat. Masalah-masalah tersebut dapat menyebabkan munculnya rasa ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan PT. TASPEN Surakarta. Dengan demikian pelayanan PT. TASPEN Surakarta harus ditingkatkan khususnya pada bagian *customer service*, sebab apabila pelayanan prima tidak ditingkatkan kemungkinan nasabah akan berpaling dari PT. TASPEN Surakarta. Terdapat beberapa alasan yang menyebabkan nasabah beralih kepada bank lain, yaitu kurang baiknya pelayanan, produk yang tidak memuaskan, ditarik bank lain dan selera yang berubah.

Berkaitan dengan Reformasi Birokrasi selaku induk dari aparat sipil negara seluruh Indonesia, bahwa taspen akan mengutamakan investasi pada infrastruktur-infrastruktur yang berkaitan dengan program pemerintah. Rencana Taspen ke depan, salah satunya peningkatan pelayanan peserta. Dimana pada tahun 2018, peserta tidak perlu lagi mendatangi kantor Taspen untuk menyelesaikan administrasi maupun pengurusan klaim, melainkan Taspen yang akan mendatangi peserta untuk memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan dimaksud secara bertahap telah dilakukan kepada para pejabat Negara, anggota DPR, MPR dan DPD. Baru di tahun 2018 diimplementasikan kepada seluruh peserta Taspen.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti pada saat melaksanakan kegiatan PKL di PT. TASPEN Surakarta pada bulan Februari 2014, diperoleh hasil bahwa dalam proses pelayanan masih kurang tepat waktu sehingga membuat nasabah menunggu terlalu lama, dan akhirnya

membuat nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan PT. TASPEN Surakarta.

Harapannya bahwa PT. Taspen (Persero) Cabang Surakarta harus berusaha meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelanggan, diantaranya dengan menggunakan pedoman birokrasi dalam tipe idealnya, dan menyediakan fasilitas yang memadai bagi para pelanggan. Peningkatan mutu pelayanan tersebut tentunya didukung dengan kinerja para pegawai PT. Taspen (Persero) Cabang Surakarta. Sehingga cepat lambatnya pelayanan ditentukan oleh kemampuan dari pegawai dalam melayani pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN DITINJAU DARI SISTEM BIROKRASI DAN FASILITAS YANG DISEDIAKAN DI PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG SURAKARTA”.

B. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perlu diadakan pembatasan masalah. Pembatasan masalah ini diadakan supaya hasil penelitian dapat terfokus dan mendalam serta menghindari penafsiran yang berbeda. Penelitian ini difokuskan pada Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surakarta. Karena kepuasan pelanggan sangat bergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan dan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi

pelanggan, maka penelitian ini hanya dibatasi pada dua faktor yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yakni:

1. Sistem birokrasi yang lebih menekankan pada birokrasi yang berorientasi pada pelayanan publik.
2. Fasilitas yang disediakan serta kelengkapan fasilitas di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Surakarta.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh Sistem Birokrasi terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surakarta?
2. Apakah ada pengaruh Fasilitas yang disediakan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surakarta?
3. Apakah ada pengaruh Sistem Birokrasi dan Fasilitas yang disediakan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surakarta?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Perumusan Masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh Sistem Birokrasi terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surakarta.

2. Pengaruh Fasilitas yang disediakan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surakarta.
3. Pengaruh Sistem Birokrasi dan Fasilitas yang disediakan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah kelengkapan referensi yang berkaitan dengan bidang pelayanan, birokrasi, dan kepuasan.
 - b. Diharapkan dapat memberikan sumbangan teori yang positif terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pelayanan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surakarta
Penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surakarta dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
 - b. Bagi Nasabah
Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi tentang pelayanan publik dan diharapkan hubungan antara perusahaan dengan nasabah menjadi akrab.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan sistem pelayanan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang sistem pelayanan publik.

d. Bagi Universitas Muhammadiyah Surakarta

Diharapkan dapat menambah koleksi perpustakaan yang dapat digunakan sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa atau pihak lain yang berkepentingan.