

# HUBUNGAN KEMAMPUAN PEGAWAI DENGAN KUALITAS PELAYANAN

(Suatu Studi Hubungan Kemampuan Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Dwi Program Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember)

## SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat guna  
Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata I (S1)  
Jurusan Ilmu Administrasi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Pada  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER



Oleh :

*Kurnia Farida Susanti*  
990910201090

Pembimbing :  
Prof. Drs. Toekidjan, PS  
Dra. Inti Wasiati, MM

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER

2003

Hadiah  
Pembelian  
: Tel  
17 JAN 2004  
Klass  
650.3  
PUS  
h e,  
MANJEMEN PERSMA/

**PENGESAHAN**

Telah Diterima Dan Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi  
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata Satu (S1)

Pada  
Jurusan Ilmu Administrasi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Pada :  
Hari / Tanggal : Selasa / 11 November 2003  
Jam : 08.00 BBWI

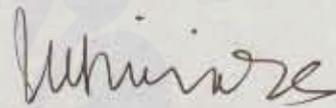
Panitia Penguji :

Ketua



Drs. Soeranto Soerantomo  
NIP. 130 518 485

Sekretaris



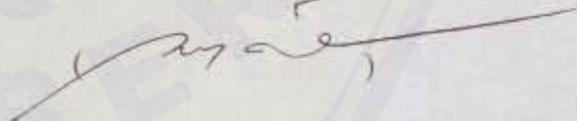
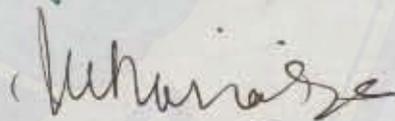
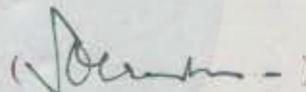
Dra. Inti Wasiati, MM  
NIP. 130 809 982

Anggota :

1. Drs. Soeranto Soerantomo  
NIP. 130 518 485

2. Dra. Inti Wasiati, MM  
NIP. 130 809 982

3. Drs. Anwar, MSi  
NIP. 131 759 528



Mengetahui

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Jember



Drs. H. Moch. Toerki  
NIP. 130 524 832

MOTTO

"Sungguh satu bab (ilmu) yang dipelajari oleh seseorang itu lebih  
kucintai daripada menjalankan shalat sunnat seribu raka'at."

(Riwayat Al-Bazzar dan Thabrani)

"Penyakit paling menakutkan bukan AIDS atau Kanker melainkan tidak  
dikehendaki, tidak dicintai dan tidak dipedulikan. Kita dapat mengobati  
penyakit fisik dengan obat-obatan, tapi satu-satunya obat untuk  
kesepian, keputusasaan, dan hilangnya harapan adalah  
KASIH SAYANG."

(Chicken Soup)

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah....salah satu harapanku akhirnya bisa kugapai, ia hadir sebagai salah satu anugrah yang patut kusyukuri. Keberhasilan ini adalah awal yang baik bagiku untuk menjalani kehidupan mendatang. Tiada daya dan upaya melainkan karena Allah SWT, dan tiada kata yang bisa terucap dengan segala keikhlasan, kebahagiaan dan kerendahan hati.

Kupersembahkan karya sederhana ini teruntuk :

1. Kedua orang tuaku Bapak Sardianto dan Ibu Jusbijandini, dengan segala doa, kasih sayang, pengorbanan lahir batin yang tiada ternilai dengan apapun. Semoga Allah senantiasa memberikan perlindungan dan hidayah-Nya.
2. Paklik Tedjo dan Bulik Ninik, dengan segala cinta, peluk cium untukku, kan tetap kuantikan doa-doamu untukku menggapai keberhasilan mendatang.
3. Pak Jas dan Mbok yang selalu menjagaku saat aku masih kecil, pasti aku sangat nakal dan merepotkan.
4. Sepupuku Mbak Tri, Yuli, Tutik dan Endah atas motivasi dan tempatku berbagi. Aku sayang kalian!. Keponakanku si Riska dan Grey yang memberikan keceriaan dan menemaniku dalam kesepian.
5. Ghozali, Thanks for everything that you give me. Sobatku Dwi, Daniar, Yustin, Aries, Santi 'Bugs', Santi 'Meme', Yanies, Aning yang selalu membantuku, memberiku semangat, dukungan, dan keceriaan.
6. Almamaterku Universitas Jember yang akan tetap kubanggakan dan memberiku banyak kenangan. Semoga kenangan-kenangan ini akan membawa senyum bagiku.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas segala Nikmat, Karunia dan Perlindungan-Nya selama diberikan kehidupan dimuka bumi ini. Dengan segala Rahmat, Taufik, serta Hidayah-Nya. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN KEMAMPUAN PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Suatu Studi Hubungan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dwi Program Di Kantor PT.TASPEN (Persero) Cabang Jember)”**

Penyusunan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember. Penulis menyadari bahwa dalam karya ini memiliki kekurangan-kekurangan. Namun karena adanya dukungan, semangat, dan bantuan berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Oleh karena itu, izinkanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak H. Moch. Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Ardiyanto, Msi selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Boedijono, Msi selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Soeranto Soerantomo selaku Dosen Wali yang telah membantu penulis dalam menempuh mata kuliah yang harus diselesaikan.
5. Bapak Prof. Drs. Toekidjan, PS selaku Dosen Pembimbing Satu yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis.
6. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM selaku Dosen Pembimbing Dua atas segala arahan, bimbingan, dan nasehat yang diberikan selama mengerjakan skripsi.

7. Bapak dan Ibu Dosen serta segenap Civitas Akademika di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
8. Bapak Wiharto S.sos selaku Kepala Cabang PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember. Dan seluruh Karyawan PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember yang telah membantu kelancaran selama penulis mengadakan penelitian dan magang di instansi tersebut.
9. Seluruh Keluarga Besarku di Nganjuk, terima kasih atas bantuan dan doa yang selalu diberikan kepadaku. Dan teman-temenku AN '99 Pendik (makasih bukunya), Rizki, Joe, Enik, Vantin, Santi Nir, Tuty dan lainnya maaf tidak bisa kusebutkan semua dalam penulisan ku. Thanks atas kebersamaannya dan bantuan, kalian sangat berarti bagiku. Serta Mbak Trina, Nery, Farida, Maria, dan semua penghuni Pondok Indah, terima kasih atas segala kebaikan yang telah diberikan kepadaku.

Semoga segala amal kebaikan mereka mendapat balasan yang dilipatgandakan oleh Allah SWT. Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk berbagai pihak, khususnya penulis dan terutama untuk perkembangan Ilmu Administrasi Negara.

Jember, November 2003

Penulis

DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	14
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	14
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	14
1.4 Kerangka Teori.....	15
1.4.1 Konsep Kemampuan.....	19
1.4.2 Kosep Kualitas Pelayanan.....	24
1.5 Hipotesis.....	34
1.6 Definisi Operasional.....	35
1.6.1 Operasionalisasi Variabel Bebas (X), yaitu Kemampuan Pegawai .....	36
1.6.2 Operasionalisasi Variabel Terikat (Y), yaitu Kualitas Pelayanan .....	37

1.7 Metode Penelitian.....	39
1.7.1 Penelitian Populasi.....	39
1.7.2 Penentuan Sampel.....	40
1.7.3 Pengumpulan Data.....	41
1.7.3.1 Teknik Dokumentasi.....	41
1.7.3.2 Teknik Interview.....	42
1.7.3.3 Teknik Kuesioner.....	42
1.7.4 Analisis Data.....	43
<b>BAB II. DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
2.1 Pengantar.....	46
2.2 Sejarah Singkat PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.....	46
2.3 Berdirinya PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.....	49
2.4 Rencana Kerja Anggaran Perusahaan PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.....	49
2.5 Wilayah Kerja PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.....	52
2.6 Aktivitas PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.....	52
2.6.1 Program Tabungan Hari Tua.....	53
2.6.2 Program Pensiun.....	54
2.7 Visi dan Misi PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.....	55
2.8 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.....	55
2.8.1 Struktur Organisasi.....	56
2.8.2 Uraian Tugas.....	57
2.9 Keadaan Pegawai Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.....	62

<b>BAB III. PENYAJIAN DATA VARIABEL PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
3.1 Pengantar .....	64
3.2 Variabel Kemampuan Pegawai (X) .....	64
3.2.1 Pendidikan .....	64
3.2.2 Latihan .....	66
3.2.3 Pengalaman .....	68
3.3 Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	72
3.3.1 Bukti Langsung .....	72
3.3.2 Keandalan .....	74
3.3.3 Daya Tanggap .....	76
3.3.4 Jaminan .....	78
3.3.5 Empati .....	80
 <b>BAB IV. ANALISIS DATA DAN INTERPRETASI DATA.....</b>	 <b>85</b>
4.1 Pengantar .....	85
4.2 Analisa Deskriptif .....	85
4.2.1 Analisa Deskriptif Variabel Bebas (X), Kemampuan Pegawai Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.....	86
4.2.2 Analisa Deskriptif Variabel Terikat (Y), Kualitas Pelayanan Dwi Program Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.....	87
4.3 Analisa Korelasi.....	88
4.3.1 Penentuan Nilai Rank.....	88
4.3.1.1 Variabel Bebas (X), yaitu Kemampuan Pegawai Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember .....	89
4.3.1.2 Variabel Terikat (Y), yaitu Kualitas Pelayanan Dwi Program Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.....	90

4.3.2 Perhitungan Korelasi .....	91
4.3.2.1 Membuat Tabel Kerja Untuk $d_i$ , $d_i^2$ dan $\sum d_i^2$ .....	92
4.3.2.2 Menentukan $T_x$ dan $T_y$ .....	93
4.3.2.3 Menentukan $\sum X^2$ dan $\sum Y^2$ .....	94
4.3.2.4 Menghitung Koefisien Korelasi ( $r_s$ ) Variabel X dan Variabel Y .....	95
4.3.3 Pengujian Taraf Signifikansi .....	95
<b>BAB V. PENUTUP</b> .....	<b>97</b>
5.1 Kesimpulan .....	97
5.2 Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



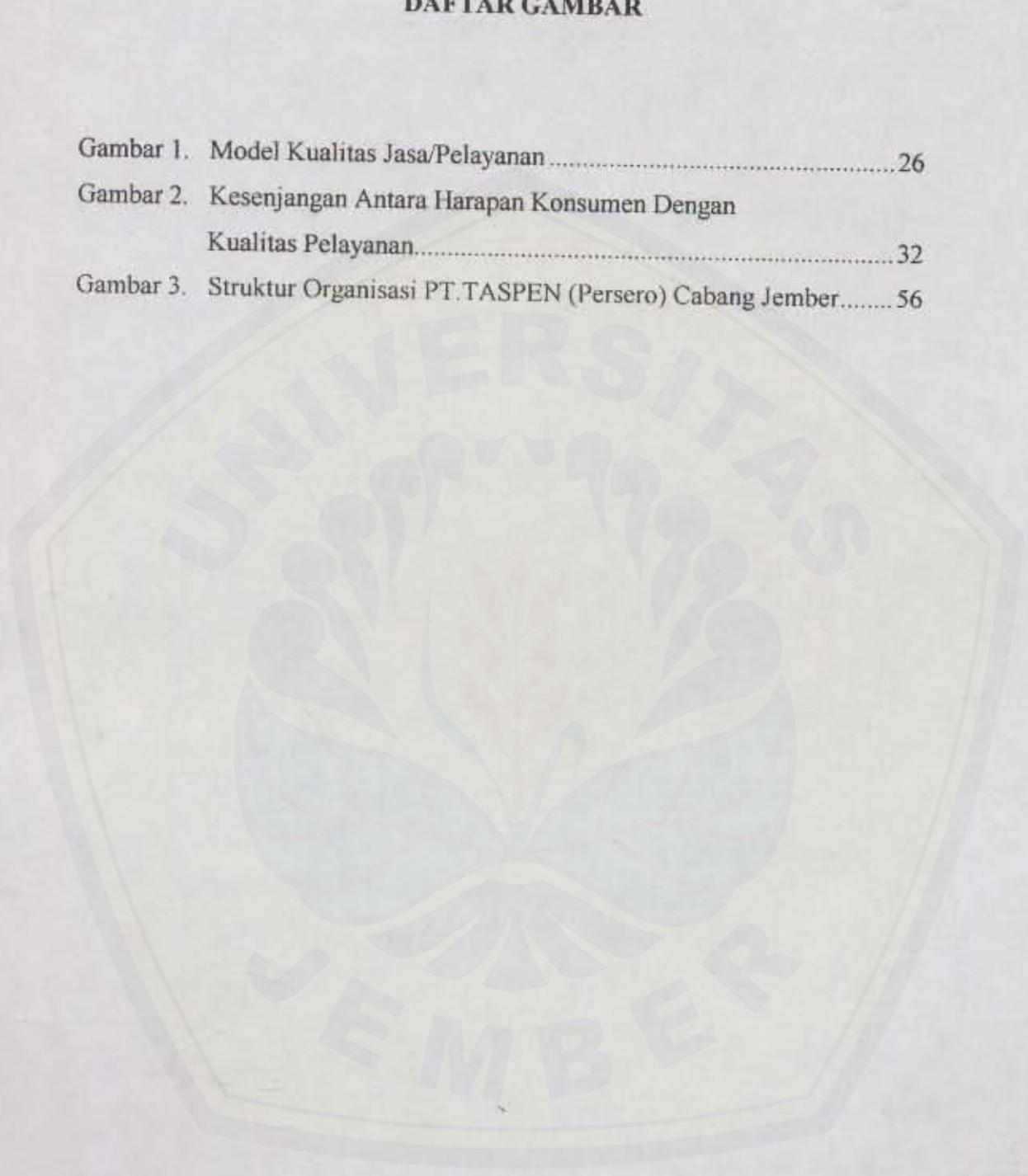
## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1</b>	: Penyelesaian Surat Permintaan Pembayaran Januari s/d Desember 2002 .....	9
<b>Tabel 2</b>	: Kekuatan Sumber Daya Manusia Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember Periode 30 September 2003 .....	51
<b>Tabel 3</b>	: Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Jabatan .....	62
<b>Tabel 4</b>	: Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	62
<b>Tabel 5</b>	: Keadaan Pegawai Berdasarkan Masa Kerja .....	62
<b>Tabel 6</b>	: Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
<b>Tabel 7</b>	: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Pendidikan .....	65
<b>Tabel 8</b>	: Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Pendidikan .....	66
<b>Tabel 9</b>	: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Latihan .....	67
<b>Tabel 10</b>	: Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Latihan .....	68
<b>Tabel 11</b>	: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Pengalaman .....	69
<b>Tabel 12</b>	: Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Pengalaman .....	70
<b>Tabel 13</b>	: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kemampuan Pegawai .....	71
<b>Tabel 14</b>	: Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Variabel Kemampuan Pegawai .....	72
<b>Tabel 15</b>	: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Bukti Langsung .....	73
<b>Tabel 16</b>	: Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Bukti Langsung .....	74

<b>Tabel 17</b>	: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Keandalan .....	75
<b>Tabel 18</b>	: Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Keandalan .....	76
<b>Tabel 19</b>	: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Daya Tanggap .....	77
<b>Tabel 20</b>	: Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Daya Tanggap .....	78
<b>Tabel 21</b>	: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Jaminan .....	79
<b>Tabel 22</b>	: Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Jaminan .....	80
<b>Tabel 23</b>	: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Empati .....	81
<b>Tabel 24</b>	: Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Empati .....	82
<b>Tabel 25</b>	: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	83
<b>Tabel 26</b>	: Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	84
<b>Tabel 27</b>	: Prosentase Jawaban Responden Terhadap Kemampuan Pegawai Di Kantor PTTASPEN (Persero) Cabang Jember .....	86
<b>Tabel 28</b>	: Prosentase Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Dwi Program Di Kantor PT.TASPEN (Persero) Cabang Jember .....	87
<b>Tabel 29</b>	: Data Penentuan Nilai Rank dari Variabel Kemampuan Pegawai Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember .....	89
<b>Tabel 30</b>	: Data Penentuan Nilai Rank dari Variabel Kualitas Pelayanan Dwi Program Di Kantor PT.TASPEN (Persero) Cabang Jember .....	90
<b>Tabel 31</b>	: Tabel Kerja Untuk Mencari Korelasi Variabel X dan Variabel Y .....	92

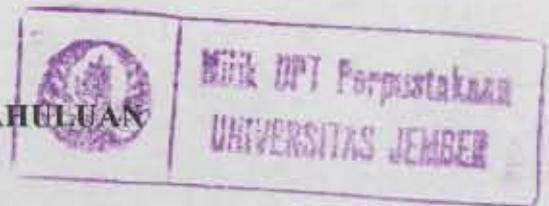
**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Model Kualitas Jasa/Pelayanan .....	26
Gambar 2. Kesenjangan Antara Harapan Konsumen Dengan Kualitas Pelayanan.....	32
Gambar 3. Struktur Organisasi PT.TASPEN (Persero) Cabang Jember.....	56



**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Daftar Kuesioner
- Lampiran 2 : Surat Ijin Konsultasi Dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
- Lampiran 3 : Surat Ijin Penelitian Dari Lembaga Penelitian  
Universitas Jember
- Lampiran 4 : Surat Ijin Penelitian Dari Badan Kesatuan Bangsa Dan  
Linmas Kabupaten Jember
- Lampiran 5 : Surat Ijin Konsultasi/Penelitian Dari  
PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember
- Lampiran 6 : Tabel P
- Lampiran 7 : Tabel B



### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dari waktu ke waktu manusia selalu berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya, baik melalui aktivitasnya sendiri maupun secara langsung memakai aktivitas orang lain. Dengan semakin bertambahnya kebutuhan, manusia semakin merasa kesulitan untuk memenuhi kebutuhannya tersebut hanya dengan melalui aktivitasnya sendiri. Oleh karena itu manusia memerlukan bantuan atau aktivitas orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Moenir (1995:12), "Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang disebut sebagai pelayanan". Jadi dalam pelayanan itu ada unsur kerja sama antar manusia. Di dalam proses kerjasama tersebut pasti ada tujuan yang hendak dicapai, baik itu tujuan pribadi yang dilandasi kepentingan pribadi, maupun tujuan bersama yang dilandasi kepentingan bersama atau umum.

Menurut pendapat Moenir (1995:12), "Kepentingan umum adalah suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma atau aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak atau masyarakat". Kepentingan umum merupakan faktor penyebab timbulnya pelayanan umum. Penyelenggaraan pelayanan yang diperuntukan untuk memenuhi kepentingan umum biasa disebut sebagai pelayanan publik atau pelayanan umum. Hal ini sesuai dengan keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 (Ashari, 2000:25) yang menyatakan bahwa :

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah dipusat, daerah, dan dilingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Semakin tingginya tingkat pendidikan yang disertai dengan makin meningkatnya kemampuan ekonomi masyarakat mendorong meningkatnya kebutuhan yang berpusat bukan saja pada segi kuantitas melainkan juga segi kualitas barang dan jasa oleh pemerintah. Artinya tuntutan masyarakat atas pelayanan bukan saja bertumpu pada ketersediaan atas barang dan jasa melainkan juga kualitas pelayanan yang serba prima, penyerahan serba cepat, dengan biaya yang terjangkau. Adapun pengertian kualitas menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2000:51) adalah "Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan". Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2000:6) pelayanan atau jasa adalah, "Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak".

Kemudian kualitas pelayanan sendiri menurut Wyekof (dalam Tjiptono, 2000:59) adalah, "Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Dimana kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting dalam masa sekarang seperti pendapat Yamit (2001:4) bahwa "Kualitas dalam era globalisasi (sekarang) telah menjadi harapan dan keinginan semua orang khususnya pelanggan". Pendapat tersebut sejalan dengan Siagian (1992:113) yang mengatakan bahwa, "Warga negara mengharapkan pelayanan yang ramah, cepat, dan akurat dalam penyelesaian berbagai urusan seperti pembayaran pajak, pengurusan perijinan tertentu, pengurusan tanda pengenal, dan berbagai urusan lain".

Masyarakat mempunyai persepsi yang kurang baik terhadap pelayanan pemerintah pada umumnya. Sebagai bukti bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik adalah munculnya opini publik yang berkaitan dengan pelayanan yang lamban, prosedur yang berbelit-belit, kaku, tidak memuaskan, terjadinya ketidakadilan, serta rawan pungutan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Mustopadidjaja (dalam Persadi, 1998:12) bahwa, "Sistem pelayanan masih ditandai dengan prosedur yang panjang, kaku, dan berbelit-belit, ketidakjelasan

wewenang, sentralistik dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya,serta rawan pungutan". Hal ini didukung oleh Tjiptoherijanto (1996:14), yang mengungkapkan bahwa:

Keluhan masyarakat terhadap pelayanan aparat pemerintah timbul selain disebabkan oleh ketidakmampuan personil juga masalah kedisiplinan, aparat sering tidak berada ditempat pada saat dibutuhkan sehingga pekerjaan tersebut harus tertunda penyelesaiannya

Berdasarkan hal tersebut diatas menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan yang berkualitas belum menunjukkan hasil yang maksimal, sehingga masyarakat masih mendambakan suatu bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Hal tersebut didukung oleh Kristiadi (1997:105) yang menyatakan bahwa:

Secara umum sisi pandang masyarakat masih muncul berbagai pendapat kurang positif mengenai kinerja aparatur, antara lain pelayanan kurang profesional, motivasi kerja aparatur yang masih kurang dan disiplin yang perlu ditingkatkan.

Sorotan tajam memang diarahkan kepada mutu pelayanan Pegawai Negeri Sipil atau BUMN yang dinilai perlu peningkatan kualitasnya terutama dalam interaksi antar aparat pemerintah, dunia usaha dan masyarakat. Dalam kondisi demikian, maka keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung kepada kualitas orang-orang yang bekerja di instansi tersebut.

Berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat pemerintah membentuk berbagai instansi-instansi guna melayani masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan akan pelayanan, salah satunya adalah PT. Tabungan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Cabang Jember. Perusahaan ini merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan asuransi Pegawai Negeri Sipil (PNS), pegawai BUMN/BUMD dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan pegawai/peserta dan keluarganya melalui sistem asuransi sosial pegawai negeri.

Dalam rangka memenuhi tugas yang semakin berat, PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember telah mengalami perubahan status, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1981 tanggal 30 Juli 1981 tentang

Pengalihan Bentuk perusahaan Umum Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Sipil (Perum TASPEN) menjadi Perusahaan Perseroan PT. TASPEN (Persero). Hal ini disebabkan karena adanya tuntutan perkembangan jaman dan semakin tingginya tingkat persaingan perusahaan asuransi, sehingga PT. TASPEN diharapkan mampu meningkatkan kinerjanya, sehingga laba yang diperoleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember dapat lebih optimal. Hal inilah yang menyebabkan TASPEN berubah status menjadi Persero.

PT. TASPEN (Persero) merupakan perusahaan jasa yang mengutamakan pelayanan kepada umum dalam bidang asuransi sosial seperti tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1981, Bab II Pasal 2, yaitu menyelenggarakan asuransi sosial termasuk dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT) pegawai negeri sipil dengan tujuan “meningkatkan nilai santunan dan kualitas pelayanan asuransi dan pensiun kepada peserta”.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa PT.TASPEN (Persero) mempunyai dua program utama (Dwi Program) TASPEN yaitu:

#### 1. Progam THT

Tabungan Hari Tua merupakan suatu program asuransi yang terdiri dari Asuransi Dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun dan Asuransi Kematian (Direktorat PT. TASPEN, 2002:23). Sedangkan tujuan program THT adalah memberikan jaminan keuangan kepada peserta pada waktu mencapai usia pensiun ataupun ahli warisnya pada waktu meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun.

Kewajiban peserta program Tabungan Hari Tua (THT) adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan Kepres Nomor 8 Tahun 1977 iuran / premi bagi peserta pegawai negeri sipil sebesar 3,25 % dari penghasilan sebulan (gaji + tunjangan istri + tunjangan anak) dipotong secara teratur dari gaji peserta setiap bulan dimulai pada bulan pertama menerima gaji dan berakhir pada saat yang bersangkutan berhenti sebagai peserta.
- b. Pelaksanaan pemungutan dan penyetoran iuran.

- c. Setiap peserta wajib memberikan keterangan mengenai data dirinya beserta data seluruh anggota keluarganya.

Hak peserta Tabungan Hari Tua (THT) adalah sebagai berikut:

- a. Tabungan Hari Tua, diberikan dalam hal peserta berhenti karena:
- Pensiun
  - Meninggal Dunia
  - Sebab-sebab lain (bukan karena pensiun atau meninggal dunia)
- b. Asuransi Kematian, diberikan dalam hal terjadi kematian atas diri :
- Peserta beserta keluarganya (baik semasa aktif atau telah pensiun)
  - Pejabat Negara beserta keluarganya semasa aktif
- c. Berdasarkan Surat Edaran Direksi No. SE-28/DIR/1994 Tanggal 13 Desember 1994 perihal paket pelayanan kepada janda/duda penerima pensiun, khususnya dalam hal peserta berhenti, maka pembayaran haknya akan dilakukan dalam satu paket, yaitu untuk :
- Berhenti karena pensiun, haknya adalah Manfaat Tabungan Hari Tua, Manfaat Pensiun Pertama dan pengembalian Uang Taperum, (untuk pegawai BUMN tanpa pengembalian uang Taperum.
  - Penerima Pensiun yang meninggal dunia, kepada janda/dudanya akan dibayarkan Uang Duka Wafat (UDW) dan Asuransi Kematian (Askem) bila berhak, Pensiun Terusan dan atau Pensiun Peninggalan (bila ada) serta Pensiun Janda atau Duda.

Cara pengurusan hak peserta Tabungan Hari Tua (THT) adalah sebagai berikut :

Surat Permintaan Pembayaran (SPP) untuk semua jenis kejadian lengkap dengan lampiran-lampirannya diajukan ke Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember dengan cara :

- a. Secara langsung, SPP dibawa ke Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember oleh peserta atau ahli waris dan apabila telah memenuhi syarat maka haknya akan dibayarkan pada waktu itu.
- b. Secara tidak langsung, SPP diajukan ke Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember melalui jasa pos, apabila memenuhi syarat

maka pembayaran hak dilakukan dengan cara transfer ke rekening yang bersangkutan pada bank (bank pemerintah dan swasta yang sudah ada perjanjian kerja sama dengan TASPEN) atau melalui cek pos ke alamat peserta.

## 2. Program Pensiun

Menurut UU No. 11 Tahun 1969, pensiun adalah sebagai jaminan hari tua dan sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri yang selama bertahun-tahun dalam dinas pemerintah (Direktorat PT. TASPEN, 2002:23). Tujuan dari program pensiun adalah memberi jaminan hari tua bagi pegawai negeri atau peserta Taspen pada saat mencapai usia pensiun dan sebagai penghargaan atas jasa-jasanya serta pengabdianya kepada negara.

Kewajiban Penerima Pensiun:

### a. Membayar Iuran

Para Penerima Pensiun; Khususnya yang berstatus Pegawai Negeri Sipil dan atau Pejabat Negara sebagai peserta program Pensiun PT. TASPEN (Persero) semasa aktif wajib membayar iuran yang besarnya adalah 4,75% dari penghasilan sebulan (Berdasarkan Keppres No. 8 Tahun 1977)

- b. Memberi keterangan data diri, baik untuk diri pensiunan yang bersangkutan, maupun keluarganya apabila terjadi perubahan.
- c. Menyerahkan SPTB (Surat Pengesahan Tanda Buktri Diri) setiap tahun ganjil ke PT. TASPEN (Persero) melalui Kantor Bayar Pensiun,
- d. Menyampaikan SKS (Surat Keterangan Sekolah) bagi anak usia 21-25 tahun yang masih sekolah atau kuliah setiap awal tahun ajaran baru.
- e. Bagi pensiunan yang dibayarkan melalui rekening Bank atau giro Pos agar setiap bulan Juli/Januari datang dan mengambil sendiri uang pensiunnya.

Hak Para Penerima Pensiun/Tunjangan Pensiun :

- a. Pembayaran Pensiun Pertama setelah memasuki masa pensiun dan Pembayaran Pertama Pensiun janda/duda/anak.
- b. Pembayaran pensiun bulanan.
- c. Uang Duka Wafat (UDW).
- d. Uang pensiun terusan.

- e. Uang Kekurangan Pensiun (UKP).
- f. Pensiun Lanjutan (pindah dari kantor cabang lain).

Cara pengurusan hak-hak dalam program pensiun dapat dilakukan sebagaimana dalam cara pengurusan hak program Tabungan Hari Tua diatas.

Untuk dapat melaksanakan Dwi Program TASPEN tersebut diatas, maka PT TASPEN (Persero) diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember dalam upaya menunjukkan kualitas pelayanan didasarkan pada target mutu pelayanan PT. TASPEN (Persero), yaitu :

1. Tepat orang, benar-benar yang berhak.
2. Tepat waktu, one day service.
3. Tepat jumlah, tanpa ada potongan atau pungutan.
4. Tepat tempat, sedapat mungkin mendekatkan diri dengan tempat kediaman peserta.

Jadi PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember dikatakan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan target mutu pelayanan tersebut.

Masalah kualitas pelayanan menjadi sebuah permasalahan serius yang dihadapi oleh PT. TASPEN (Persero) karena masyarakat yang dilayani adalah orang-orang yang selama bertahun-tahun telah mengabdikan dirinya kepada negara. PT. TASPEN (Persero) sebagai perusahaan perlu menyadari bahwa perusahaan ini harus membangun suatu citra dan kesan profesionalisme. Hal ini penting dalam rangka mengantisipasi adanya suatu perubahan yang mungkin terjadi dimasa mendatang.

PT. TASPEN (Persero) selaku badan usaha yang dituntut untuk menghadapi persaingan dan sebagai bagian dari aparaturnya pemerintah yang wajib mengembangkan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku bahwa tata cara pelayanan kepada masyarakat harus mengandung sendi-sendi kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan dan kenyamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu. Bertitik tolak dari kebutuhan peningkatan pelayanan kepada peserta dan juga

sekaligus meningkatkan dan keakuratan pembagian manfaat asuransi dan pensiun, sudah selayaknya PT. TASPEN (Persero) mempunyai prosedur pelayanan baku dan mengacu standar internasional. Prosedur dan standar pelayanan PT. TASPEN (Persero) ditentukan oleh Direksi PT. Dana Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Nomor : SK-17/DIR/1999. Bahwa standar yang dimaksud mengharuskan seluruh prosedur kerja dan kelengkapannya harus terdokumentasi dengan baik dan apa yang telah tertulis dalam dokumen prosedur kerja tersebut merupakan pedoman bagi seluruh pelaku-pelaku pelayanan yang ada pada seluruh jajaran PT. TASPEN (Persero). Untuk mengetahui standart pelayanan PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember dalam penyelesaian Surat Permintaan Pembayaran (SPP). Dalam hal ini yang dimaksud dengan SPP adalah Surat Permintaan Pembayaran yang diajukan oleh peserta atau ahli waris kepada PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember untuk memperoleh haknya dalam program pensiun dan Tabungan Hari Tua. Apabila SPP tersebut telah memenuhi syarat dan jatuh tempo maka haknya dibayarkan pada hari yang sama melalui kantor bayar yang ditunjuk oleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.

Untuk mengetahui tentang penyelesaian Surat Permintaan Pembayaran (SPP) di PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. Penyelesaian Surat Permintaan Pembayaran Januari s/d Desember 2002

Bulan (1)	Program (2)	Waktu Penyelesaian SPP		Jumlah (3+4)	Prosentase (3)	Prosentase (4)
		< 1 Jam (3)	> 1 Jam (4)			
Januari	Tabungan Hari Tua Pensiun	291	59	350	78,09	21,91
Februari	Tabungan Hari Tua Pensiun	354	122	476	77,73	22,27
Maret	Tabungan Hari Tua Pensiun	190	40	230	81,93	18,07
April	Tabungan Hari Tua Pensiun	242	91	333	70,42	29,58
Mei	Tabungan Hari Tua Pensiun	191	38	229	75,10	24,9
Juni	Tabungan Hari Tua Pensiun	285	67	352	89,61	10,39
Juli	Tabungan Hari Tua Pensiun	194	85	279	85,62	14,38
Agustus	Tabungan Hari Tua Pensiun	275	112	387	91,20	8,8
September	Tabungan Hari Tua Pensiun	253	75	328	89,90	10,1
Oktober	Tabungan Hari Tua Pensiun	317	114	431	87,45	12,55
November	Tabungan Hari Tua Pensiun	221	19	240	84,90	15,1
Desember	Tabungan Hari Tua Pensiun	305	42	347	86,16	13,84
		225	52	277	76,34	23,66
		415	46	461		
		217	26	243		
		283	21	304		
		246	31	277		
		375	37	412		
		233	31	264		
		364	56	420		
		250	43	293		
		327	60	387		
		247	39	286		
		392	64	456		
		Rata-Rata				

Sumber : PT. Tabungan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Cabang Jember 2003

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa pelayanan penyelesaian Surat Permintaan Pembayaran dari program Tabungan Hari Tua dan Pensiun yang sesuai dengan standar pelayanan (1 jam) PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember telah mencapai prosentase 76,34% sedangkan penyelesaian SPP dari program THT dan Pensiun yang tidak sesuai dengan standar pelayanan (>1 jam) PT. TASPEN (Persero) yaitu 23,66%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember dalam penyelesaian SPP belum mencapai hasil yang maksimal. Dengan demikian maka masih diperlukan upaya yang konkrit dan terarah serta terpadu yang dilaksanakan perusahaan secara konsisten dan berkesinambungan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu mencapai target yang maksimal sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember juga lebih meningkat.

Demikian halnya dengan PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan pegawai yang memiliki kemampuan yang optimal. Namun yang terjadi di PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember menunjukkan kemampuan pegawai yang belum optimal. Hal ini berdasarkan pengamatan sementara yang dilakukan oleh penulis pada bulan Juli – Agustus 2003 dapat ditunjukkan dengan adanya indikasi sebagai berikut :

- a. Pegawai tidak dapat memahami peran yang harus dijalankan.
- b. Pegawai bersikap santai, lalai dan tergesa-gesa dalam menjalankan tugasnya.
- c. Pegawai tidak berada ditempat.
- d. Pegawai merasa dalam konflik antara konsumen dengan pihak manajemen.

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan belum memadai antara lain sebagaimana yang dikemukakan oleh Moenir (2001:40) sebagai berikut :

1. Tidak atau kurangnya kesadaran dari aparat terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknnya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah.

2. Prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan atau tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan pada jam kerja dengan cara lain "menjual" jasa pelayanan.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan yang tidak memenuhi standar yang ditetapkan.
6. Sarana pelayanan yang tidak memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak yang hilang dan penyelesaian pekerjaan menjadi lambat.

Dari beberapa faktor tersebut diatas, dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan pada kemampuan pegawai dalam hal ini adalah pegawai yang bertugas memberi pelayanan dengan asumsi bahwa faktor lain adalah faktor penentu. Dalam hal ini kemampuan pegawai merupakan faktor dominan dalam organisasi, yang mana hidup dan Bergeraknya organisasi dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada manusia yang mengelolanya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Hasibuan (1990:10) sebagai berikut :

Bahwa manusia berperan aktif dan mendominasi dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaksana dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif pegawai, bagaimanapun canggihnya peralatan yang dimiliki oleh organisasi tersebut tidak ada manfaatnya bagi organisasi, jika peran aktif pegawai tidak diikutsertakan.

Maka dapat dikatakan bahwa faktor dominan dalam pemberian kualitas pelayanan yang maksimal adalah faktor pegawai, yaitu adanya pegawai yang berkemampuan. Dan pegawai yang mempunyai kemampuan apabila pegawai itu

memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam melaksanakan tugasnya senantiasa mengabdikan seluruh kemampuan yang dimiliki dan selalu menjalankan tugasnya sesuai dengan etika kerja yang berlaku di dalam organisasi. Sehingga dalam melaksanakan fungsi pelayanan, pegawai yang memiliki kemampuan tersebut akan dapat bekerja secara optimal dan menghasilkan pelayanan yang berkualitas yang pada akhirnya memperbaiki citra aparaturnya atau pegawai di mata masyarakat yang selama ini menganggap kinerja aparaturnya tidak berkualitas.

Untuk itulah tindakan yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember, salah satunya dengan menciptakan dan meningkatkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Kemampuan pegawai itu berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan etika kerja yang berlaku. Sebagaimana diungkapkan Miftah Thoha (1989:84), "Kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengalaman". Apabila pegawai mampu mengabdikan kemampuannya berdasarkan etika kerja yang berlaku dalam menjalankan tugasnya sehari-hari, maka pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan berkualitas dan pegawai itu dapat disebut sebagai pegawai yang memiliki kemampuan.

Jadi kemampuan pegawai sangat dibutuhkan dalam menghadapi berbagai permasalahan pelayanan, karena pegawai merupakan faktor dominan sebagai pelaku utama penggerak organisasi dan penentu utama tercapainya tujuan organisasi. Sehingga kemampuan pegawai menjadi tuntutan sebuah organisasi. Dengan pegawai yang mempunyai kemampuan, maka dalam mengerjakan tugas-tugasnya pegawai tersebut tidak hanya memiliki kemampuan dalam melayani masyarakat secara tepat, cepat dan akurat. Akan tetapi juga harus memiliki sikap jujur, bisa dipercaya dan setia sesuai dengan etika kerja yang melekat pada dirinya. Apabila kemampuan pegawai kurang, maka pegawai tersebut kurang mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi di dalam pelayanan, sehingga kualitas pelayanan tidak dapat tercapai.

Hal ini didukung oleh Tjiptono, (2000:60) bahwa “Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia pelayanan untuk memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten”. Jadi kemampuan pegawai menentukan pelayanan yang berkualitas.

Rendahnya kualitas pelayanan yang dibuktikan dengan opini publik dan pendapat dari tokoh-tokoh diatas merupakan masalah yang harus dipecahkan. Oleh sebab itu penulis merasa bahwa kemampuan pegawai sebagai pelaksana kegiatan pelayanan dan kualitas pelayanan adalah penting untuk diteliti. Selain itu penulis ingin mengetahui apakah opini publik tentang rendahnya kualitas pelayanan di beberapa organisasi pemerintah terjadi pula di PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.

Berdasarkan dari yang penulis uraikan diatas, maka penulis terdorong dan tertarik untuk membahas dan meneliti:

“Hubungan Kemampuan Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan (Suatu Studi Hubungan Kemampuan Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Dwi Program Di Kantor PT.TASPEN (Persero) Cabang Jember)”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Setiap penelitian berangkat dari suatu masalah. Masalah ini mendorong manusia untuk segera memecahkannya, maka penelitian merupakan salah satu cara yang dipakai. Suatu masalah hendaknya dirumuskan dengan baik, sebab dalam rumusan masalah memuat latar belakang suatu masalah yang diteliti.

Masalah itu sendiri menurut Surakhmat (1994:50) didefinisikan sebagai berikut : “Masalah adalah setiap kesulitan yang mengharapakan manusia untuk memecahkannya. Masalah harus dirasakan sebagai rintangan yang harus dilalui dengan jalan mengatasi apabila ingin berjalan terus”.

Sedangkan menurut Tuckman (dalam Sugiyono, 2001:36) menyatakan bahwa : “Rumusan masalah yang baik adalah menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih, dinyatakan dalam kalimat tanya atau alternatif tetapi secara implisit mengandung pertanyaan”.

Berdasarkan pengertian di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

**“Adakah Hubungan Kemampuan Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Dwi Program Di Kantor PT.TASPEN (Persero) Cabang Jember”**

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kemampuan pegawai di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Dwi Program di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.
3. Untuk mengetahui apakah ada hubungan kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan Dwi Program di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

1. Dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan wawasan bagi penulis dan sebagai media pengembangan keilmuan.
2. Diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran atau informasi yang positif bagi PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.
3. Diharapkan dapat memberikan kegunaan akademis, yaitu sebagai bahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

#### 1.4 Kerangka Teori

Dalam suatu penelitian ilmiah diperlukan suatu pedoman atau pegangan yaitu konsepsi dasar. Konsepsi dasar ini merupakan suatu landasan teori yang akan dipakai untuk menentukan langkah-langkah penelitian. Seluruh kegiatan penelitian haruslah merupakan suatu kerangka pemikiran yang utuh. Untuk itu diperlukan konsepsi dasar atau teori yang berfungsi sebagai landasan pemikiran bagi peneliti, sehingga ditemukan jalan pemecahan terhadap suatu permasalahan.

Pengertian konsepsi dasar menurut Supranoto (1994:11) adalah :

Konsepsi dasar merupakan suatu pandangan yang teoritis dan definisi singkat yang mendasari penilaian dan pemikiran kita guna mencapai jalan keluarnya atau pemecahan dari persoalan yang diteliti. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan pemikiran kita dengan jalan menggabungkan sejumlah penemuan dan peristiwa.

Dari pendapat diatas, dapat ditegaskan bahwa konsepsi dasar merupakan suatu pandangan yang mendasari pemikiran kita untuk memecahkan suatu permasalahan dalam penelitian. Konsepsi dasar yang menjelaskan variabel dan hubungan variabel yang telah dinyatakan dalam perumusan masalah berdasarkan teori yang ada.

Dalam kegiatan penelitian, peneliti harus mengikuti kerangka berpikir ilmiah untuk menjawab atau memecahkan suatu permasalahan itu, diperlukan adanya teori yang dapat memberikan landasan dalam menjelaskan fenomena sosial yang menjadi skala pengukuran penelitian. Pengertian teori menurut Kerlinger (dalam Singarimbun dan Effendi, 1995:37) adalah: "Serangkaian asumsi, konsep, konstruksi, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep".

Teori dapat menjadi landasan berpikir ilmiah yang diperlukan untuk membantu memahami proses penting dalam memilih serangkaian tindakan yang efektif dan dapat menghasilkan pemecahan suatu masalah yang dapat dipertanggungjawabkan.

Manusia memiliki kesadaran akan identitas diri yang berbeda antara manusia yang satu dengan yang lain. Manusia akan merasakan hidupnya penuh arti jika dalam kehidupannya ada rasa saling keterkaitan dengan sesamanya. Ini pada akhirnya melahirkan kebersamaan. Hakekat manusia yang mendorong manusia untuk hidup berkelompok ini secara khusus diwujudkan dengan membentuk organisasi. Manusia adalah penggerak organisasi. Tanpa manusia, organisasi tidak berfungsi sama sekali. Silalahi (1999:121) mengatakan bahwa salah satu hakekat hidup manusia yaitu, selalu hidup dalam organisasi atau berorganisasi bukan saja karena manusia tidak mampu hidup sendiri tetapi juga karena manusia memiliki keterbatasan kemampuan fisik dan psikis, keterbatasan pemilikan materi dan waktu dalam usaha mencapai tujuannya.

Setiap organisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan, untuk itu agar dapat tercapai lebih efektif dan efisien dapat dilakukan melalui usaha-usaha secara berkelompok, sedang menurut Handayani (1984:42) mengemukakan sebagai berikut :

Organisasi adalah sarana atau alat untuk mencapai tujuan, oleh karena itu dikatakan organisasi adalah wadah kegiatan tersebut, setiap orang harus jelas tugas wewenang dan tanggungjawabnya, hubungannya dan tata kerjanya.

Dari pendapat diatas dapat diambil pengertian bahwa bentuk organisasi terdiri dari unsur-unsur pokok yang meliputi :

1. Sebagai sarana atau alat untuk mencapai tujuan
2. Adanya orang-orang yang bekerja sama
3. Adanya kejelasan tugas, wewenang dan tanggungjawab
4. Adanya tujuan yang jelas

Keempat unsur diatas merupakan unsur-unsur yang sangat menentukan tercapainya tujuan organisasi, dimana unsur manusia mempunyai peranan yang paling penting dan dominan dalam suatu kegiatan demi terwujudnya tujuan organisasi. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Nawawi (2000:181) sebagai berikut :

Manusia sebagai faktor sentral, atau sumber daya penentu keberhasilan organisasi. Oleh karena itu SDM yang dimiliki terus dikembangkan dan ditingkatkan. Berapapun besarnya jumlah dana yang disediakan, lengkapnya aset dan canggihnya teknologi yang dimiliki, maka ini semua tidak akan berfungsi, jika yang mendayagunakan terdiri dari SDM yang rendah kualitasnya.

Dengan bertitik tolak pada pendapat diatas maka sumber daya manusia yang dimiliki organisasi harus dimanage sebaik mungkin karena merekalah tumpuan keberhasilan organisasi. Menurut Nawawi (2000:282), tujuan utama manajemen SDM adalah meningkatkan efisiensi dan efektifitas pemberian kontribusi pada organisasi melalui perbaikan, pengembangan, penyempurnaan dan peningkatan kemampuan pegawai dalam bekerja. Sedangkan kunci dalam kegiatan manajemen SDM terletak pada kemampuan organisasi dalam melaksanakan perencanaan SDM. Perencanaan SDM menurut Nawawi (2000:314), adalah proses menetapkan strategi untuk mendapatkan, memanfaatkan, mempertahankan dan mengembangkan pegawai. Dalam perencanaan SDM harus mampu berpegang pada prinsip pokok untuk mendayagunakan pegawai yang sudah dimiliki secara efektif dan efisien.

Dari pendapat diatas dapat dipahami bahwa kegiatan organisasi dapat mencapai misi dan tujuannya sangat tergantung pada manusia yang ada pada organisasi itu, oleh sebab itu sumber daya manusia harus dikelola sedemikian rupa sehingga berhasil guna dan berdaya guna.

Dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia, dengan demikian dapat dikatakan bahwa dasar manajemen sumber daya manusia adalah upaya sadar yang dilakukan pemimpin suatu organisasi untuk memutuskan jumlah dan mutu pegawai yang diperlukan oleh organisasi tersebut. Tujuannya agar organisasi memiliki tenaga kerja atau pegawai yang memenuhi berbagai persyaratan yang ditentukan oleh jabatan dan pekerjaan yang dipangku dan dilaksanakan.

Dengan tersedianya jumlah dan mutu pegawai yang sesuai dengan berbagai persyaratan yang telah ditentukan oleh organisasi, manajemen sumber daya manusia akan sangat peka terhadap berbagai perubahan yang terjadi disekitar organisasi karena perubahan yang terjadi itu akan menimbulkan berbagai jenis

tantangan yang harus dihadapi dan diatasi dengan baik. Untuk menghadapi tantangan tersebut adalah melalui peningkatan kemampuan sumber daya manusia yang efektif, efisien, produktif dan berkualitas.

Seorang pegawai yang memiliki kemampuan berarti akan sanggup melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, seperti yang dikemukakan oleh Robbins (1996:82) bahwa, "Kemampuan adalah kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan". Kemampuan juga dapat juga disamakan dengan kompetensi, hal ini seperti yang diungkapkan oleh Atmoesoeparto (2001:23), "Kemampuan atau kecakapan pribadi (individual competencies)". Sedangkan White (dalam Hersey dan Blanchard, 1982:42) menyatakan bahwa, "Kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam mengembalikan faktor-faktor lingkungan baik fisik maupun sosial".

Dalam penelitian ini, kemampuan atau kompetensi pegawai dihubungkan dengan kualitas pelayanan, karena pada dasarnya kualitas pelayanan adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada masyarakat, yang sesuai atau melebihi standar yang ada di masyarakat. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Berri, Zeithalm (1990:18), "Kualitas pelayanan yang baik adalah sesuai atau melampaui apa yang diharapkan pelanggan atau masyarakat atas pelayanan". Usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan cara meningkatkan kemampuan pegawai, karena pegawai mempunyai peran aktif dan mendominasi dalam setiap kegiatan organisasi. Di dalam organisasi pegawai sebagai perencana, pelaksana dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Untuk itulah kemampuan pegawai menjadi tuntutan dalam memenuhi tuntutan masyarakat pengguna layanan.

Selain itu terdapat hubungan antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Nawawi (2000:143) sebagai berikut :

Peningkatan dalam pelayanan bisa dilihat lewat penguasaan kompetensi yang dibutuhkan, profesionalisme yang meningkat, kecepatan bekerja yang bertambah, kenyamanan yang memuaskan dan penanganan keluhan yang memuaskan.

Pendapat yang mendukung teori Nawawi diatas dikemukakan oleh Tjiptono (2000:60) yaitu, "Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten". Jadi kemampuan penyedia pelayanan (pegawai) sangat menentukan di dalam mewujudkan kualitas pelayanan.

Dari dua pendapat diatas maka dapat dipahami bahwa kemampuan pegawai perlu ditingkatkan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat diketahui dengan jelas adanya suatu pengaruh antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan. Adapun konsep-konsep yang mendukung penelitian mengenai hubungan kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan adalah :

1. Konsep Kemampuan Pegawai
2. Konsep Kualitas Pelayanan

#### **1.4.1 Konsep Kemampuan**

Unsur manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam pencapaian tujuan organisasi, apalagi yang disertai dengan kemampuan individu pegawai dalam penyelenggaraan tugasnya untuk lebih memungkinkan tercapainya tujuan organisasi secara lebih efisien. Pencapaian tujuan organisasi secara lebih efisien berarti penggunaan sumber daya yang ada seminimal mungkin untuk memperoleh hasil yang seoptimal mungkin. Sudah banyak bukti bahwa organisasi yang gagal mencapai tujuannya akibat kurangnya pegawai yang terampil dan potensial. Sehingga kemampuan pegawai merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi organisasi dalam melaksanakan fungsinya untuk mewujudkan tujuan organisasi, oleh karena itu pegawai sebagai sumber daya yang ada dalam organisasi sangatlah diperlukan dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi agar produktifitas organisasi meningkat.

Adapun pengertian kemampuan menurut Moenir (1992:116), adalah:

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan dengan menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan yang diharapkan.

Miftah Thoha (1989:84) mengemukakan, "Kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengalaman". Sedangkan Robbins (1996:82) berpendapat bahwa, "Kemampuan (ability) merujuk ke suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan".

Dari beberapa pendapat diatas dapat dikatakan bahwa kemampuan merupakan atau potensi yang dimiliki seseorang yang digunakan untuk melaksanakan tugas-tugas pekerjaan dalam organisasi.

Menurut Zainun (1990:5) mengatakan bahwa, "Pegawai adalah orang atau sekelompok orang yang mempunyai status tertentu karena pekerjaannya". Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia bahwa, "Pegawai adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau perusahaan". Jadi pegawai merupakan seseorang yang mempunyai status tertentu karena pekerjaannya dan menuntut dirinya untuk melaksanakan tugas-tugas pekerjaan yang dimaksud.

Sesuai dengan pendapat Thoha diatas, maka dalam penelitian ini kemampuan pegawai dapat diukur dari tiga aspek, yaitu:

#### **a. Pendidikan**

Pendidikan dari seorang pegawai dalam suatu organisasi mutlak harus dimiliki. Hal ini berpengaruh pada bagaimana pegawai menyelesaikan tugasnya dan mengatasi masalah yang ada dalam organisasi.

Menurut Matutina (1993:103) pendidikan adalah, "Segala upaya untuk membina kepribadian, mengembangkan pengetahuan dan kemampuan jasmaniah dan rohaniah agar mampu melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya". Sedangkan menurut Flipppo (dalam Hasibuan, 2000:70), "Pendidikan adalah berhubungan dengan peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman atas lingkungan kita secara menyeluruh".

Menurut Idris (1992 :54) untuk mengukur tingkat pendidikan dapat dilakukan melalui :

- a. Pendidikan dasar, meliputi SD dan yang sederajat.
- b. Pendidikan menengah, seperti SLTP, SLTA dan yang sederajat.
- c. Pendidikan tinggi, seperti Universitas, Institut, Perguruan Tinggi dan yang sederajat.

Lebih lanjut tentang pengukuran pendidikan, Wahyu (1991 :53) mengatakan bahwa, “Untuk mengetahui tingkat pendidikan dapat diukur melalui jenjang pendidikan terakhir yang telah ditempuh”.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa untuk mengetahui tingkat pendidikan pegawai, dapat dilihat dari jenjang pendidikan terakhir yang ditempuh atau yang telah diselesaikan. Dengan adanya pendidikan yang telah ditempuh ini maka sangat membantu pegawai dalam meningkatkan kemampuan, kecakapan, pengetahuan dan ketrampilan yang berfungsi sebagai modal dasar dalam melaksanakan tugas yang diembannya.

#### **b. Latihan**

Latihan bertujuan meningkatkan kemampuan dan ketrampilan kerja peserta didik yang berguna bagi usaha peningkatan mutu kerja mereka yang bersifat fungsional dan praktis. Menurut pendapat Moekijat (1991 :4), “Latihan adalah proses membantu pegawai-pegawai untuk memperoleh efektifitas dalam pekerjaan mereka yang sekarang atau yang akan datang melalui pengembangan kebiasaan pikiran dan tindakan, kecakapan, pengetahuan dan sikap”. Lebih lanjut Moekijat (1991 :14) mengemukakan sebagai berikut :

Latihan adalah bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ketrampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek daripada teori. Dengan demikian latihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai ketrampilan dan teknis pelaksanaan tugas.

Latihan hanya bermanfaat dalam situasi dimana para pegawai kekurangan kecakapan dan pengetahuan dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tugasnya. Latihan lebih sebagai sarana yang ditujukan pada upaya untuk lebih mengaktifkan pegawai yang kurang aktif sebelumnya, mengurangi dampak-dampak negatif yang dikarenakan kurangnya pendidikan formal, pengalaman terbatas, atau kurangnya rasa percaya diri pada suatu kelompok atau anggota organisasi tertentu.

Adapun pengukuran terhadap latihan (Moekijat, 1991:15) adalah dengan melihat tingkat keikutsertaannya apakah berupa diklat, kursus-kursus, seminar-seminar, lokakarya, penataran, dan lain sebagainya sesuai dengan jenjang jabatan atau bidang tugas yang diembannya. Latihan-latihan yang pernah diikuti oleh pegawai tersebut dimaksudkan untuk lebih memperbaiki terhadap penguasaan berbagai ketrampilan dan teknis pelaksanaan kerja tertentu, oleh pegawai agar dapat melaksanakan melaksanakan kinerjanya dengan baik.

### c. Pengalaman

Pengalaman kerja merupakan sesuatu yang mendukung dalam proses pekerjaan. Pengalaman kerja dapat dijadikan pedoman untuk menentukan kemampuan dan kecakapan seorang pegawai. Hal ini karena pegawai yang telah berpengalaman akan lebih banyak mengetahui segala jenis permasalahan dalam mekanisme kerja sehingga apa yang dikerjakan atau yang dijalankan oleh suatu organisasi diharapkan dapat terselesaikan secara efektif. Mengenai pengalaman kerja ini Manullang (1990:54) menyatakan bahwa "Orang yang berpengalaman akan selalu lebih pandai dari mereka yang sama sekali tidak mempunyai pengalaman".

Lebih lanjut Manullang (1990:82) menambahkan bahwa :

Hampir tidak ada seseorang yang dapat melaksanakan pekerjaan atau tugas dengan baik bilamana tidak dipelajari lebih dahulu bahkan pekerjaan yang terlihat mudah, misalnya mengetik surat, seseorang yang belum mempunyai pengalaman mengalami kesukaran dalam melaksanakannya.

Melalui pengalaman, seseorang akan mampu menjangkau permasalahan yang berkaitan dengan bidang tugasnya, karena itu pengalaman sangat diperlukan dalam jenjang kemampuan dalam rangka pelaksanaan kerja. Berkaitan dengan hal ini maka Donald M.B. (dalam A.S Moenir,1987:177) mengemukakan pendapatnya :

Pengalaman kerja seseorang pegawai pada suatu pekerjaan yang dimanifestasikan dalam jumlah masa kerja akan meningkatkan kemampuan dan kecakapan pegawai yang bersangkutan. Pengalaman kerja merupakan guru yang terbaik bagi seorang pegawai dan juga merupakan patokan yang terbaik untuk masa mendatang.

Dari beberapa pendapat diatas dapat dikatakan bahwa jumlah masa kerja pegawai dalam suatu pekerjaan akan menambah dan meningkatkan kemampuan dan kecakapan didalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Semakin tinggi jumlah masa kerjanya maka akan semakin tinggi pula kemampuan dan kecakapannya dalam melaksanakan tugas organisasi.

Pengalaman kerja itu dapat diperoleh oleh pegawai/pekerja didalam menjalankan tugas pekerjaannya yang ia tekuni dalam suatu instansi baik instansi sekarang ia bekerja ataupun pengalaman itu ia dapat dari instansi dulu ia berada.

Untuk mengukur pengalaman kerja kriteria yang dipakai penulis adalah berdasarkan ketentuan yang ada pada buku Lembaga Administrasi Negara (1997:44) yaitu :

Bahwa pengalaman kerja 1 tahun sampai 5 tahun bagi seseorang yang menduduki suatu jabatan merupakan masa orientasi terhadap pekerjaan atau jabatan. Sedangkan untuk formulasi pengalaman kerja sedang apabila seseorang mencapai waktu 6 tahun sampai 10 tahun dan pengalaman kerja tinggi apabila mencapai waktu diatas 11 tahun.

Dari ketentuan tersebut dapat kita simpulkan bahwa pegawai yang masa kerjanya 1-5 tahun masuk dalam kategori pengalaman kerja rendah. Untuk masa kerja antara 6-10 tahun masuk dalam kategori pengalaman kerja sedang dan yang masa kerjanya telah mencapai lebih dari 11 tahun masuk dalam kategori pengalaman kerja tinggi.

#### 1.4.2 Konsep Kualitas Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan Kotler (dalam Tjiptono, 2000:6) pelayanan atau jasa adalah :

Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Sedangkan menurut Moenir (2001:16) menyatakan bahwa "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara langsung".

Dari kedua pendapat diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan merupakan keterpaduan kegiatan yang melibatkan interaksi antara pengguna pelayanan, pemberi pelayanan serta sistem atau fasilitas pendukung pelayanan. Dalam memberikan pelayanan tersebut kualitas dari pelayanan tersebut menjadi tuntutan yang utama.

Pelayanan yang baik merupakan harapan masyarakat pengguna jasa/konsumen. Dimana pelayanan yang baik menurut Abe (2001:12) ada dua hal yang perlu diperhatikan yaitu, "Kualitas pelayanan dan ketepatan atau kesesuaian antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat".

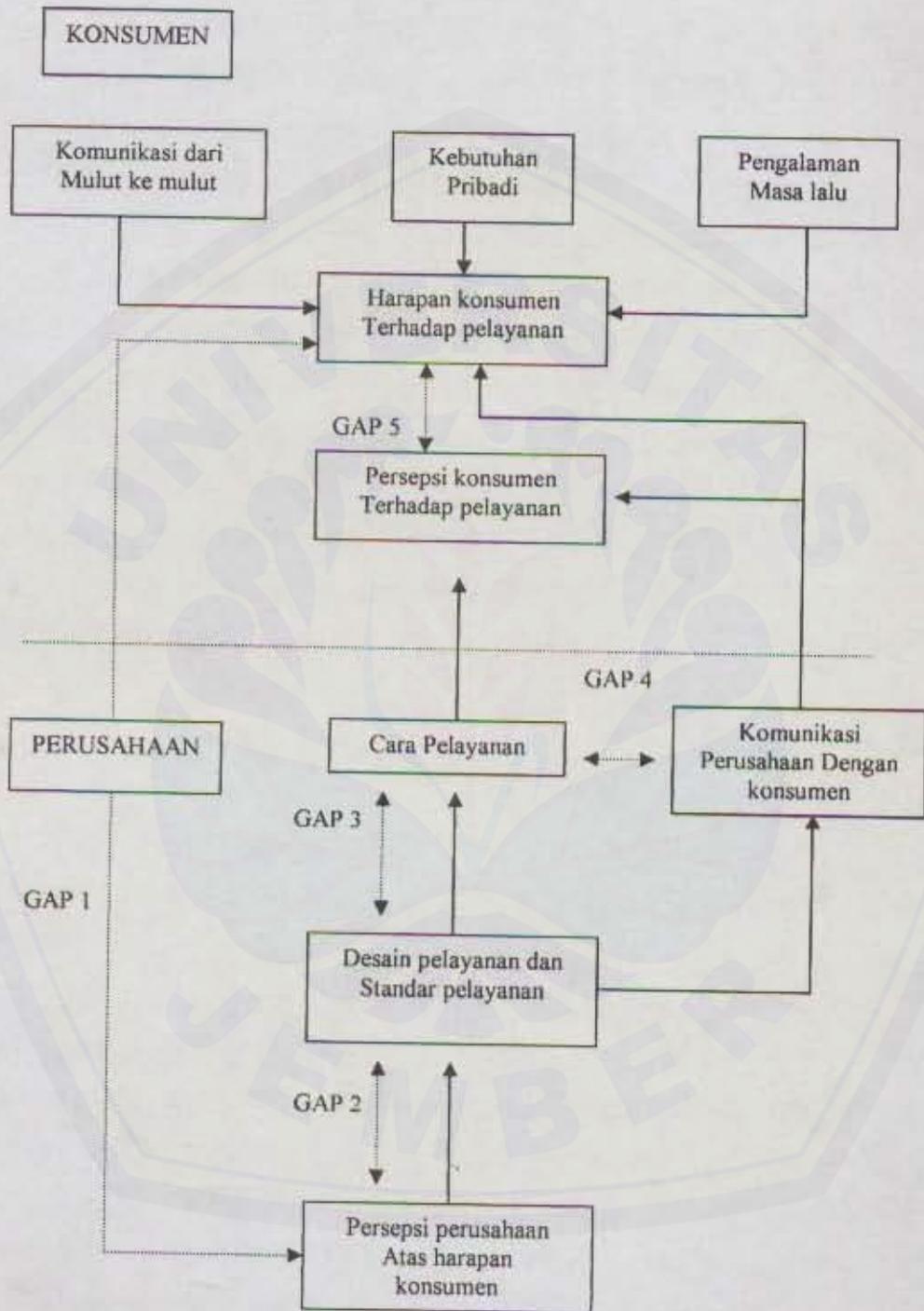
Kualitas menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2000:51) adalah "Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan". Sedangkan menurut Gesperz (1997:181) "Kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk barang dan atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan. Kualitas sering diartikan segala sesuatu yang memuaskan pelanggan".

Sedangkan kualitas pelayanan sendiri menurut Wyekof (dalam Tjiptono, 2000:59) adalah, "Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan".

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada masyarakat yang sesuai atau melebihi standar yang telah ditentukan. Yang mana standar yang telah ditentukan di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan yang merupakan harapan atau keinginan pelanggan. Dimana jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan maka kualitas jasa dipersepsikan ideal, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang dipersepsikan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan masyarakat pengguna jasa tersebut secara konsisten.

Dalam penyampaian pelayanan kadang terjadi kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima dari pihak instansi yang terkait. Dimana dengan kesenjangan tersebut instansi tidak mampu memberikan pelayanan yang berkualitas atau sesuai dengan harapan masyarakat pengguna jasa tersebut. Dalam hal ini terdapat lima gab/kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan dalam memberikan pelayanan yang kualitas kepada pihak masyarakat pengguna jasa tersebut. Lima gab/kesenjangan tersebut dapat digambarkan seperti terlihat dalam gambar berikut :

Gambar 1. Model Kualitas Jasa/Pelayanan



Sumber: Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa, Drs. Zulian Yamit, M.Si, 2001

Menurut model diatas terdapat lima gab/kesenjangan yang membuat perusahaan tidak mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Parasuraman dkk (dalam Yamit, 2001 :25) menyebutkan bahwa pada dasarnya kesenjangan pelayanan dapat dibedakan ke dalam dua kelompok yaitu :

1. Kesenjangan yang muncul dari dalam perusahaan. Kesenjangan ini dapat menghambat kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan berkualitas. Kesenjangan yang muncul dari dalam dapat dibedakan kedalam empat jenis kesenjangan yaitu :
  - a. Kesenjangan 1 : Tidak mengetahui harapan konsumen akan pelayanan
  - b. Kesenjangan 2 : Tidak memiliki desain dan standar pelayanan yang tepat
  - c. Kesenjangan 3 : Tidak memberikan pelayanan berdasar standar pelayanan
  - d. Kesenjangan 4 : Tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan
2. Kesenjangan yang muncul dari luar perusahaan. Kesenjangan ini disebut kesenjangan 5. Hal ini terjadi karena terdapat perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan.

Persepsi konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya. Sedangkan harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja pelayanan, dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang terjadi. Berikut ini penjelasan dari kelima kesenjangan yang dimaksud :

### **1. Tidak mengetahui yang diharapkan konsumen**

Tidak mengetahui apa yang dihapkan konsumen merupakan salah satu akar kegagalan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Kesenjangan 1 merupakan perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi perusahaan terhadap harapan konsumen. Pihak yang terlibat didalam perusahaan adalah setiap orang atau pihak yang memiliki tanggung jawab atau otoritas untuk membuat atau mengubah kebijakan, prosedur, dan standar pelayanan.

Sebab munculnya kesenjangan 1, yaitu:

- a. Tidak ada interaksi langsung dengan konsumen
- b. Tidak ada atau kurang upaya untuk menanyakan harapan konsumen
- c. Kurang siap memberi perhatian kepada konsumen.

**2. Tidak memiliki desain dan standar pelayanan yang tepat**

Persepsi yang akurat mengenai harapan konsumen merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. PT. TASPEN (Persero) harus mewujudkan persepsi yang akurat mengenai harapan konsumen ke dalam desain dan standar kinerja pelayanan. Desain dan standar pelayanan dikembangkan atas dasar persyaratan konsumen dan prioritasnya. Sebab munculnya kesenjangan kedua ini dapat dikatakan bahwa persepsi harapan konsumen yang tidak diidentifikasi secara akurat.

Sebab munculnya kesenjangan 2 yaitu :

1. Ketidacukupan komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan
2. Terlalu percaya diri bahwa dapat memenuhi harapan-harapan pelanggan
3. Tidak adanya standarisasi tugas
4. Tidak adanya upaya yang menyangkut tujuan organisasi dengan tujuan kualitas pelayanan

Kepuasan konsumen menjadi fokus strategi, sehingga perusahaan harus memiliki sistem pengukuran strategik. System pengukuran tersebut harus diintegrasikan dengan barometer kepuasan dan persepsi kualitas pelayanan konsumen.

**3. Tidak memberikan pelayanan sesuai standart pelayanan**

Kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia perusahaan untuk memenuhi standar layanan yang telah ditetapkan. Kesenjangan ketiga merupakan perbedaan antara standar yang diciptakan berdasar kebutuhan konsumen dengan tindakan nyata perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Meskipun PT. TASPEN (Persero) memiliki standar pelayanan (pedoman dan prosedur) yang baik, pelayanan yang berkualitas tidak selalu bisa diwujudkan. Standar yang baik harus dilengkapi dengan sumberdaya yang mencukupi (orang,

sistem, dan teknologi) dan harus didukung agar menjadi efektif, yaitu dengan kinerja karyawan harus diukur dan karyawan diberi kompensasi berdasar standar tersebut.

Sebab munculnya kesenjangan 3, yaitu :

- a. Karyawan tidak memahami peran yang harus mereka jalani dalam perusahaan
- b. Karyawan merasa dalam konflik antara konsumen dan pihak manajemen
- c. Salah memilih karyawan
- d. Teknologi yang tidak memadai
- e. Kompensasi dan perlakuan yang kurang baik
- f. Kurangnya pemberdayaan serta team work

Berdasarkan penyebab timbulnya kesenjangan ketiga, tindakan yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen selain memberi perhatian pada konsumen, harus pula memberi perhatian pada pegawai melalui kegiatan internal marketing dengan menciptakan sistem yang didukung oleh teknologi yang memadai.

#### **4. Tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan**

Kesenjangan keempat merupakan perbedaan antara pelayanan yang diberikan dan komunikasi perusahaan dengan pihak eksternal. Janji yang dibuat oleh pemberi pelayanan/perusahaan melalui iklan dan kegiatan komunikasi lainnya akan menciptakan harapan konsumen yang akan dijadikan standar bagi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.

Sebab munculnya kesenjangan 4:

- a. Janji yang terlalu tinggi
- b. Kurangnya koordinasi antara bagian operasi dengan bagian pemasaran
- c. Perbedaan (tidak konsisten) kebijakan dan prosedur diantara service outlets

Karena pada dasarnya pelayanan (service) merupakan hal yang intangible, konsumen akan cenderung melihat aspek fisik dan harga untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan yang akan mereka terima dari perusahaan. Aspek fisik (bangunan kantor, penampilan karyawan, penataan fasilitas fisik) dan harga mengandung janji dari pihak perusahaan pada konsumennya. Harga yang terlalu tinggi akan menimbulkan harapan yang tinggi, sehingga jika pihak

sistem, dan teknologi) dan harus didukung agar menjadi efektif, yaitu dengan kinerja karyawan harus diukur dan karyawan diberi kompensasi berdasar standar tersebut.

Sebab munculnya kesenjangan 3, yaitu :

- a. Karyawan tidak memahami peran yang harus mereka jalani dalam perusahaan
- b. Karyawan merasa dalam konflik antara konsumen dan pihak manajemen
- c. Salah memilih karyawan
- d. Teknologi yang tidak memadai
- e. Kompensasi dan perlakuan yang kurang baik
- f. Kurangnya pemberdayaan serta team work

Berdasarkan penyebab timbulnya kesenjangan ketiga, tindakan yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen selain memberi perhatian pada konsumen, harus pula memberi perhatian pada pegawai melalui kegiatan internal marketing dengan menciptakan sistem yang didukung oleh teknologi yang memadai.

#### **4. Tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan**

Kesenjangan keempat merupakan perbedaan antara pelayanan yang diberikan dan komunikasi perusahaan dengan pihak eksternal. Janji yang dibuat oleh pemberi pelayanan/perusahaan melalui iklan dan kegiatan komunikasi lainnya akan menciptakan harapan konsumen yang akan dijadikan standar bagi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.

Sebab munculnya kesenjangan 4:

- a. Janji yang terlalu tinggi
- b. Kurangnya koordinasi antara bagian operasi dengan bagian pemasaran
- c. Perbedaan (tidak konsisten) kebijakan dan prosedur diantara service outlets

Karena pada dasarnya pelayanan (service) merupakan hal yang intangible, konsumen akan cenderung melihat aspek fisik dan harga untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan yang akan mereka terima dari perusahaan. Aspek fisik (bangunan kantor, penampilan karyawan, penataan fasilitas fisik) dan harga mengandung janji dari pihak perusahaan pada konsumennya. Harga yang terlalu tinggi akan menimbulkan harapan yang tinggi, sehingga jika pihak

perusahaan tidak mampu memenuhinya akan menimbulkan ketidakpuasan yang tinggi pula.

Perusahaan perlu melancarkan arus komunikasi antar bagian dalam perusahaan, misalnya bagian iklan, bagian operasi, bagian penjualan, bagian personalia semua harus memiliki komunikasi sehingga pelayanan yang diberikan tetap konsisten sesuai dengan pesan dan janji yang diberikan tidak membentuk harapan pelanggan yang melebihi kemampuan perusahaan untuk memenuhinya.

#### **5. Perbedaan persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan**

Kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan dengan layanan yang mereka terima. Sebab munculnya kesenjangan ini adalah :

- a. Kualitas pelayanan yang buruk
- b. Informasi dari mulut ke mulut
- c. Image yang kurang baik

Kesenjangan kelima berada di luar perusahaan, yang terjadi karena konsumen memiliki persepsi yang berbeda dengan harapannya. Kesenjangan kelima ini tidak mudah untuk dihilangkan, karena perusahaan harus menghilangkan kesenjangan kesatu hingga kesenjangan keempat, agar kesenjangan kelima ini dapat dihilangkan.

Kelima kesenjangan tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Dimana pada kesenjangan satu hingga empat menitikberatkan pada sisi perusahaan dalam memberikan pelayanan. Sedangkan kesenjangan kelima lebih menitikberatkan pada sisi pelanggan yang menerima pelayanan. Dalam hal ini penulis memfokuskan pada **kesenjangan ketiga**, yaitu kesenjangan yang disebabkan oleh ketidakmampuan pegawai dalam memahami peran yang harus dijalankan dan kurangnya pemberdayaan akan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan bagi keberlangsungan hidup perusahaan.

Yang mana kesenjangan tiga secara lengkap disebabkan oleh pegawai yang tidak memahami peran yang harus mereka jalani dalam perusahaan, pegawai merasa berada dalam konflik antara konsumen dan pihak manajemen, salah

memilih karyawan, teknologi yang tidak memadai, kompensasi dan pengukuran yang kurang baik, kurang pemberdayaan serta team work. Hal ini mengakibatkan perbedaan antara standar pelayanan yang diciptakan berdasarkan kebutuhan konsumen dengan tindakan nyata perusahaan.

Untuk itulah kesenjangan 1-4 (termasuk kesenjangan ketiga) harus dapat dihilangkan untuk dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas, yang mana model yang dapat digunakan untuk menghilangkan kesenjangan tersebut adalah dengan suatu model yang terdiri empat langkah. Menurut Berry (dalam Yamit, 2001:30) langkah-langkah ini dianggap lebih komprehensif dalam menghilangkan kesenjangan, yaitu:

Langkah 1 : Menumbuhkan kepemimpinan yang efektif

Langkah 2 : Membangun sistem informasi pelayanan

Langkah 3 : Merumuskan strategi pelayanan

Langkah 4 : Menerapkan strategi pelayanan

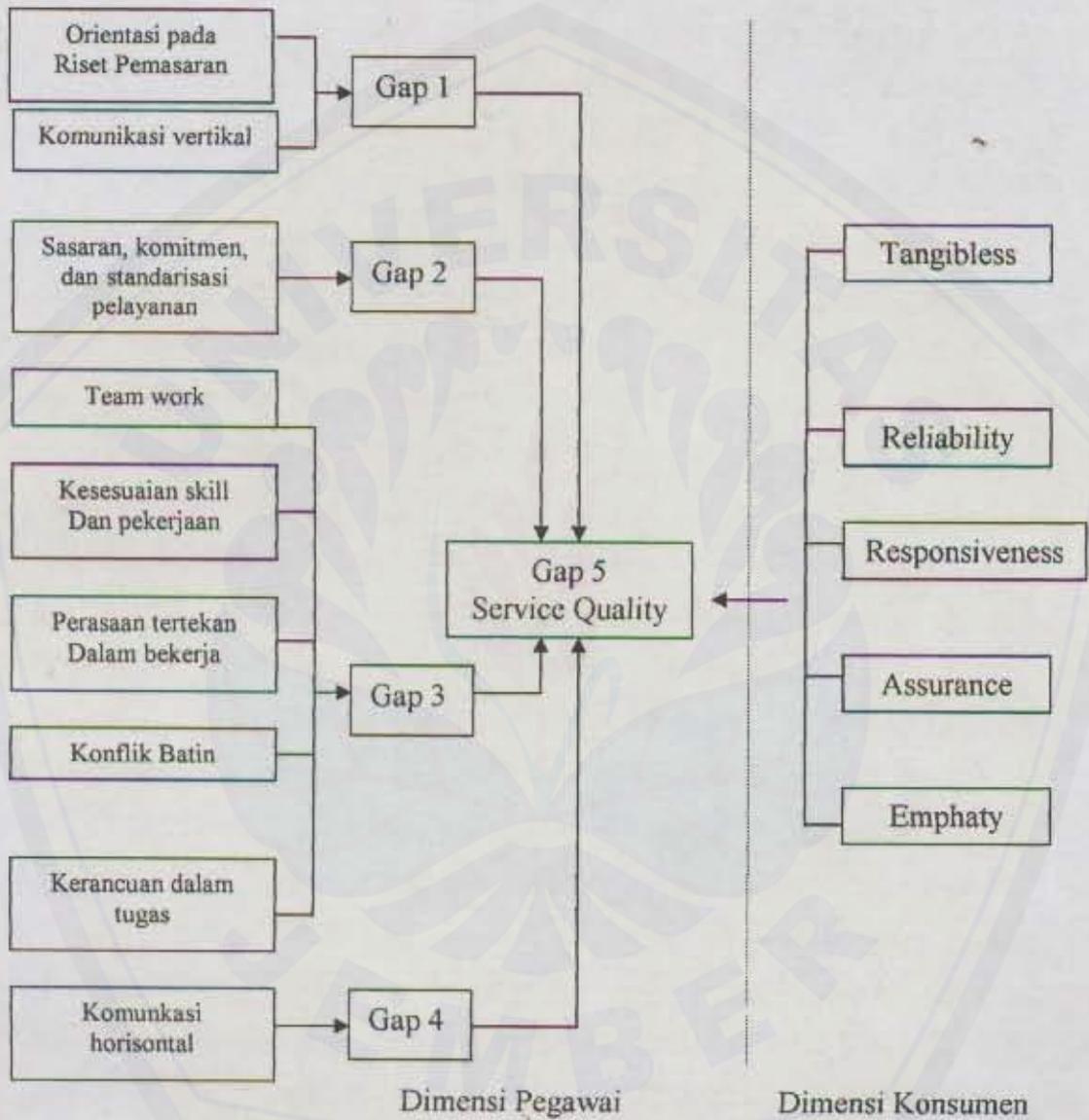
Kepemimpinan yang efektif perlu diikuti oleh sistem informasi pelayanan yang menyediakan segala macam data dan informasi yang tepat untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Kepemimpinan yang efektif dan sistem informasi pelayanan yang baik saja belum cukup, perusahaan perlu merumuskan strategi pelayanan yang menjadikan semua orang yang terlibat dengan pelayanan langsung maupun tidak langsung mengarah pada tujuan yang sama, yaitu memberikan pelayanan dengan kualitas prima kepada pelanggan.

Hubungan dari kelima kesenjangan tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 2. Kesenjangan Antara Harapan Konsumen Dengan Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan

Harapan -  
Harapan Konsumen



Sumber : Valerie-Parasuraman (dalam Fandy Tjiptono, 2000)

Berdasarkan gambar 2 diatas maka dapat diketahui keterkaitan atau hubungan antara penyampaian layanan dengan kualitas layanan yang bertitik tolak kepada harapan pelanggan. Sejalan dengan hal ini maka kualitas pelayanan dapat diukur sesuai dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (Tjiptono,2000:70). Dalam penelitian ini kelima dimensi tersebut akan dijadikan sebagai indikator kualitas pelayanan, diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Tampilan atau bukti langsung (*Tangibles*)

Tangibles merupakan bukti langsung dari proses pelayanan kepada pelanggan yang berfokus pada penampilan barang atau jasa yang meliputi fasilitas fisik kantor, peralatan pegawai, dan sarana komunikasi dengan pelanggan. Bukti ini bisa dilihat secara langsung pada kantor yang bertugas memberi pelayanan. Fasilitas fisik kantor merupakan fasilitas yang digunakan sebagai sarana didalam memberikan pelayanan, yaitu meliputi ruangan yang rapi dan nyaman. Peralatan pegawai merupakan sarana yang dipakai pegawai sebagai alat bantu didalam memperlancar proses kerja pegawai didalam memberikan pelayanan, seperti tersedianya peralatan tulis menulis, meja kursi yang memadai.

b. Keandalan (*Reliability*)

Reability atau keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Segera dalam arti tidak menunda-nunda waktu dan mengulur waktu. Sedangkan akurat berarti tidak ada kesalahan atau penyimpangan dalam proses pemberian pelayanan yang berkaitan dengan prosedur. Yang dimaksud memuaskan disini adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan harapan pelanggan

c. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah keinginan maupun kesanggupan dari para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketanggapan ini meliputi kesanggupan perusahaan dalam menginformasikan waktu pelayanan dengan jelas, kesediaan karyawan untuk selalu membantu melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan

disemua bidang serta dalam menanggapi dan menangani keluhan daripada pelanggan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Assurance atau jaminan mencakup kemampuan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas resiko, bahaya atau keragu-raguan. Disini para karyawan dituntut untuk berperilaku yang baik sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

e. Empati (*Emphaty*)

Emphaty merupakan kemampuan dari para karyawan dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada para pelanggan. Emphaty meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### 1.5 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang bersifat sementara dan merupakan suatu rumusan yang menyatakan harapan dari penulis tentang dua variabel dimana akan memberikan suatu kepastian terhadap dasar pemikiran yang telah dituangkan dalam hubungan tersebut.

Menurut Surakhmat (1994:39) "Hipotesis adalah perumusan jawaban sementara terhadap sesuatu soal, yang dimaksudkan sebagai tuntutan sementara dalam penyelidikan untuk mencari jawaban yang sebenarnya. Hipotesis ini dijabarkan atau ditarik dari postulat-postulat, dan hipotesis tersebut tidak perlu selalu merupakan jawaban yang dianggap mutlak benar atau yang harus dapat dibenarkan oleh penyelidik, walaupun selalu dapat diharapkan terjadi demikian".

Menurut Sugiyono (2001:42), terdapat dua macam hipotesis penelitian yaitu hipotesis kerja dan hipotesis nol. Hipotesis kerja dinyatakan dalam kalimat positif dan hipotesis nol dinyatakan dalam kalimat negatif.

Berdasarkan pendapat diatas, maka hipotesis yang penulis ajukan adalah sebagai berikut :

Ha : Ada hubungan kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan Dwi Program di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.

Ho : Tidak ada hubungan kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan Dwi Program di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.

### 1.6 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan salah satu cara dan langkah untuk menguji hipotesis, sebab definisi operasional merupakan petunjuk dalam pengukuran variabel. Definisi operasional dimaksudkan untuk mempermudah pengukuran masing-masing variabel berdasarkan kenyataan empiris yang berada di lapangan. Menurut Singarimbun dan Effendi (1989:46) menyatakan bahwa “Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan cara mengukur suatu variabel”.

Jadi yang dimaksud dengan definisi operasional adalah penjabaran konsep-konsep-konsep yang telah ditentukan sebagai variabel ke dalam pengertian yang lebih konkrit dan dapat diukur. Untuk pengukuran variabel yang terdiri dari indikator akan diberi skor antara 1 – 3 atas item-item dari masing-masing indikator yang merupakan nilai atas jawaban responden. Adapun kriteria penilaian menurut Sugiyono (2001:74) adalah sebagai berikut :

- a. Apabila responden menjawab a diberi skor 1
- b. Apabila responden menjawab b diberi skor 2
- c. Apabila responden menjawab c diberi skor 3

Untuk pengukuran variabel ini digunakan indikator dari variabel-variabel yang bersangkutan. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang harus diukur yaitu :

1. Operasional variabel bebas (X), yaitu kemampuan pegawai di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.
2. Operasional variabel terikat (Y), yaitu kualitas pelayanan Dwi Program di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.

### 1.6.1 Operasional Variabel Bebas (X), yaitu Kemampuan Pegawai di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.

Unsur manusia merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam pencapaian tujuan organisasi, apalagi yang disertai dengan kemampuan individu pegawai dalam menyelenggarakan tugasnya untuk lebih memungkinkan tercapainya tujuan organisasi secara efisien.

Menurut Thoha (1996:282) menyatakan bahwa, "Kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan atau ketrampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan dan atau pengalaman". Dari pendapat Thoha tersebut, maka untuk mengukur sejauh mana tingkat kemampuan pegawai digunakan indikator-indikator sebagai berikut :

#### 1. Pendidikan

Menurut Matutina (1993:103) pendidikan adalah, "Segala upaya untuk membina kepribadian, mengembangkan pengetahuan dan kemampuan jasmaniah serta rohaniah agar mampu melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya".

Menurut Idris (1992:54) untuk mengukur tingkat pendidikan dapat dilakukan melalui :

- a. Pendidikan dasar, meliputi SD dan yang sederajat.
- b. Pendidikan menengah, seperti SLTP, SLTA dan yang sederajat.
- c. Pendidikan tinggi, seperti Universitas, Institut, Perguruan Tinggi dan yang sederajat.

#### 2. Latihan

Latihan merupakan salah satu cara untuk memperbaiki pelaksanaan tugas, karena latihan dapat membantu pegawai untuk memahami pengetahuan praktis sekaligus penerapannya. Menurut Mockijat (1991:4) adalah sebagai berikut :

Latihan adalah proses membantu pegawai-pegawai untuk memperoleh efektifitas dalam pekerjaan mereka yang sekarang atau yang akan datang melalui pengembangan kebiasaan, pikiran dan tindakan, kecakapan, pengetahuan dan sikap.

Untuk mengukur tingkat latihan adalah dengan menghitung kapasitas latihan yang diikuti oleh pegawai apakah berupa Diklat, kursus-kursus, seminar-

seminar, lokakarya, penataran dan lainnya yang disesuaikan dengan jabatan atau bidang tugas yang menjadi kewajibannya sebagai berikut :

- a. Latihan kerja rendah, apabila pegawai belum pernah mengikuti latihan.
- b. Latihan kerja sedang, apabila pegawai pernah mengikuti sebanyak 1-3 kali.
- c. Latihan kerja tinggi, apabila pegawai pernah mengikuti sebanyak lebih dari 3 kali.

### **3. Pengalaman Kerja**

Untuk mengukur tingkat pengalaman kerja pegawai dapat dilihat dari masa kerja yang pernah dilakukannya. Mengenai kriteria pengalaman kerja menurut Lembaga Administrasi Negara adalah sebagai berikut :

- a. Pengalaman kerja rendah, apabila seorang pegawai telah bekerja mencapai waktu 1-5 tahun.
- b. Pengalaman kerja sedang apabila seorang pegawai telah bekerja mencapai waktu 6-10 tahun.
- c. Pengalaman kerja tinggi, apabila seorang pegawai telah bekerja mencapai waktu diatas 11 tahun.

#### **1.6.2 Operasional Variabel Terikat (Y), yaitu Kualitas Pelayanan Dwi Program di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.**

Kualitas pelayanan menurut Weykof (dalam Tjiptono, 2000:59) adalah, "Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan".

Kualitas pelayanan dapat diukur sesuai dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (Tjiptono, 2000:70) maka operasionalisasi kualitas pelayanan terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut :

**1. Bukti Langsung (*tangibles*)**

Item-itemnya :

- a. Fasilitas fisik kantor
- b. Peralatan atau perlengkapan pegawai
- c. Sarana komunikasi yang digunakan dalam melayani peserta

**2. Keandalan (*reliability*)**

Item-itemnya :

- a. Kemampuan pegawai dalam melayani dengan segera dalam arti tidak menunda-nunda waktu
- b. Pelayanan yang berkaitan dengan prosedur diberikan tanpa mengalami kesalahan dan penyimpangan
- c. Pemberian pelayanan oleh pegawai sesuai dengan harapan peserta

**3. Daya Tanggap (*responsiveness*)**

Item-itemnya :

- a. Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan pada peserta
- b. Mampu menyelesaikan masalah yang ada secara tepat
- c. Pegawai selalu siap membantu masalah yang dikeluhkan peserta

**4. Jaminan (*assurance*)**

Item-itemnya :

- a. Pegawai mempunyai pengalaman yang luas sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan peserta
- b. Mempunyai sifat yang dapat dipercaya oleh peserta
- c. Kesopan santunan pegawai dalam melayani peserta

**5. Empati**

Item-itemnya :

- a. Pegawai sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap peserta
- b. Pegawai respek atau paham terhadap kebutuhan peserta
- c. Terjalin komunikasi yang baik dengan peserta

## 1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan langkah-langkah operasional yang dilakukan dalam suatu penelitian untuk mewujudkan tujuan penelitian yaitu untuk memperoleh hasil yang benar, objektif dan ilmiah. pengertian metode penelitian menurut Sutrisno Hadi (1992:4) adalah sebagai berikut :

Metode riset sebagaimana yang kita kenal sekarang memberikan garis-garis yang sangat cermat dan mengajukan syarat-syarat yang sangat keras, maksudnya untuk menunjang agar pengetahuan yang dicapai suatu research dapat mempengaruhi harga ilmiah setinggi-tingginya.

Sedangkan menurut Surakhmad (1989:13) "Metode penelitian merupakan cara utama yang dipergunakan untuk mencapai suatu tujuan, misalnya untuk menguji hipotesa". Dalam penelitian ini metode yang digunakan sebagai berikut :

1. Penentuan Populasi
2. Metode Penentuan Sampel
3. Metode Pengumpulan Data
4. Metode Analisis Data

### 1.7.1 Penentuan Populasi

Suatu penelitian yang akan dilaksanakan sebelumnya harus dilakukan penentuan wilayah atau daerah yang akan dikenakan penelitian yang disebut populasi atau univers. Singarimbun dan Effendi, (1995:152) menyatakan bahwa, "Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga".

Atas dasar pendapat diatas maka dalam penelitian yang dilakukan penulis ini menggunakan populasi yaitu seluruh pegawai yang terlibat di kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember yang berjumlah 30 orang.

### 1.7.2 Metode Penentuan sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diharapkan bisa mewakili dari populasi secara keseluruhan. Hal ini sesuai dengan pendapat Koentjoroningrat (1997:11) bahwa, "Sampel adalah bagian-bagian keseluruhan atau populasi menjadi objek sesungguhnya dari suatu penelitian".

Besar kecilnya sampel yang akan diambil dari populasi belum ada ketentuan yang mutlak. Seperti yang dikemukakan oleh Sutrisno Hadi (1995:73) bahwa, "Sebenarnya tidak ada suatu ketetapan yang mutlak berapa persen suatu sampel harus diambil dari populasi, ketiadaan yang mutlak itu tidak diperlukan menimbulkan keragu-raguan pada seorang peneliti".

Meskipun pada kenyataannya tidak ada ketentuan mutlak baik dari segi jumlah maupun perbandingannya, akan tetapi sampel yang paling tepat harus mengambil sifat/karakteristik dari keseluruhan unit atau populasi. Arikunto (1993:120) menyatakan bahwa, "Untuk sekedar encer-encer maka apabila subyeknya kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi".

Oleh karena populasi yang terdapat di kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember kurang dari 100 orang, maka penulis mengambil semua populasi sebagai sampel penelitian. Sehingga metode penentuan sampelnya menggunakan Teknik Sampling Jenuh, yaitu suatu tehnik pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil seluruh populasi sasaran sebagai sampel penelitian. Hal ini sependapat dengan yang dikatakan oleh Sugiyono (2001:62) yang mengatakan bahwa, "Sampling jenuh adalah tehnik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain dari Sampling Jenuh adalah sensus". Hal ini sesuai pula dengan pendapat Widodo R dan Mukhtar (2000:94) bahwa, "Apabila jumlah sampel sama dengan jumlah populasi maka penelitiannya dinamakan sensus".

Berdasarkan pendapat diatas maka sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang terdapat di kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember yang berjumlah 30 orang yang dapat diperinci sebagai berikut:

1. Kepala Cabang	1 orang
2. Sekretaris	1 orang
3. Kepala bidang	4 orang
4. Kepala Seksi	7 orang
5. Pelaksana	<u>17 orang</u>
Jumlah	30 orang

### 1.7.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang harus dilakukan dalam penelitian untuk mendapatkan informasi data yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian. Menurut Sudjana (1992:4) "Data adalah keterangan atau ilustrasi mengenai sesuatu hal bisa berbentuk kategori atau bisa berbentuk bilangan".

Adapun teknik-teknik dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Teknik Dokumentasi
2. Teknik Interview
3. Teknik Kuesioner

#### 1.7.3.1 Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan dokumen, surat-surat, arsip-arsip yang diambil dari lokasi penelitian yang digunakan sebagai sarana memperoleh data. Menurut Koentjoroningrat (1986:161) menyatakan bahwa, "Pada umumnya data yang tercantum dalam berbagai dokumen itu merupakan satu-satunya alat untuk mempelajari masalah-masalah tertentu antara lain karena tidak dapat diobservasi lagi dan tidak dapat diingat lagi".

Dengan demikian dokumen merupakan teknik pengumpulan data sekunder dengan mencatat langsung data yang ada atau tersedia pada instansi atau kantor yang menjadi obyek penelitian. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen data statistik dan literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini atau data primer yang diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain.

### 1.7.3.2 Teknik Interview

Yang dimaksud dengan teknik interview adalah merupakan cara memperoleh data dengan jalan mengajukan pertanyaan secara lisan dan dijawab lisan pula oleh responden. Menurut Koentjoroningrat (1990:24) yang dimaksud interview adalah, "Mencakup cara yang dipergunakan seseorang untuk tujuan tugas tertentu yang mencoba untuk mendapatkan keterangan atau pendapat secara lisan dari responden dengan bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang itu. Sehingga dalam interview ini melibatkan dua pihak yang secara tidak langsung akan membantu peneliti untuk mendapat tambahan data primer dan sekunder".

### 1.7.3.3 Teknik Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis (kuesioner) yang harus diisi oleh responden, seperti yang dikemukakan oleh Koentjoroningrat (1997:125) sebagai berikut :

Kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu hal atau sesuatu bidang. Dengan demikian kuestioner adalah daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari responden atau orang-orang yang menjawab.

#### 1.7.4 Metode Analisis Data

Tahap analisa data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian. Peneliti harus menentukan metode analisa mana yang akan dipergunakan. Ada dua macam analisa yang sering digunakan seperti dikemukakan oleh Wignojosoebroto S (1985 :328), sebagai berikut :

Sesungguhnya analisis data itu dapat dibedakan menjadi dua, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Perbedaan ini sangat tergantung pada sifat data yang dikumpulkan oleh peneliti. Apabila data yang dikumpulkan hanya sedikit, yang bersifat monografis atau kasus-kasus (sehingga tidak dapat disusun ke dalam struktur klasifikasi), maka analisisnya pasti kualitatif. Lain halnya jika data yang dikumpulkan itu besar dan mudah diklasifikasikan kedalam kategori-kategori (dan oleh karenanya berstruktur), maka dalam hal demikian, analisa kuantitatiflah yang harus dikerjakan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis kuantitatif yang mempunyai ciri menggunakan data-data dengan angka. Pada tahap ini data mulai dikerjakan dan dimanfaatkan, sehingga hasil yang diperoleh memungkinkan peneliti untuk memungkinkan peneliti untuk membuktikan hipotesis yang diajukan, apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak. Dari hasil analisis ini selanjutnya ditarik suatu kesimpulan penelitiannya.

Dalam hal ini penulis menggunakan uji statistik *Rank Spearman* yang dikenal dengan teknik korelasi *Rank Spearman*. Alasan penulis menggunakan rumus *Rank Spearman* adalah karena skala yang digunakan penulis untuk mengukur pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah skala ordinal, dan penulis menggunakan skala ordinal karena penulis mengukur variabel kemampuan pegawai dan variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan tingkatan yaitu rendah, sedang dan tinggi. Dengan menggunakan tiga tingkatan tersebut maka kedua variabel tersebut dapat diukur menggunakan skala ordinal, karena skala ordinal menurut Sugiyono (2001 :70) adalah, "Skala berjenjang dimana suatu "lebih" atau "kurang" dari yang lain. Sebagaimana menurut Siegel (1997 :31) bahwa, "Dengan skala ordinal, hipotesis dapat diuji dengan menggunakan sejumlah test statistik non parametrik salah satunya adalah *Rank Spearman*".

Pendapat Siegel tersebut didukung oleh Sugiyono (2001 :115) yang menyatakan bahwa, "Apabila datanya ordinal dan bentuk hipotesisnya asosiatif maka dapat menggunakan rumus *Rank Spearman*". Dan rumusan masalah dalam penelitian ini menggunakan bentuk asosiatif (hubungan) khususnya hubungan kausal (hubungan yang bersifat sebab akibat) sehingga hipotesisnya juga bersifat hubungan kausal, karena menurut Sugiyono (2001 :115) bahwa, "Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian berkaitan dengan rumusan masalah yang diajukan". Dengan alasan tersebut diatas maka penulis menggunakan uji statistik *Rank Spearman* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N di^2}{N^3 - N}$$

(Siegel Sidney, 1997:253)

Dimana:

- $r_s$  = koefisien korelasi
- N = jumlah responden
- di = perbedaan selisih antar jenjang

Jika terdapat rank kembar maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum di^2}{2\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}}$$

Dimana :

$$\sum X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_x$$

$$\sum Y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_y$$

(Sidney Siegel, 1994:252)

Selanjutnya untuk mencari  $T_x$  dan  $T_y$  dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$T_x = \frac{t^3 - t}{12} \quad T_y = \frac{t^3 - t}{12}$$

Keterangan :

$T_x$  : Faktor korelasi pada rank kembar pada variabel X

$T_y$  : Faktor korelasi pada rank kembar pada variabel Y

$t$  : jumlah variasi nilai kembar (banyaknya observasi yang berangka sama pada suatu ranking)

Selanjutnya apakah observasi  $r_s$  memberikan petunjuk adanya korelasi atau tidak, maka dapat dilakukan langkah sebagai berikut :

1. Membandingkan  $r_s$  hitung dengan nilai  $r_s$  pada N subyek (pada tabel nilai kritis). Apabila harga observasi  $r_s$  lebih besar harga nilai kritis maka dapat dikatakan bahwa antara variabel tersebut terdapat korelasi.
2. Untuk menguji hasil yang diperoleh gunakan rumus sebagai berikut :

$$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{t - r_s^2}}$$

(Sidney Siegel, 1994:263)

Untuk t- test digunakan taraf signifikansi sebesar 0,05 yang berarti taraf kepercayaannya adalah 95 %, sehingga apabila t hitung lebih besar dari nilai tabel, maka  $H_0$  ditolak begitu juga sebaliknya.

Fungsi  $r_s$  menurut Siegel (1997:250) adalah ukuran asosiasi yang menuntut kedua variabel diukur sekurang-kurangnya dalam skala ordinal sehingga aspek-aspek atau individu yang dipelajari dapat di ranking dalam dua rangkaian berturut-turut.

Untuk memudahkan analisis membuat kriteria tinggi atau rendah dari nilai skor jawaban responden terhadap masing-masing variabel pada penelitian ini menurut Waluyo (1989:50) sebagai berikut :

Skor 0 – 20 % kategori sangat rendah

Skor 21 – 40 % kategori rendah

Skor 41 – 60 % kategori sedang

Skor 61 – 80 % kategori tinggi

Skor 81 – 100 % kategori sangat tinggi



## BAB II. DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN

### 2.1 Pengantar

Deskripsi daerah penelitian merupakan gambaran mengenai lokasi atau daerah tempat penelitian itu dilakukan. Daerah yang dijadikan tempat untuk mengadakan penelitian di sini adalah Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.

Dengan memperhatikan daerah penelitian akan membantu peneliti dalam memahami situasi, kondisi, program kerja, permasalahan yang dihadapi yang akan memudahkan pula bagi pengumpulan informasi dan data-data dalam kegiatan penelitian.

Sedangkan gambaran secara keseluruhan mengenai daerah penelitian ini dapat diperoleh melalui berbagai cara diantaranya melalui observasi langsung dan data-data sekunder yang diperlukan melalui dokumen-dokumen yang dimiliki instansi. Data sekunder sangat diperlukan terutama dalam rangka memperjelas dan memahami relevansi dari hasil pengumpulan data primer yang diperoleh di lapangan.

### 2.2 Sejarah Singkat PT. TASPEN (Persero)

PT.TASPEN (Persero) atau lebih dikenal sebagai salah satu perusahaan asuransi yang merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan asuransi Pegawai Negeri Sipil dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan pegawai atau peserta Pegawai Negeri Sipil dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan pegawai atau peserta dengan keluarganya melalui sistem asuransi sosial pegawai negeri.

Pegawai Negeri adalah abdi negara yang mengemban tugas sebagai motor penggerak dalam mensukseskan program-program pembangunan nasional, karena itu diperlukan faktor penunjang antara lain faktor pemberian jaminan sosial untuk pegawai negeri, baik pada masa aktifnya maupun pada masa kerjanya selesai. Hal ini disebabkan faktor tersebut di atas merupakan sesuatu yang berpengaruh

terhadap ketenangan, semangat, disiplin kerja serta dedikasi terhadap tugas-tugas yang diembannya.

Usaha-usaha untuk memikirkan hari tua pegawai negeri dan keluarganya sudah dimulai dipikirkan oleh pemerintah sejak tahun 1960. usaha ini dirintis melalui konferensi kesejahteraan pegawai yang dihadiri oleh semua kepala urusan pegawai dari seluruh departemen. Konferensi tersebut berlangsung pada tanggal 25 sampai dengan 26 juli 1960 di Jakarta.

Keputusan konferensi tersebut secara resmi dituangkan dalam Keputusan Menteri Pertama RI Nomor 338/MP/1960 tentang perlunya pembentukan jaminan asuransi sosial pegawai negeri sebagai bekal bagi pegawai negeri atau keluarganya yang akan mengakhiri pengabdianya kepada negara. Keputusan Menteri Pertama tersebut di atas kemudian ditingkatkan menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1963 tentang Tabunagn dan asuransi Pegawai Negeri.

Dengan demikian lembaga usaha kesejahteraan pegawai negeri melalui sistem asuransi mulai dilakukan sejak 1 Juli 1961. Badan penyelenggara program tabungan dan asuransi pegawai negeri tersebut didirikan tanggal 17 April 1963 dengan peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963 yang diberi nama Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN. TASPEN).

Setelah beberapa tahun kemudian bentuk hukum perusahaan mengalami beberapa kali perubahan, berdasarkan Undang-Undang No.9 Tahun 1969 denagn Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor Kep. 749/MK/IV/1970 statusnya berubah menjadi perusahaan atau Perum Taspen. Selanjutnya Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1981 dan Akte Notaris NY. Imas Fatimah, SH. Nomor 4 tahun 1982 status perusahaan menjadi perseroan PT. TASPEN (persero).

Landasan hukum pengelolaan jaminan hari tua atau program yang dikelola oleh PT. TASPEN (Persero) adalah :

1. Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 tentang asuransi pegawai negeri sipil, jaminan hari tua pegawai negeri sipil yang dikelola PT. TASPEN (Persero) lebih ditingkatkan, selain Asuransi Hari Tua Tabungan Hari Tua/ THT juga termasuk Dana Pensiun bagi pegawai negeri.
2. Dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 822/MKK.03/1986 tanggal 22 September 1986 dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 842.1-841 tanggal 13 Oktober 1986, mulai tanggal 1 Januari 1987, PT. TASPEN (Persero) mendapat tugas melakukan pembayaran pensiun sebagai proyek percontohan di Propinsi Bali, Nusa Tenggara Barat dan Timur.

Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 702/KMK.03/1987 tanggal 31 Oktober 1987, Keputusan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 842.1-841 tanggal 14 November 1987, maka dimulai tanggal 1 Januari 1988 PT. TASPEN (persero) melakukan pembayaran pensiun di Propinsi wilayah Sumatra

Selanjutnya berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 812/KMK.03/1988 tanggal 23 Agustus 1988 dan surat Keputusan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 842.1-755 tanggal 27 September 1988, mulai tanggal 1 April 1989 biaya Taspem Persero melaksanakan pembayaran pensiun di wilayah Jawa dan Madura yang merupakan tahap lanjutan dari pembayaran pensiun di Propinsi Bali, Nusa Tenggara, dan seluruh Propinsi di wilayah Sumatra. Dalam upaya perluasan pembayaran pensiun keseluruhwilayah Indonesia, maka sejak 1 April 1990 PT. TASPEN (Persero) telah melaksanakan pembayaran pensiun keseluruh propinsi di wilayah Kalimantan, Sulawesi, Maluku Dan Timor-Timur. Pelaksanaan pembayaran pensiun tersebut didasarkan pada Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 79/KMK.03/1990 tanggal 22 Januari 1990 dan Surat Keputusan Menteri Dalam negeri RI Nomor 842.1.099 tanggal 12 Februari 1990.

### **2.3 Berdirinya PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember**

Sejak berlakunya Surat Keputusan Direksi Nomor 91/DIR/1989 tentang pembentukan kantor cabang PT. TASPEN (Persero) di wilayah Jawa, Yaitu sebagai tindak lanjut dari SK Menteri Muda Keuangan Nomor 161/MMK/1989 tertanggal 24 Agustus 1989 maka, dipandang perlu untuk mengatur kembali ketentuan mengenai wewenang pengelolaan keuangan kepada pejabat-pejabat Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang PT. TASPEN (Persero), maka berdirilah Kantor Cabang (Persero) di Jember.

PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember mempunyai beberapa tujuan salah satunya adalah memberikan pelayanan yang ebaik mungkin kepada setiap peserta. Tata cara pelayanan kepada peserta harus mengandung sendi-sendi kesederhanaan, kejelasan dan kepastian keamanan, selain itu kepada para peserta juga harus bersifat keterbukaan, efisien, ekomonis, keadilan yang merata, serta ketepatan waktu dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada peserta. Untuk itu PT. TASPEN (Persero) mempunyai suatu target mutu yaitu :

1. Tepat orang, benar-benar yang berhak.
2. Tepat waktu, one day service.
3. Tepat jumlah, tanpa ada potongan atau pungutan.
4. Tepat tempat, sedapat mungkin mendekatkan diri dengan tempat kediaman peserta.

Sedangkan motto dari PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember itu sendiri, "Layanan dan Kinerja selalu Ditingkatkan". Hal ini dilakukan karena para peserta Taspem adalah orang lanjut usia yang telah bertahun-tahun mengabdikan diri kepada bangsa dan negara.

### **2.4 Rencana Kerja Anggaran Perusahaan PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember**

Rencana Strategis di PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember lebih dikenal dengan Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP). Dimana RKAP itu dapat dilihat melalui analisis SWOT yang meliputi :

1. Kekuatan (Strengths)
  - a. Company image di kalangan Instansi Pemerintah, Masyarakat Peserta dan Masyarakat Umum dikenal "Baik".
  - b. Sistem dan prosedur Pelayanan Klim berstandart Internasional mengacu ISO – 9002.
  - c. Jaringan Pelayanan yang luas, bekerjasama dengan Perbankan dan Kantor-Kantor Pos.
  - d. Penggunaan Teknologi Informasi untuk semua bidang kegiatan perusahaan.
  - e. Mampu menyelesaikan pelayanan Klim dalam waktu 1 Jam.
  - f. Memiliki SDM yang berkualitas dalam jumlah yang cukup. Selama ini perusahaan sudah terbukti berkemampuan memenuhi kewajibannya kepada peserta.
2. Kelemahan (Weaknesses)
  - a. Ruang lingkup usaha belum jelas sehingga belum dapat dikembangkan inovasi produk secara luas dan pangsa pasar menjadi sangat terbatas.
  - b. Ketergantungan yang tinggi pada instansi lain untuk memperoleh data.
  - c. Sejumlah komputer peripherals sudah melebihi usia teknis.
3. Kesempatan (Opportunities)
  - a. Penciptaan dan Pemasaran berbagai aneka produk baru tidak terbatas hanya untuk PNS dengan tarip premi yang dapat disesuaikan menurut kemampuan/kebutuhan.
4. Ancaman (Threats)
  - a. Era Otonomi sangat memungkinkan pihak Pemda mengambil kebijakan sendiri di bidang Kepegawaian dalam berasuransi.
  - b. Muncul perusahaan asuransi lain yang sanggup mengelola bisnis Taspen dengan lebih menjanjikan.
  - c. Perlu antisipasi agar tidak terjadi ketinggalan dalam bidang Information Technology.

Adapun Rencana Kerja Anggaran Perusahaan mengenai Sumber Daya Manusia di PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember dapat dilihat dalam tabel 2 berikut ini :

Tabel 2. Kekuatan Sumber Daya Manusia Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember Periode 30 September 2003

URAIAN	RKAP 2003	REALISASI		%PENCAPAIAN RKAP 2003	% NAIK (TURUN)
		30 Sept '03	30 Sept '02		
1	2	3	4	5=3/2	6=3/4
Jumlah Pegawai dengan rincian :					
Berdasarkan Gol					
- I s/d VI	18	18	18	100%	100%
- VII s/d VIII	10	9	9	100%	100%
- IX s/d X	2	1	2	100%	50%
- XI s/d XII	-	-	-	-	-
Berdasarkan Jabatan					
- Kepala Cabang	1	1	1	100%	100%
- Kepala Bidang	4	4	4	100%	100%
- Kepala Seksi	6	5	6	100%	100%
- Fungsional	1	1	1	100%	100%
- Pelaksana	18	18	17	100%	96%
Berdasarkan Pendidikan					
- SD	-	-	-	-	-
- SMP	-	-	-	-	-
- SLTA	14	13	19	80%	70%
- D1, D2 dan D3	1	2	1	100%	50%
- S1	14	13	10	100%	130%
- S2	1	2	1	100%	50%
Berdasarkan Pendidikan dan Latihan					
- Latpim	2	0	2	100%	-
- Diksus	1	0	12	100%	-
- Seminar/Loka karya	23	23	0	100%	100%
- Outbond	4	4	4	100%	100%
Evaluasi dan Potensi Bakat	0	-	-	-	-
Penyesuaian Ijasah	2	1	0	50%	100%

Sumber : PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember, Tahun 2003

### **2.5 Wilayah Kerja PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember**

PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember yang berkedudukan di Jalan Riau PO.BOX 197 merupakan Kantor Cabang dengan tipe B, yang mempunyai wilayah kerja yang meliputi :

- a. Wilayah Kerja Kota Kabupaten Jember
- b. Wilayah Kerja Kota Kabupaten Situbondo
- c. Wilayah Kerja Kota Kabupaten Bondowoso.
- d. Wilayah Kerja Kota Kabupaten Banyuwangi.

### **2.6 Aktifitas PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember**

PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember merupakan perusahaan jasa yang mengutamakan pelayanan kepada umum dalam melaksanakan usahanya. Lingkup usaha PT. TASPEN (Persero) adalah dalam bidang asuransi sosial seperti tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1981, Bab II Pasal 2, yaitu maksud dan tujuannya adalah menyelenggarakan asuransi sosial termasuk dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT) pegawai negeri sipil, dengan tujuan "meningkatkan nilai santunan dan kualitas pelayanan asuransi dan pensiun kepada peserta" dapat dicapai melalui :

1. Penyerahan santunan tepat orang, waktu, jumlah dan tempat.
2. Meningkatkan rentabilitas, likuiditas dan solvabilitas perusahaan.
3. Penerapan teknologi canggih.

Sedangkan rincian kegiatan yang dilakukan PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember adalah sebagai berikut :

1. Program Tabungan Hari Tua (THT)
2. Program Pensiun

### 2.6.1 Program Tabungan Hari Tua (THT)

Tabungan Hari Tua merupakan suatu program asuransi yang terdiri dari Asuransi Dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun dan Asuransi Kematian (Direktorat PT. TASPEN, 1997 : 21).

Asuransi Dwiguna adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta pada saat berhenti bekerja atau pada ahli warisnya pada saat peserta meninggal dunia (Direktorat PT. TASPEN, 1997 : 21).

Asuransi Kematian adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan kepada peserta apabila istri / suami / anak meninggal dunia atau kepada ahli waris apabila peserta meninggal dunia (Direktorat PT TASPEN, 1997 : 21).

Sedangkan tujuan program Tabungan Hari Tua (THT) adalah memberikan jaminan keuangan bagi peserta pada waktu mencapai usia pensiun ataupun bagi ahli warisnya pada waktu meninggal dunia pada waktu mencapai pensiun.

Peserta program Tabungan Hari Tua (THT) terdiri dari :

1. Pegawai Negeri Sipil Pusat Dan Daerah
2. Pegawai Negeri Sipil diperbantukan pada BUMN / BUMD / Badan Swasta
3. Pejabat Negara
4. Pegawai beberapa BUMN / BUMD

Kewajiban peserta program Tabungan Hari Tua (THT) adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan Kepres Nomor 8 Tahun 1977 iuran / premi bagi peserta pegawai negeri sipil sebesar 3,25 % dari penghasilan sebulan (gaji + tunjangan istri + tunjangan anak) dipotong secara teratur dari gaji peserta setiap bulan dimulai pada bulan pertama menerima gaji dan berakhir pada saat yang bersangkutan berhenti sebagai peserta.
- b. Pelaksanaan pemungutan dan penyetoran iuran.
- c. Setiap peserta wajib memberikan keterangan mengenai data dirinya beserta data seluruh anggota keluarganya.

### 2.6.2. Program Pensiun

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1996, pensiun adalah jaminan sosial pemerintah yang diberikan sebagai penghargaan kepada militer untuk masa kemudian dia diberhentikan dengan hormat dari dinas militer dan memenuhi syarat-syarat untuk menerima pensiun (Direktorat PT. TASPEN, 1997:23).

Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969, pensiun adalah sebagai jaminan hari tua dan sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri selama bertahun-tahun dalam dinas pemerintah.(Direktorat PT. Taspem, 1997 : 23).

Tujuan dari Program Pensiun adalah untuk memberikan jaminan hari tua pada pegawai negeri atau peserta Taspem pada saat mencapai usia pensiun dan sebagai penghargaan atas jasa-jasanya serta pengabdianya pada negara.

Kantor cabang utama/kantor cabang PT. TASPEN (Persero) melaksanakan pembayaran pensiun/tunjangan bersifat pensiun/uang tunggu/pensiun pertama atau bulanan kepada :

- a. Pensiun Pegawai negeri Sipil puast termasuk janda/duda dan yatim piatunya serta uang tunggu.
- b. Pensiun pejabat negara, termasuk janda/duda dan yatim piatunya.
- c. Pensiun ABRI, termasuk janda/duda dan yatim piatunya.
- d. Tunjangan Veteran (pejuang dan pembela kemerdekaan RI) dan jandanya.
- e. Tunjangan perintis kemerdekaan RI, termasuk janda/duda dan yatim piatunya.
- f. Tunjangan bekas anggota KNIP, termasuk janda dan dudanya.
- g. Pensiun pegawai negeri sipil daerah otonom, termasuk janda/duda yatim piatunya serta uang tunggu.

## 2.7 Visi dan Misi PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember

Sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan No. 53 tanggal 17 Maret 1998, PT. TASPEN (Persero) mempunyai misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesejahteraan para pesertanya.
2. Meningkatkan pelayanan kepada peserta.
3. Menumbuhkembangkan kepercayaan kepada peserta bahwa perusahaan berkemampuan dalam memenuhi kewajibannya.

Untuk melaksanakan misi tersebut PT. TASPEN (Persero) mempunyai komitmen untuk selalu meningkatkan profesionalisme di bidang asuransi, meliputi peningkatan kualitas di bidang teknis asuransi dan pelayanan, pengelolaan keuangan/investasi dan teknologi informasi.

Dengan mengemban misi tersebut diatas maka perusahaan dalam periode 5 tahun mendatang mencanangkan visi sebagai berikut : “Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa Terkemuka Dengan Layanan dan Produk Prima”.

Berdasarkan visi tersebut, perusahaan akan berusaha untuk menyediakan berbagai produk dan jasa asuransi yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan tingkat pelayanan dan harga yang kompetitif.

## 2.8 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember

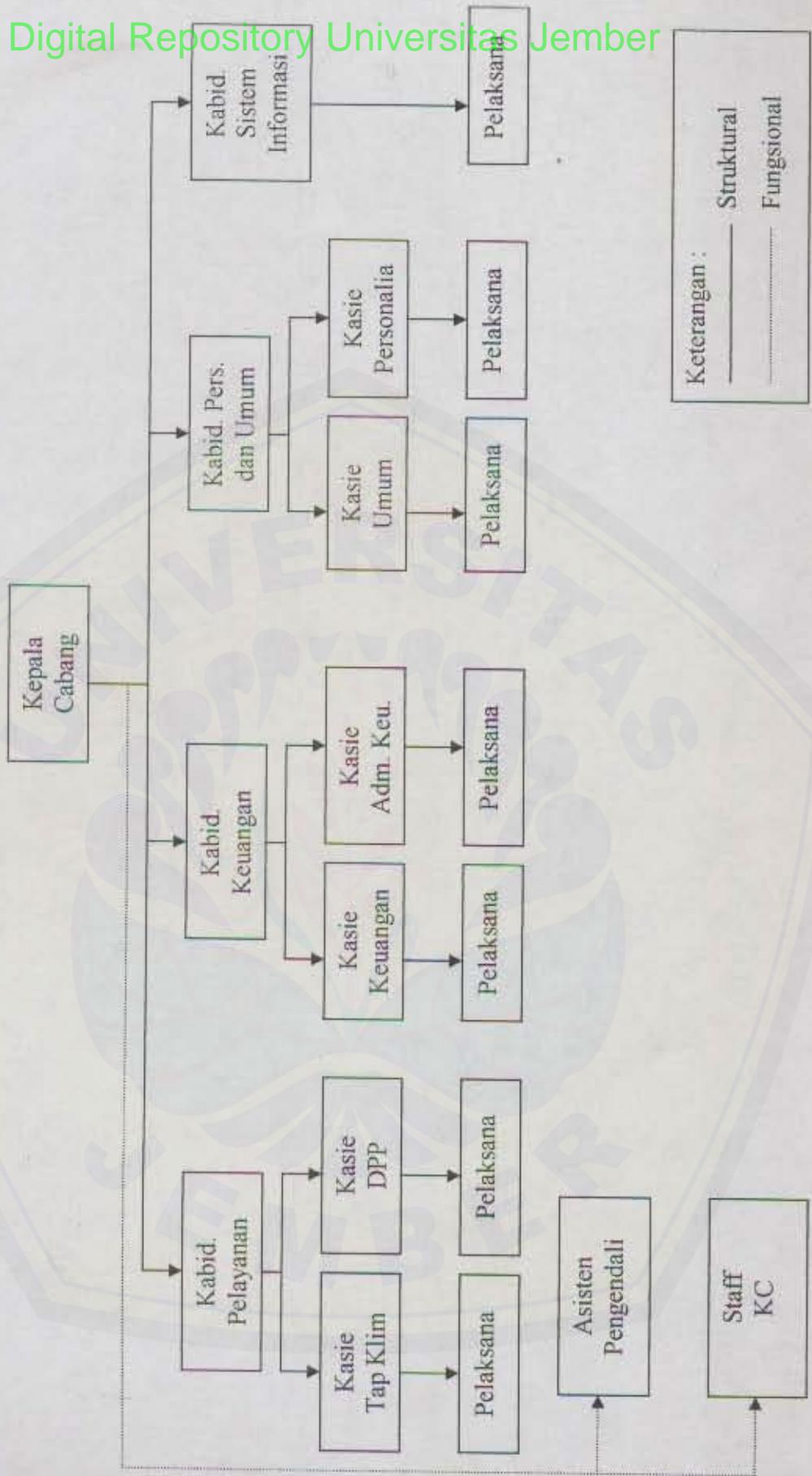
### 2.8.1 Struktur Organisasi

Dalam suatu perusahaan struktur organisasi yang baik memegang peranan penting dalam usahanya untuk mencapai keefektifan cara kerja daripada karyawan. Demikian pula halnya dengan PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember mempunyai struktur yang tersusun rapi dan teratur sehingga terlihat jelas tugas-tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian.

Struktur organisasi PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember adalah berbentuk struktur organisasi garis dan staff (**line and staff organization**) sebagaimana berikut ini:

Gambar 3. Struktur Organisasi PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember

**STRUKTUR ORGANISASI**  
**PT. TASPEN (PERSERO) CABANG JEMBER**  
**JANUARI 2003**



Sumber : PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember, 2003

### 2.8.2 Uraian Tugas

Tugas wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian dari struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Kepala Kantor Cabang

- a. Bertindak untuk dan atas nama Direksi dalam melaksanakan operasional Kantor Cabang serta mengikat Kantor Cabang dengan pihak lain atas persetujuan Direksi PT. TASPEN (Persero).
- b. Membantu menjabarkan kebijakan Perusahaan yang menyangkut kegiatan kantor Cabang.
- c. Memberikan pengarahan serta pembinaan kepada jajaran di bawahnya yang menjadi tanggung jawabnya.
- d. Bertanggung jawab terhadap Pembinaan Usaha Kecil dan Koperasi di unit kerjanya.
- e. Bertindak atas nama Direksi, selaku Manajemen Kantor Cabang melaksanakan tugas yang dapat mendukung sistem Mutu Pelayanan dan kepuasan peserta.
- f. Bertanggung jawab terhadap penyelesaian dan pencatatan identifikasi masalah yang berkaitan dengan mutu.
- g. Melaksanakan tugas/kebijakan lain yang dibebankan oleh Direksi.
- h. Bertanggung jawab atas penilaian, pembinaan dan peningkatan mutu pegawai yang berada di unit kerjanya.

#### 2. Kepala Bidang Pelayanan

- a. Merencanakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan Pelayanan dan Pemasaran.
- b. Mengkoordinasikan kegiatan pengumpulan, pengolahan dan penyajian Data Peserta Program Taspen.
- c. Menyetujui keabsahan dan pembayaran manfaat klaim yang diajukan.
- d. Menyetujui besarnya tagihan premi peserta Program Taspen.
- e. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, memverifikasi dan melaporkan kepada Manajemen Kantor Cabang.
- f. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan Bidang Pelayanan.

- g. Bertanggung jawab atas peningkatan peningkatan kualitas pelayanan kepada peserta.
- h. Bertanggung jawab dan menindaklanjuti terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan.
- i. Bertanggung jawab atas penilaian pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.

### 3. Kepala Seksi Penetapan Klim

- a. Mengesahkan kebenaran pengajuan klim manfaat Program Taspen.
- b. Menetapkan besarnya klim manfaat Program Taspen.
- c. Melaksanakan Pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, memverifikasikan dan melaporkan kepada manajemen perusahaan .
- d. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan Seksi Penetapan Klim.
- e. Bertanggung jawab atas peningkatan kualitas pelayanan kepada peserta.
- f. Bertanggung jawab dan menindaklanjuti terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan.
- g. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.

### 4. Kepala Seksi Data Peserta dan Pemasaran

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pengadministrasian dan pemeliharaan data peserta Program taspen.
- b. Mengkoordinasikan pengiriman/penerimaan data dari Kantor Pusat dan antar Kantor Cabang atau instansi terkait sesuai kebutuhan.
- c. Menetapkan besarnya tagihan premi peserta Program Taspen.
- d. Menganalisa dan mengendalikan data peserta program Taspen.
- e. Mengkoordinasikan dan melakukan kegiatan pemasaran atas Produk Program Taspen.
- f. Melakukan kegiatan pertanggungn dari calon peserta Program Taspen.
- g. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan Seksi Administrasi Peserta Pemasaran.

- h. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.

5. Kepala Bidang Keuangan.

- a. Merencanakan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan fungsi-fungsi keuangan Kantor Cabang.
- b. Merencanakan dan mengendalikan Anggaran Kantor Cabang.
- c. Menyelenggarakan kegiatan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan Kantor Cabang.
- d. Menyelenggarakan kegiatan perbendaharaan Kantor Cabang.
- e. Melaksanakan Pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, memverifikasikan dan melaporkan kepada manajemen Kantor cabang.
- f. Bertanggung jawab atas peningkatan kualitas pelayanan kepada peserta.
- g. Bertanggung jawab dan menindaklanjuti terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan.
- h. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.

6. Kepala Seksi Keuangan.

- a. Menyiapkan dan mengendalikan penerimaan dan pengeluaran (cash flow) Kantor Cabang.
- b. Menerima dan melakukan pembayaran atas perintah Kepala Bidang Keuangan.
- c. Melakukan tugas verifikasi sebagai langkah pre-audit transaksi keuangan di Kantor Cabang.
- d. Menyimpan uang dan surat-surat berharga.
- e. Melakukan penagihan premi Kantor Cabang.
- f. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan Seksi Keuangan.
- g. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.

#### 7. Kepala Seksi Administrasi Keuangan

- a. Melakukan dan mengendalikan anggaran Kantor Cabang.
- b. Menyiapkan laporan keuangan dan laporan Manajemen Keuangan kantor Cabang.
- c. Melakukan rekonsiliasi bank dan pengecekan terhadap catatan pembukuan program Taspen.
- d. Menyelenggarakan administrasi aktiva tetap Kantor Cabang.
- e. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan Seksi administrasi Keuangan.
- f. Bertanggung jawab atas pelaksanaan, pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.

#### 8. Kepala Bidang Personalia dan Umum

- a. Mengkoordinasikan kegiatan Bidang Personalia dan Umum.
- b. Mengkoordinasikan kegiatan Kesekretariatan, Kehumasan dan Keamanan, Kearsipan Pendidikan dan Latihan serta Non Kedinasan lainnya.
- c. Melaksanakan kegiatan pembinaan dan administratif atas usaha kecil dan koperasi diwilayahnya.
- d. Melaksanakan kualifikasi rekanan terhadap rekanan baru dan dimasukkan sebagai daftar rekanan mampu.
- e. Mengevaluasi rekanan dalam kurun waktu 1 Tahun anggaran.
- f. Melaksanakan dokumentasi terhadap seluruh kegiatan sistem mutu yang telah disepakati.
- g. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan Bidang Personalia dan Umum.
- h. Bertanggung jawab atas pelaksanaan, pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.

#### 9. Kepala Seksi Umum

- a. Menyelenggarakan kegiatan Kesekretariatan, Kehumasan dan Kearsipan.
- b. Mengkoordinir pemeliharaan, perawatan dan perbaikan atas aset Perusahaan termasuk pengamanan atas semua dokumen milik Perusahaan di Kantor Cabang.
- c. Mengendalikan pengadaan, penyimpanan, inventaris distribusi peralatan kantor dan komputer di Kantor Cabang.
- d. Melakukan kegiatan operasional dan PUKK.
- e. Bertanggung jawab atas terselenggaranya Seksi Umum.
- f. Bertanggung jawab atas pelaksanaan, pembinaan dan peningkatan mutu pegawai pada unit kerja di lingkungannya.

#### 10. Kepala Seksi Personalia.

- a. Menyiapkan dana untuk menyelenggarakan administrasi personalia serta pemberian fasilitas bagi karyawan dan keluarganya.
- b. Menyimpan, memelihara, keakuratan serta kerahasiaan data/dosir karyawan.
- c. Menyelenggarakan pendidikan dan latihan, pembinaan mental karyawan, olah raga dan kegiatan non kedinasan lainnya.
- d. Menyusun daftar gaji dan kompensasi lainnya serta pajak penghasilan.
- e. Bertanggung jawab atas pelaksanaan, pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.

#### 11. Kepala Bidang Sistem Informasi

- a. Bertanggung jawab atas pengoperasian sistem and teknik informasi yang telah dikembangkan oleh Kantor Pusat serta mengevaluasi dan mengajukan usul atau saran penyempurnaan
- b. Mengatur penggunaan, pengoperasian serta pemeliharaan komputer kelengkapannya.
- c. Bertanggung jawab atas pelaksanaan, pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.

## 12. Asisten Pengendali

- a. Mempunyai tugas dan wewenang mengendalikan/mengawasi kegiatan operasional yang terjadi dalam perusahaan.
- b. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan pengendalian atau pengawasan perusahaan dan membuat laporan berkala pada Kepala Cabang.

## 13. Staff Kantor Cabang

- a. Mempunyai tugas dan wewenang membantu atau menunjang kegiatan-kegiatan pokok Kepala Cabang.
- b. Memberikan nasehat dan jasa-jasa pada unit operasional yang ada pada perusahaan.
- c. Bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

**2.9 Keadaan Pegawai Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember**

PT TASPEN (Persero) Cabang Jember memiliki karyawan sebanyak 30 orang, sedangkan formasi karyawan PT TASPEN (Persero) Cabang Jember berdasarkan rekapitulasi bulan Juli 2003 terlihat dalam tabel berikut :

Tabel 3. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Jabatan

NO	KETERANGAN	JUMLAH	PROSENTASE
1	Kepala Cabang	1 orang	3,3%
2	Kepala Bidang	4 orang	13,4%
3	Kepala Seksi	6 orang	20%
4	Staff	19 orang	63,3%
	Jumlah	30 orang	100%

Sumber : PT TASPEN (Persero) Cabang Jember 2003

Tabel 4. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	PROSENTASE
1	Pasca Sarjana (S2)	2 orang	6,7%
2	Sarjana (S1)	13 orang	43,3%
3	Diploma III/Sarjana Muda	2 orang	6,7%
4	SLTA	13 orang	43,3%
	Jumlah	30 orang	100%

Sumber : PT TASPEN (Persero) Cabang Jember 2003

Tabel 5. Keadaan Pegawai Berdasarkan Masa Kerjanya.

NO	MASA KERJA	JUMLAH	PROSENTASE
1	1-5 Tahun	-	-
2	6-10 Tahun	-	-
3	11 Tahun Keatas	30	100%
	Jumlah	30	100%

Sumber : PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember, 2003

Tabel 6. Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE
1	Pria	26 orang	86,6%
2	Wanita	4 orang	13,3%
	Jumlah	30 orang	100%

Sumber : PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember, 2003



### III. PENYAJIAN DATA VARIABEL PENELITIAN

#### 3.1 Pengantar

Dalam bab ini akan disajikan data empiris yang didapat dari lapangan sesuai dengan variabel penelitian. Data ini adalah untuk mencari hubungan antara variabel penelitian. Adapun variabel penelitian yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Pengaruh (X) yaitu Kemampuan Pegawai
2. Variabel Terpengaruh (Y) yaitu Kualitas Pelayanan

#### 3.2 Variabel Kemampuan Pegawai (X)

Kemampuan pegawai merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi organisasi dalam melaksanakan fungsinya untuk mewujudkan tujuan organisasi. Kemampuan pegawai dapat diukur dari pendidikan, latihan, dan pengalaman. Agar lebih jelas gambaran masing-masing indikator tersebut, maka berikut ini akan diuraikan satu persatu data yang diperoleh penulis di lapangan berdasarkan skor yang ada.

##### 3.2.1 Pendidikan

Pendidikan adalah segala upaya untuk membina kepribadian, mengembangkan pengetahuan dan kemampuan jasmaniah serta rohaniah agar mampu melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya.

Untuk mengukur tingkat pendidikan dapat dilakukan melalui :

- a. Pendidikan dasar, meliputi SD dan yang sederajat.
- b. Pendidikan menengah, seperti SLTP, SLTA dan yang sederajat.
- c. Pendidikan tinggi, seperti Universitas, Institut, dan yang sederajat.

Jadi pendidikan dalam hal ini mengacu pada pendidikan terakhir yang ditempuh oleh pegawai di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.

Adapun jawaban terakhir yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator kemampuan pegawai dapat dilihat dalam tabel 7 berikut ini :

Tabel 7. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Pendidikan

Nomor Responden	Item	Total Skor
	1	
1	3	3
2	3	3
3	3	3
4	3	3
5	2	2
6	3	3
7	3	3
8	2	2
9	3	3
10	2	2
11	2	2
12	2	2
13	2	2
14	3	3
15	3	3
16	3	3
17	2	2
18	2	2
19	3	3
20	3	3
21	2	2
22	2	2
23	3	3
24	3	3
25	3	3
26	2	2
27	2	2
28	2	2
29	3	3
30	2	2

Sumber : Data primer yang diaolah tahun 2003

Indikator pendidikan mempunyai 1 item sehingga skor tertinggi adalah 3 dan skor terendah adalah 1. Setelah total skor diketahui, langkah selanjutnya adalah membagi kedalam satu kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Jumlah tertinggi} - \text{Jumlah terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{3-1}{3} = 0,6 \sim 1$$

(Hadi, 1984:212)

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator pendidikan sebagai berikut :

- Untuk total skor 1 termasuk dalam kategori rendah
- Untuk total skor 2 termasuk dalam kategori sedang
- Untuk total skor 3 termasuk dalam kategori tinggi

Distribusi frekuensi indikator pendidikan tersebut disajikan pada tabel 8 berikut ini :

Tabel 8. Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Pendidikan

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	-	-
Sedang	14	46,7%
Tinggi	16	53,3%
Jumlah	30	100%

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan tingkat pendidikan sedang sebanyak 14 orang (46,7%) dan 16 orang (53,3%) menyatakan tingkat kemampuan pegawai tinggi.

### 3.2.2 Latihan

Latihan merupakan salah satu cara untuk memperbaiki pelaksanaan tugas, karena latihan dapat membantu pegawai untuk memahami pengetahuan praktis sekaligus penerapannya.

Untuk mengukur tingkat latihan adalah dengan menghitung kapasitas latihan yang diikuti oleh pegawai apakah berupa diklat, kursus-kursus, seminar-seminar, lokakarya, penataran dan lainnya yang disesuaikan dengan jabatan atau bidang tugas yang menjadi kewajibannya sebagai berikut :

- Latihan kerja rendah, apabila pegawai belum pernah mengikuti latihan.
- Latihan kerja sedang, apabila pegawai pernah mengikuti sebanyak 1-3 kali.

- c. Latihan kerja tinggi, apabila pegawai pernah mengikuti sebanyak lebih dari 3 kali.

Adapun jawaban terakhir yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator latihan dapat dilihat dalam tabel 9 berikut ini :

Tabel 9. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Latihan

Nomor Responden	Item		Total Skor
	1	2	
1	3	3	6
2	3	3	6
3	1	1	2
4	3	3	6
5	3	1	4
6	1	2	3
7	3	3	6
8	3	3	6
9	3	2	5
10	3	3	6
11	3	3	6
12	3	3	6
13	3	3	6
14	2	2	4
15	2	2	4
16	2	3	5
17	2	2	4
18	2	2	4
19	3	3	6
20	3	2	5
21	1	2	3
22	2	3	5
23	3	3	6
24	2	2	4
25	2	2	4
26	3	2	5
27	2	2	4
28	3	2	5
29	2	2	4
30	2	2	4

Sumber : Data primer diolah tahun 2003

Indikator latihan mempunyai 2 item sehingga skor tertinggi adalah 6 dan skor terendah adalah 2. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membagi kedalam 3 kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Jumlah tertinggi} - \text{Jumlah terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{6 - 2}{3} = 1,3$$

(Hadi, 1984:212)

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator latihan sebagai berikut :

- Untuk total skor 1-2 termasuk dalam kategori rendah
- Untuk total skor 3-4 termasuk dalam kategori sedang
- Untuk total skor 5-6 termasuk dalam kategori tinggi

Distribusi frekuensi indikator latihan tersebut dapat disajikan pada tabel 10 berikut ini :

Tabel 10. Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Latihan

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	1	3,3%
Sedang	14	46,7%
Tinggi	15	50%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan tingkat latihan rendah sebanyak 1 orang (3,3%), 14 orang (46,7%) menyatakan tingkat latihan sedang, dan 15 orang (50%) menyatakan tingkat latihan tinggi.

### 3.2.3 Pengalaman

Pengalaman kerja itu dapat diperoleh oleh pegawai/pekerja didalam menjalankan tugas pekerjaannya yang ia tekuni dalam suatu instansi baik instansi sekarang ia bekerja ataupun pengalaman itu ia dapat dari instansi dulu ia berada. Untuk mengukur tingkat pengalaman pekerjaan pegawai dapat dilihat dari masa kerja yang pernah dilakukannya.

Adapun jawaban terakhir yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator pengalaman dapat dilihat dalam tabel 11 berikut ini :

Tabel 11. Data Skor Jawaban responden Terhadap Indikator Pengalaman.

Nomor Responden	Item		Total Skor
	1	2	
1	3	2	5
2	3	1	4
3	1	3	4
4	3	1	4
5	3	1	4
6	3	2	5
7	3	1	4
8	3	2	5
9	3	1	4
10	3	3	6
11	3	1	4
12	3	1	4
13	3	2	5
14	3	2	5
15	3	2	5
16	3	1	4
17	3	3	6
18	1	3	4
19	3	1	4
20	3	2	5
21	3	2	5
22	3	2	5
23	3	2	5
24	3	1	4
25	3	3	6
26	3	2	5
27	3	1	4
28	2	2	4
29	3	1	4
30	2	2	4

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Indikator pengalaman mempunyai 2 item sehingga skor tertinggi adalah 6 dan skor terendah 2. setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membagi kedalam 3 kelas interval yang berpedoman dengan kriteria :

$$\frac{\text{Jumlah tertinggi} - \text{Jumlah terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{6 - 2}{3} = 1,3$$

(Hadi, 1984:212)

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator pengalaman pegawai berikut:

- Untuk total skor 1-2 termasuk dalam kategori rendah
- Untuk total skor 3-4 termasuk dalam kategori sedang
- Untuk total skor 5-6 termasuk dalam kategori tinggi

Distribusi frekuensi indikator kemampuan tersebut disajikan pada tabel 12 berikut ini :

Tabel 12. Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Pengalaman

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	-	-
Sedang	19	63,3%
Tinggi	11	36,7
Jumlah	30	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan tingkat kemampuan sedang sebanyak 19 orang (63,3%) dan 11 orang (36,7%) menyatakan tingkat pengalaman tinggi.

Variabel kemampuan pegawai terdiri dari 3 indikator dan dari 3 indikator tersebut mempunyai 5 item, maka skor tertinggi 15 dan skor terendah adalah 5. sehingga untuk interval kelasnya sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah tertinggi} - \text{Jumlah terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{15 - 5}{3} = 3,3$$

(Hadi, 1984:212)

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi kemampuan pegawai sebagai berikut :

- Untuk total skor 5-8 termasuk dalam kategori rendah
- Untuk total skor 9-12 termasuk dalam kategori sedang
- Untuk total skor 13-15 termasuk dalam kategori tinggi

Selanjutnya data untuk masing-masing indikator diatas disajikan atau digabung dalam satu tabel yang merupakan data keseluruhan dari variabel kemampuan pegawai dapat dilihat pada tabel 13 berikut ini :

Tabel 13. Data Skor Jawaban Reponden Terhadap Variabel Kemampuan Pegawai

Nomor Responden	Indikator			Total Skor
	1	2	3	
1	3	6	5	14
2	3	6	4	13
3	3	2	4	9
4	3	6	4	13
5	2	4	4	10
6	3	3	5	10
7	3	6	4	14
8	2	6	5	13
9	3	5	4	12
10	2	6	6	14
11	2	6	4	12
12	2	6	4	12
13	2	6	5	13
14	3	4	5	12
15	3	4	5	13
16	3	5	4	11
17	2	4	6	12
18	2	4	4	10
19	3	6	4	13
20	3	5	5	13
21	2	3	5	11
22	2	5	5	12
23	3	6	5	14
24	3	4	4	11
25	3	4	6	13
26	2	5	5	12
27	2	4	4	10
28	2	5	4	11
29	3	4	4	11
30	2	4	4	10

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Berdasarkan total skor jawaban responden terhadap kemampuan pegawai seperti tercantum dalam tabel maka data skor jawaban responden tersebut dapat dikelompokan dalam tabel 14 berikut ini :

Tabel 14. Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Variabel Kemampuan Pegawai

Kriteria	Frekuensi	Presentase
Rendah	-	-
Sedang	19	63,3%
Tinggi	11	36,7%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan tingkat kemampuan pegawai sedang sebanyak 19 orang (63,3%), dan 11 orang (36,7%) menyatakan tingkat kemampuan pegawai tinggi.

### 3.3 Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember sehingga dapat memenuhi harapan atau keinginan peserta.

Variabel kualitas pelayanan (Y) dalam peneliuan ini mempunyai 5 indikator yaitu sebagai berikut :

#### 3.3.1 Bukti langsung

Bukti langsung dari proses pelayanan kepada pelanggan berfokus pada penampilan barang atau jasa yang meliputi fasilitas fisik kantor, peralatan pegawai, dan sarana komunikasi dengan pelanggan. Bukti ini bisa dilihat secara langsung pada kantor yang bertugas memberi pelayanan.

Item-item yang dapat diukur yaitu :

- a. Fasilitas fisik kantor
- b. Peralatan atau perlengkapan pegawai
- c. Sarana komunikasi yang digunakan dalam melayani peserta

Adapun jawaban responden yang menyangkut bukti langsung dapat dilihat pada tabel 15 berikut ini :

Tabel 15. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Bukti Langsung

Nomor Responden	Item			Total Skor
	1	2	3	
1	3	3	3	9
2	3	3	3	9
3	2	2	3	7
4	3	3	3	9
5	2	2	2	6
6	2	2	3	7
7	3	3	3	9
8	3	3	3	9
9	2	2	2	6
10	3	3	3	9
11	2	1	2	5
12	3	3	3	9
13	2	3	3	8
14	2	2	3	7
15	2	2	3	7
16	2	2	3	7
17	3	3	3	9
18	2	3	3	8
19	3	3	3	9
20	2	2	2	6
21	3	3	3	9
22	3	2	3	8
23	3	3	3	9
24	3	3	2	8
25	3	3	3	9
26	3	3	3	9
27	2	2	2	6
28	3	3	3	9
29	2	2	3	7
30	2	1	2	5

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Indikator bukti langsung mempunyai 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membagi kedalam tiga kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Jumlah tertinggi} - \text{Jumlah terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

(Hadi, 1984:212)

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator bukti langsung sebagai berikut :

- Untuk total skor 3-5 termasuk dalam kategori rendah
- Untuk total skor 6-7 termasuk dalam kategori sedang
- Untuk total skor 8-9 termasuk dalam kategori tinggi

Distribusi frekuensi indikator bukti langsung tersebut disajikan pada tabel 16 berikut ini :

Tabel 16. Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Bukti Langsung

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	2	6,7%
Sedang	10	33,3%
Tinggi	18	60%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan tingkat bukti langsung rendah sebanyak 2 orang (6,7%), 10 orang (33,3%) menyatakan tingkat bukti langsung sedang, dan 18 orang (60%) menyatakan tingkat bukti langsung tinggi.

### 3.3.2 Keandalan

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Segera dalam arti tidak menunda-nunda waktu dan mengulur waktu. Sedangkan akurat berarti tidak ada kesalahan atau penyimpangan dalam proses pemberian pelayanan yang berkaitan dengan prosedur.

Item-item yang dapat diukur :

- Kemampuan pegawai dalam melayani dengan segera dalam arti tidak menunda-nunda waktu

- b. Pelayanan yang berkaitan dengan prosedur diberikan tanpa mengalami kesalahan dan penyimpangan
- c. Pemberian pelayanan oleh pegawai sesuai dengan harapan peserta

Adapun jawaban responden yang menyangkut keandalan dapat dilihat pada tabel 17 berikut ini :

Tabel 17. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Keandalan

Nomor Responden	Item			Total Skor
	1	2	3	
1	3	3	3	9
2	3	3	3	9
3	2	3	3	8
4	3	3	3	9
5	3	3	3	9
6	2	2	2	6
7	3	3	3	9
8	3	2	2	7
9	3	3	3	9
10	3	3	3	9
11	3	3	3	9
12	3	3	2	8
13	3	3	3	9
14	3	3	3	9
15	3	3	2	8
16	3	3	3	9
17	3	3	3	9
18	2	2	3	7
19	3	3	2	8
20	3	3	3	9
21	3	3	3	9
22	3	2	3	8
23	3	3	3	9
24	2	3	2	7
25	3	3	3	9
26	3	3	3	9
27	3	2	2	7
28	3	3	3	9
29	3	3	3	9
30	2	2	2	6

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Indikator keandalan mempunyai 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membagi kedalam tiga kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Jumlah tertinggi} - \text{Jumlah terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

(Hadi, 1984:212)

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator keandalan sebagai berikut :

- Untuk total skor 3-5 termasuk dalam kategori rendah
- Untuk total skor 6-7 termasuk dalam kategori sedang
- Untuk total skor 8-9 termasuk dalam kategori tinggi

Distribusi frekuensi indikator keandalan tersebut disajikan pada tabel 18 berikut ini :

Tabel 18. Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Keandalan

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	-	-
Sedang	6	20%
Tinggi	24	80%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan tingkat keandalan sedang sebanyak 6 orang (20%), dan 24 orang (80%) menyatakan keandalan tinggi.

### 3.3.3 Daya Tanggap

Daya tanggap adalah keinginan maupun kesanggupan dari para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Hal ini berkaitan dengan penanganan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan yang dilaksanakan dengan cepat dan tepat.

Item-item yang dapat diukur :

- Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan pada peserta
- Mampu menyelesaikan masalah yang ada secara tepat
- Pegawai selalu siap membantu masalah yang dikeluhkan peserta

Adapun jawaban responden yang menyangkut daya tanggap dapat dilihat pada tabel 19 berikut ini :

Tabel 19. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Daya Tanggap

Nomor Responden	Item			Total Skor
	1	2	3	
1	3	3	3	9
2	3	3	3	9
3	2	3	3	8
4	3	3	3	9
5	3	3	2	8
6	3	2	2	7
7	3	3	3	9
8	3	2	2	7
9	3	3	3	9
10	3	2	3	8
11	3	3	3	9
12	2	2	2	6
13	3	3	3	9
14	3	3	2	8
15	3	3	3	9
16	3	3	2	9
17	3	2	3	7
18	3	3	3	9
19	3	2	3	8
20	3	3	3	9
21	3	2	3	8
22	3	2	3	8
23	3	3	3	9
24	3	3	3	9
25	2	3	3	8
26	2	3	2	7
27	2	2	3	7
28	3	3	3	9
29	3	2	2	7
30	2	2	2	6

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Indikator daya tanggap mempunyai 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membagi kedalam tiga kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Jumlah tertinggi} - \text{Jumlah terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

(Hadi, 1984:212)

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator keandalan sebagai berikut :

- Untuk total skor 3-5 termasuk dalam kategori rendah
- Untuk total skor 6-7 termasuk dalam kategori sedang
- Untuk total skor 8-9 termasuk dalam kategori tinggi

Distribusi frekuensi indikator daya tanggap tersebut disajikan pada tabel 20 berikut ini :

Tabel 20. Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Daya Tanggap

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	-	-
Sedang	8	26,7%
Tinggi	22	73,3%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan tingkat daya tanggap sedang sebanyak 8 orang (26,7%), dan 22 orang (73,3%) menyatakan daya tanggap tinggi.

### 3.3.4 Jaminan

Jaminan mencakup kemampuan dan sopan santun serta sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas resiko, bahaya atau keragu-raguan.

Item-item yang dapat diukur :

- Pegawai mempunyai pengalaman yang luas sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan peserta
- Mempunyai sifat yang dapat dipercaya oleh peserta
- Kesopnan santunan pegawai dalam melayani peserta

Adapun jawaban responden yang menyangkut indikator jaminan dapat dilihat pada tabel 21 berikut ini :

Tabel 21. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Jaminan

Nomor Responden	Item			Total Skor
	1	2	3	
1	3	3	3	9
2	2	3	2	7
3	3	3	3	9
4	3	2	3	8
5	3	3	3	9
6	2	3	3	8
7	3	3	3	9
8	3	2	2	7
9	3	3	3	9
10	3	3	3	9
11	2	3	3	8
12	3	3	3	9
13	3	3	2	8
14	3	3	3	9
15	2	3	3	8
16	3	3	3	9
17	3	3	3	9
18	3	2	3	8
19	3	3	3	9
20	3	2	3	7
21	3	3	3	9
22	2	2	2	6
23	3	3	3	9
24	3	3	3	9
25	2	2	3	7
26	3	3	3	9
27	2	3	3	8
28	3	3	3	9
29	2	3	3	8
30	2	2	3	7

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Indikator jaminan mempunyai 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membagi kedalam tiga kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Jumlah tertinggi} - \text{Jumlah terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

(Hadi, 1984:212)

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator jaminan sebagai berikut :

- Untuk total skor 3-5 termasuk dalam kategori rendah
- Untuk total skor 6-7 termasuk dalam kategori sedang
- Untuk total skor 8-9 termasuk dalam kategori tinggi

Distribusi frekuensi indikator jaminan tersebut disajikan pada tabel 22 berikut ini :

Tabel 22. Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Jaminan

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	-	-
Sedang	6	20%
Tinggi	24	80%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan tingkat jaminan sedang sebanyak 6 orang (20%), dan 24 orang (80%) menyatakan tingkat jaminan tinggi.

### 3.3.5 Empati

Empati merupakan kemampuan dari para karyawan dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada para pelanggan. Empat meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Item-item yang dapat diukur yaitu :

- Pegawai sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap peserta
- Pegawai respek atau paham terhadap kebutuhan peserta
- Terjalin komunikasi yang baik dengan peserta

Adapun jawaban responden yang menyangkut empati dapat dilihat pada tabel 23 berikut ini :

Tabel 23. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Empati

Nomor Responden	Item			Total Skor
	1	2	3	
1	3	3	3	9
2	3	2	3	8
3	3	3	3	9
4	3	2	2	7
5	3	3	2	8
6	1	1	2	4
7	3	3	3	9
8	3	3	3	9
9	2	2	1	6
10	3	3	3	9
11	3	2	3	8
12	3	3	3	9
13	3	2	3	8
14	3	3	3	9
15	3	2	2	7
16	3	2	3	8
17	3	3	3	9
18	3	2	2	7
19	3	3	3	9
20	3	3	3	9
21	3	2	3	8
22	1	2	1	5
23	3	2	3	8
24	3	3	3	9
25	3	3	3	9
26	2	2	2	6
27	3	2	3	8
28	3	3	3	9
29	2	2	3	7
30	1	1	2	4

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Indikator empati mempunyai 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membagi kedalam tiga kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Jumlah tertinggi} - \text{Jumlah terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

(Hadi, 1984:212)

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator empati sebagai berikut :

- Untuk total skor 3-5 termasuk dalam kategori rendah
- Untuk total skor 6-7 termasuk dalam kategori sedang
- Untuk total skor 8-9 termasuk dalam kategori tinggi

Distribusi frekuensi indikator empati tersebut disajikan pada tabel 24 berikut ini :

Tabel 24. Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Empati

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	3	10%
Sedang	6	20%
Tinggi	21	70%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan tingkat empati rendah sebanyak 3 orang (10%), yang menyatakan tingkat empati sedang sebanyak 6 orang (20%), dan 21 orang (70%) menyatakan tingkat empati tinggi.

Variabel kualitas pelayanan terdiri dari 5 indikator dan dari 5 indikator tersebut mempunyai 15 item, maka skor tertinggi 45 dan skor terendah adalah 15. sehingga untuk interval kelasnya sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah tertinggi} - \text{Jumlah terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

(Hadi, 1984:212)

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

- Untuk total skor 15-25 termasuk dalam kategori rendah
- Untuk total skor 26-35 termasuk dalam kategori sedang
- Untuk total skor 36-45 termasuk dalam kategori tinggi

Selanjutnya data untuk masing-masing indikator diatas disajikan atau digabung dalam satu tabel yang merupakan data keseluruhan dari variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 25 berikut ini :

Tabel 25. Data Skor Jawaban Reponden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Nomor Responden	Indikator					Total Skor
	1	2	3	4	5	
1	9	9	9	9	9	45
2	9	9	9	7	8	42
3	7	8	8	9	9	41
4	9	9	9	8	7	42
5	6	9	8	9	8	40
6	7	6	7	8	4	32
7	9	9	9	9	9	45
8	9	7	7	7	9	39
9	6	9	9	9	6	39
10	9	9	8	9	9	44
11	5	9	9	8	8	39
12	9	8	6	9	9	41
13	8	9	9	8	8	42
14	7	9	8	9	9	42
15	7	8	9	8	7	39
16	7	9	9	9	8	42
17	9	9	7	9	9	43
18	8	7	9	8	7	39
19	9	8	8	9	9	43
20	6	9	9	7	9	40
21	9	9	8	9	8	43
22	8	8	8	6	5	35
23	9	9	9	9	8	44
24	8	7	9	9	9	42
25	9	9	8	7	9	42
26	9	9	7	9	6	40
27	6	7	7	8	8	36
28	9	9	9	9	9	45
29	7	9	7	8	7	38
30	5	6	6	7	4	28

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

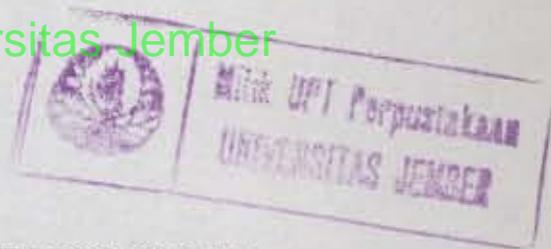
Berdasarkan total skor jawaban responden terhadap kualitas pelayanan seperti tercantum dalam tabel maka data skor jawaban responden tersebut dapat dikelompokan dalam tabel 26 berikut ini :

Tabel 26. Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Kriteria	Frekuensi	Presentase
Rendah	-	-
Sedang	3	10%
Tinggi	27	90%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang sebanyak 3 orang (10%), dan 27 orang (90%) menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi.



## IV. ANALISIS DATA DAN INTERPRETASI DATA

### 4.1 Pengantar

Untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan oleh penulis pada bab sebelumnya, digunakan uji analisis statistik untuk memperoleh informasi dari sejumlah data yang diolah pada bab ini. Analisis data merupakan alat yang berguna untuk menjawab dugaan yang sifatnya sementara. Sedangkan proses analisis itu sendiri dimulai dari mengumpulkan, mendeskripsikan dan kemudian menginterpretasikan data.

Interpretasi data merupakan tahapan dimana peneliti memberikan pemahaman dan analisisnya sesuai dengan informasi yang diperoleh dari pengelolaan data di lapangan. Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya maka peneliti menggunakan dua jenis analisis data dalam penelitian ini, yaitu :

1. Analisis Deskriptif
2. Analisis Korelasi

### 4.2 Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yaitu dengan mencari prosentase jawaban responden. Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mempermudah membaca data yang telah terkumpul. Sebagaimana Sugiyono (2001:112) menyatakan bahwa, "Statistik deskriptif dapat digunakan apabila peneliti hanya ingin mendeskripsikan (menggambarkan) data sampel".

Dengan demikian bahwa analisis deskriptif dalam penelitian ini yang dalam operasionalnya berpijak pada jawaban responden bertujuan untuk mengetahui prosentase variabel kemampuan pegawai dan prosentase variabel kualitas pelayanan di program di Kantor PT.TASPEN (Persero) Cabang Jember.

Sedangkan untuk mengetahui prosentase jawaban responden pada masing-masing variabel digunakan rumus yang dinyatakan oleh Sugiyono (2001:32) sebagai berikut :

$$\text{Prosentase jawaban responden} = \frac{\text{score nyata responden}}{\text{score maksimal responden}} \times 100\%$$

Untuk memudahkan analisis membuat kriteria tinggi atau rendah dari nilai skor jawaban responden terhadap masing-masing variabel pada penelitian ini menurut Waluyo (1989:50) sebagai berikut :

Skor 0 – 20 % kategori sangat rendah

Skor 21 – 40 % kategori rendah

Skor 41 – 60 % kategori sedang

Skor 61 – 80 % kategori tinggi

Skor 81 – 100 % kategori sangat tinggi

#### 4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Bebas (X), Kemampuan Pegawai

Langkah pertama analisis deskriptif adalah penulis menyajikan prosentase jawaban responden untuk indikator Pendidikan, Latihan, dan Pengalaman dari variabel Kemampuan Pegawai (X) di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.

Tabel. 27. Prosentase Jawaban Responden Tentang Kemampuan Pegawai Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember

No	Indikator	Prosentase
1.	Pendidikan	$\frac{76}{90} \times 100\% = 84,4\%$
2.	Latihan	$\frac{144}{180} \times 100\% = 80\%$
3.	Pengalaman	$\frac{137}{180} \times 100\% = 76,1\%$
Total Rata-rata		$\frac{84,4 + 80 + 76,1}{3} = 80,2\%$

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Berdasarkan tabel 27 tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata prosentase kemampuan pegawai dilihat dari tingkat pendidikan, latihan dan pengalaman sebesar 80,2 %. Angka tersebut termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian tingkat kemampuan pegawai di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember termasuk dalam kategori tinggi.

#### 4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Terikat (Y), Kualitas Pelayanan Dwi Program Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.

Langkah selanjutnya penulis menyajikan prosentase jawaban responden untuk indikator Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati dari variabel Kualitas Pelayanan Dwi Program Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember (Y).

Tabel 28. Prosentase Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dwi Program Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember

No	Indikator	Prosentase
1.	Bukti Langsung	$\frac{234}{270} \times 100\% = 86,7\%$
2.	Keandalan	$\frac{251}{270} \times 100\% = 92,9\%$
3.	Daya Tanggap	$\frac{244}{270} \times 100\% = 90,4\%$
4.	Jaminan	$\frac{249}{270} \times 100\% = 92,7\%$
5.	Empati	$\frac{234}{270} \times 100\% = 86,7\%$
Total Rata-rata		$\frac{86,7 + 92,9 + 90,4 + 92,7 + 86,7}{5} = 89,8\%$

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

Dari tabel 28 tersebut menunjukkan bahwa rata-rata prosentase tingkat kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi pelayanan sebesar 89,8%. Angka sebesar prosentase tersebut tergolong kategori sangat tinggi. Maka dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan dwi program di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Dari hasil analisis diatas bahwa besarnya tingkat kemampuan pegawai dan tingkat kualitas pelayanan dwi program di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember termasuk dalam kategori sangat tinggi.

### 4.3 Analisi Korelasi

Dalam penelitian ini digunakan analisis korelasi dengan menggunakan tehnik analisis Rank Spearman. Alasan peneliti menggunakan tehnik ini karena tehnik ini dapat digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti. Selanjutnya langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengadakan perhitungan Rank Spearman adalah sebagai berikut :

1. Penentuan nilai rank
2. Perhitungan korelasi

#### 4.3.1 Penentuan Nilai Rank

Untuk mencari nilai rank, dimulai dari skor yang diperoleh dari 30 responden yang dirangking berdasarkan total skor terkecil hingga terbesar dari masing-masing variabel. Jika terdapat persamaan total skor yang diperoleh, maka dibuat rata-rata berdasarkan rangkingnya. Suatu misal pada rangking 1,2,3,4 terdapat skor yang sama maka harus dicari dengan perhitungan rata-rata sebagai berikut:

$$\frac{1+2+3+4}{4} = 2,5$$

Hasil itulah yang dijadikan nilai rangking keempat skor, kemudian untuk nilai rank berikutnya sesuai dengan rangking selanjutnya, demikian seterusnya.

Untuk lebih jelasnya akan penulis sajikan data total skor dari masing-masing variabel.

#### 4.3.1.1 Variabel Bebas (X) yaitu Kemampuan Pegawai Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember

Tabel 29. Data Penentuan Nilai Rank dari Variabel Kemampuan Pegawai Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember

Nomor Responden	Variabel X			Total Skor	Rank
	1	2	3		
1	3	6	5	14	28,5
2	3	6	4	13	22,5
3	3	2	4	9	1
4	3	6	4	13	22,5
5	2	4	4	10	4
6	3	3	5	10	4
7	3	6	4	14	28,5
8	2	6	5	13	22,5
9	3	5	4	12	15
10	2	6	6	14	28,5
11	2	6	4	12	15
12	2	6	4	12	15
13	2	6	5	13	22,5
14	3	4	5	12	15
15	3	4	5	13	22,5
16	3	5	4	11	9
17	2	4	6	12	15
18	2	4	4	10	4
19	3	6	4	13	22,5
20	3	5	5	13	22,5
21	2	3	5	11	9
22	2	5	5	12	15
23	3	6	5	14	28,5
24	3	4	4	11	9
25	3	4	6	13	22,5
26	2	5	5	12	15
27	2	4	4	10	4
28	2	5	4	11	9
29	3	4	4	11	9
30	2	4	4	10	4

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

#### 4.3.1.2 Variabel Terikat (Y) yaitu Kualitas Pelayanan Dwi Program Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember

Tabel 30. Data Penentuan Nilai Rank Variabel Kualitas Pelayanan Dwi Program Di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember

Nomor Responden	Variabel Y					Total Skor	Rank
	1	2	3	4	5		
1	9	9	9	9	9	45	29
2	9	9	9	7	8	42	19
3	7	8	8	9	9	41	14,5
4	9	9	9	8	7	42	19
5	6	9	8	9	8	40	12
6	7	6	7	8	4	32	2
7	9	9	9	9	9	45	29
8	9	7	7	7	9	39	8
9	6	9	9	9	6	39	8
10	9	9	8	9	9	44	26,5
11	5	9	9	8	8	39	8
12	9	8	6	9	9	41	14,5
13	8	9	9	8	8	42	19
14	7	9	8	9	9	42	19
15	7	8	9	8	7	39	8
16	7	9	9	9	8	42	19
17	9	9	7	9	9	43	24
18	8	7	9	8	7	39	8
19	9	8	8	9	9	43	24
20	6	9	9	7	9	40	12
21	9	9	8	9	8	43	24
22	8	8	8	6	5	35	3
23	9	9	9	9	8	44	26,5
24	8	7	9	9	9	42	19
25	9	9	8	7	9	42	19
26	9	9	7	9	6	40	12
27	6	7	7	8	8	36	4
28	9	9	9	9	9	45	29
29	7	9	7	8	7	38	5
30	5	6	6	7	4	28	1

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

### 4.3.2 Perhitungan Korelasi

Setelah nilai rank dari masing-masing variabel diketahui, langkah selanjutnya adalah mencari korelasi antara variabel X dan variabel Y dengan menggunakan langkah sebagai berikut :

1. Membuat tabel kerja untuk  $d_i$ ,  $d_i^2$  dan  $\sum d_i^2$ . Perhitungan  $d_i$  diperoleh dari pengurangan nilai rank X dan Y ( $X-Y$ ).
2. Mencari  $T_x$  dan  $T_y$ , yaitu frekuensi nilai kembar dari keduanya.
3. Untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara kedua variabel digunakan rumus  $r_s$  dengan terlebih dahulu mencari  $\sum T_x$ ,  $\sum T_y$ ,  $\sum X^2$ ,  $\sum Y^2$  dengan rumus yang telah dijabarkan pada Bab 1. Selanjutnya hasil yang didapat dibandingkan dengan tabel harga kritis, jika hasilnya lebih besar dari tabel harga kritis, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
4. Untuk mengetahui keyakinan dari korelasi tersebut, maka hasil korelasi  $r_s$  diuji kembali dengan menggunakan rumus t-test, selanjutnya hasil yang diperoleh dibandingkan dengan harga kritis dari distribusi t. Jika hasil t-test lebih besar dari harga tabel, berarti ada hubungan yang meyakinkan antara kedua variabel.

4.3.2.1 Membuat Tabel Kerja untuk  $d_i$ ,  $d_i^2$  dan  $\sum d_i^2$ 

Tabel 31. Tabel Kerja untuk Mencari Korelasi Variabel X dan Variabel Y

Nomer Responden	Total Skor		Total Rank		$d_i$	$d_i^2$ X
	X	Y	X	Y		
1	14	45	28,5	29	-0,5	0,25
2	13	42	22,5	19	3,5	12,25
3	9	41	1	14,5	-13,5	182,25
4	13	42	22,5	19	3,5	12,25
5	10	40	4	12	-8	64
6	10	32	4	2	2	4
7	14	45	28,5	29	-0,5	0,25
8	13	39	22,5	8	14,5	210,25
9	12	39	15	8	7	49
10	14	44	28,5	26,5	2	4
11	12	39	15	8	7	49
12	12	41	15	14,5	0,5	0,25
13	13	42	22,5	19	3,5	12,5
14	12	42	15	19	-4	16
15	13	39	22,5	8	14,5	210,25
16	11	42	9	19	-10	100
17	12	43	15	24	-9	81
18	10	39	4	8	-4	16
19	13	43	22,5	24	-1,5	2,25
20	13	40	22,5	12	-10,5	110,25
21	11	43	9	24	-15	225
22	12	35	15	3	-12	144
23	14	44	28,5	26,5	2	4
24	11	42	9	19	-10	100
25	13	42	22,5	19	3,5	12,25
26	12	40	15	12	3	9
27	10	36	4	4	0	0
28	11	45	9	29	-20	400
29	11	38	9	5	4	16
30	10	28	4	1	3	9

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2003

#### 4.3.2.2 Menentukan $T_x$ dan $T_y$

Apabila pada total skor dari kedua variabel terdapat total skor yang kembar, maka perlu kiranya untuk menentukan  $T_x$  dan  $T_y$  terlebih dahulu. Adapun variasi nilai rank kembarnya adalah sebagai berikut :

<u>Rank Kembar Variabel X</u>	<u>Jumlah</u>	<u>t</u>
10	5	5
11	5	5
12	7	7
13	8	8
14	4	4

$$\begin{aligned}
 \sum T_x &= \frac{t^3 - t}{12} \\
 &= \frac{4^3 - 4}{12} + \frac{5^3 - 5}{12} + \frac{5^3 - 5}{12} + \frac{7^3 - 7}{12} + \frac{8^3 - 8}{12} \\
 &= \frac{60}{12} + \frac{120}{12} + \frac{120}{12} + \frac{336}{12} + \frac{504}{12} \\
 &= 5 + 10 + 10 + 28 + 42 \\
 &= 95
 \end{aligned}$$

<u>Rank Kembar Variabel Y</u>	<u>Jumlah</u>	<u>t</u>
39	5	5
40	3	3
41	2	2
42	7	7
43	3	3
44	2	2
45	3	3

$$\begin{aligned}
 \sum T_y &= \frac{t^3 - t}{12} \\
 &= \frac{2^3 - 2}{12} + \frac{2^3 - 2}{12} + \frac{3^3 - 3}{12} + \frac{3^3 - 3}{12} + \frac{3^3 - 3}{12} + \frac{5^3 - 5}{12} + \frac{7^3 - 7}{12} \\
 &= \frac{6}{12} + \frac{6}{12} + \frac{24}{12} + \frac{24}{12} + \frac{24}{12} + \frac{120}{12} + \frac{336}{12} \\
 &= 0,5 + 0,5 + 2 + 2 + 2 + 10 + 28 \\
 &= 46
 \end{aligned}$$

#### 4.3.2.3 Menentukan $\sum X^2$ dan $\sum Y^2$

Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \sum X^2 &= \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_x \\
 &= \frac{30^3 - 30}{12} - 95 \\
 &= \frac{26970}{12} - 95 \\
 &= 2247,5 - 95 \\
 &= 2152,5
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \sum Y^2 &= \frac{N^3 - N}{12} - \sum T_y \\
 &= \frac{30^3 - 30}{12} - 46 \\
 &= \frac{26970}{12} - 46 \\
 &= 2247,5 - 46 \\
 &= 2201,5
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan-perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa:

$$N = 30$$

$$\sum T_y = 46$$

$$\sum d_i^2 = 2055$$

$$\sum X^2 = 2152,5$$

$$\sum T_x = 95$$

$$\sum Y^2 = 2201,5$$

#### 4.3.2.4 Menghitung Koefisien Korelasi ( $r_s$ ) Variabel X dan Variabel Y

Untuk menghitung koefisien korelasi antara kedua variabel digunakan perhitungan korelasi sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 r_s &= \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d^2}{2\sqrt{\sum X^2 \cdot \sum Y^2}} \\
 &= \frac{2152,5 + 2201,5 - 2055}{2\sqrt{2152,5 \cdot 2201,5}} \\
 &= \frac{4354 - 2055}{2\sqrt{4738728,75}} \\
 &= \frac{2299}{2.2176,9} \\
 &= \frac{2299}{4353,8} \\
 &= 0,528
 \end{aligned}$$

Perhitungan korelasi antara variabel X dan variabel Y menunjukkan hasil sebesar 0,528. Dalam tabel nilai kritis  $r_s$  koefisien korelasi Rank Spearman, nilai Rho pada tabel P untuk  $N=30$  dengan taraf signifikansi 0,05 menunjukkan angka 0,306. Hal ini berarti  $r_s$  hitung  $>$   $r_s$  tabel atau  $0,528 > 0,306$ . Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) dan menerima hipotesis kerja ( $H_a$ ). Artinya ada hubungan antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan dwi program di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.

#### 4.3.5 Pengujian Taraf Signifikansi

Untuk mengetahui taraf signifikansi dari hasil korelasi diatas, maka hasil tersebut dapat diuji dengan menggunakan rumus "uji t" sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t_{\text{test}} &= r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-(r_s)^2}} \\
 &= 0,528 \sqrt{\frac{30-2}{1-(0,528)^2}}
 \end{aligned}$$

$$= 0,528 \sqrt{\frac{28}{1 - (0,279)}}$$

$$= 0,528 \sqrt{\frac{28}{0,721}}$$

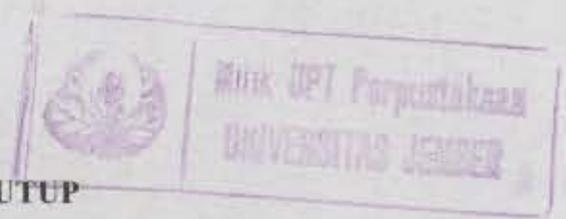
$$= 0,528 \sqrt{38,835}$$

$$= 0,528 \cdot 6,232$$

$$= 3,290$$

Perhitungan t-test diatas menunjukkan hasil sebesar 3,290, apabila nilai tersebut dibandingkan dengan harga tabel kritis untuk  $df = N-2$  adalah 28 dengan taraf signifikansi 0,05 atau taraf kepercayaan 95%, maka nilai kritis yang didapat dari tabel adalah sebesar 2,048.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hasil t hitung  $>$  t tabel atau 3,290  $>$  2,048. Sehingga dapat disimpulkan bahwa “ Ada hubungan yang signifikan antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan dwi program di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.



## V. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah penulis uraikan diatas serta hasil analisis dan interpretasi data, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa tingkat kemampuan pegawai rata-rata sebesar 80,2%. Tingkat kemampuan tersebut dapat dilihat dari pendidikan pegawai sebesar 84,4%, latihan pegawai sebesar 80%, dan pengalaman pegawai sebesar 76,1%. Dengan demikian kemampuan pegawai di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember termasuk dalam kategori tinggi.
2. Bahwa tingkat kualitas pelayanan rata-rata sebesar 89,8%. Tingkat kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari bukti langsung sebesar 86,7%, keandalan sebesar 92,4%, daya tanggap sebesar 90,4%, jaminan sebesar 92,2%, dan empati sebesar 86,7%. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan dwi program di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember termasuk dalam kategori sangat tinggi.
3. Dari hasil analisa Rank Spearman ( $r_s$ ) tentang hubungan antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan dwi program di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember menunjukkan ada hubungan yang signifikan. Nilai  $r_s$  hitung antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan dwi program di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember sebesar 0,528 dan  $r_s$  tabel sebesar 0,306. Kemudian tingkat signifikan tersebut didasarkan atas hasil uji t-test dengan t-hitung sebesar 3,290 dan t-tabel sebesar 2,048, maka t-test ini lebih besar dari t-tabel. Maka dapat dikatakan bahwa kemampuan pegawai korelasi signifikan dengan kualitas pelayanan dwi program di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, dan bertolak pada kesimpulan yang ada, maka penulis memberikan saran kepada pimpinan di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember agar selalu melakukan upaya-upaya yang intensif melalui pola pengembangan pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki para pegawai melalui diklat, kursus-kursus, maupun seminar-seminar yang terkait dan menunjang pelaksanaan tugas sehingga dapat mengembangkan pendidikan, latihan maupun pengalaman kerja. Hal ini terbukti bahwa tingkat kemampuan pegawai berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember sehingga dapat memenuhi harapan dari para peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 1993, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Yogyakarta, Rineka Cipta.
- Azhari, Abdul Kholiq, 2001, *Kualitas Pelayanan Publik, Masalah dan Prospeknya*, Dalam Aspirasi (Vol XI, Juli) No. 1, Jember, FISIP Unej.
- Blanchard, Ken dan Hersey, Paul, 1995, *Manajemen Perilaku Organisasi*, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Gasperz, Vincent, 1997, *Manajemen Jasa*, Jakarta, Gramedia.
- Hadi, Sutrisno, 1995, *Metode Riset*, Yogyakarta, Penerbit Fakultas Psikologi UGM.
- Hasibuan, Malayu, 1990, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah Ekonomi*, Jakarta, Haji Mas Agung.
- Idris, Zahara, 1992, *Pengantar Pendidikan Jilid I*, Surabaya, Grafindo
- Kartasasmita, Ginandjar, 1997, *Administrasi Pembangunan : Pengembangan Pemikiran dan Prakteknya di Indonesia*, Jakarta, LP3ES
- Koentjoroningrat, 1990, *Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta, Gramedia
- ....., 1976, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta, Gramedia
- Kristiadi, J.B, 1997, *Dimensi Praktis Manajemen Pembangunan Di Indonesia*, Jakarta, STIA LAN Press.
- Kumorotomo, Wahyudi, 1999, *Etika Administrasi*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 1997. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta. Toko Gunung Agung
- Malayu, S P, Hasibuan, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara

- , Manullang, 1990, *Manajemen Personalia*, Jakarta, Ghalia Indonesia
- Martin, 1997, *Pelayanan Pelanggan Yang Bermutu*, Jakarta, Bina Aksara
- Matutina, Domic, 1993, *Manajemen Personalia*, Jakarta, Rineka Cipta
- Moekidjat, 1991, *Asas-Asas Perilaku Organisasi*, Jakarta, Mandar Maju
- Moenir, H.A.S, Drs, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- ....., 1987, *Pendidikan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Jakarta, Gunung Agung
- Musanef, 1984, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Jakarta, Gunung Agung
- Nawawi, Hadari, 1996, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- ....., 2000, *Manajemen Strategik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Persadi, 1998, *Pembangunan Administrasi Di Indonesia*, Jakarta, Mandar Maju
- Robbins, Stephen, 1996, *Perilaku Organisasi Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jakarta, Prenhallindo
- Siagian P, Sondang, 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Siegel, Sidney, 1997, *Statistik Non Parametik*, Jakarta, Gramedia
- Silalahi, Ulbert, 1999, *Studi Tentang Ilmu Administrasi*, Bandung, Sinar Baru
- Singarimbun dan Effendi, 1989, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta, LP3ES.
- Sudjana, 1992, *Metode Statistika*, Bandung Tarsito
- Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfa Beta.
- Surakhmad, Winarno, 1994, *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode, Teknik*, Bandung, Penerbit Tarsito.
- ....., 1990, *Dasar dan Teknik Research Pengantar Metode Ilmiah*, Bandung, Tarsito

- Tanlain, Wens dan Ingridwati, 1992, *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Thoha, Miftah, 1996, *Perilaku Organisasi, Konsep, Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
  - Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Jasa*, Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Wahyu, M.S, 1991, *Psikologi Pendidikan*, Bandung, Remaja Redos Karya
- Widodo, Erna dan Muktar. 2000. *Kearah Penelitian Deskriptif*, Jakarta : Afriouz
- Zainun, Bukhori, 1990, *Administrasi dan Manajemen Kepegawaian Pemerintah RI*, Jakarta, Haji Mas Agung
- Zamit, Zulian, 2001, *Manajemen Kualitas Prroduksi dan Jasa*, jakarta, Eonosia.

Kepada Yth :

Bpk / Ibu / Sdr

Karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Jember

Di Tempat

Dengan hormat,

Sebelumnya perkenankanlah saya untuk memperkenalkan diri :

Nama : Kurnia Farida Susanti

Status : Mahasiswi FISIP Universitas Jember

NIM : 990910201090

Bersama ini, saya mohon kesediaan dan bantuan kepada Bpk/Ibu/Sdr untuk meluangkan waktu mengisi daftar pertanyaan yang saya lampirkan ini. Kesediaan Bpk/Ibu/Sdr dalam mengisi daftar pertanyaan ini sangat besar artinya bagi saya dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian skripsi dengan judul :

HUBUNGAN KEMAMPUAN PEGAWAI DENGAN KUALITAS  
PELAYANAN

(Suatu Studi Hubungan Kemampuan Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan Dwi  
Program Di Kantor PT.TASPEN (Persero) Cabang Jember)

Sebagai syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana. Perlu Bpk/Ibu/Sdr ketahui bahwa maksud dan tujuan penelitian ini tidak ada hubungannya dengan pelaksanaan tugas pekerjaan sehari-hari dan sama sekali tidak akan berpengaruh terhadap kondisi kerja Bpk/Ibu/Sdr sekalian, melainkan hanya demi kepentingan ilmiah dari peneliti saja.

Besar harapan saya agar jawaban yang Bpk/Ibu/Sdr berikan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dialami sehingga jawaban yang saya harapkan nanti benar-benar objektif dan jawaban dari Bpk/Ibu/Sdr akan terjamin kerahasiaannya. Atas bantuan Bpk/Ibu/Sdr, peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Kurnia Farida Susanti



5. Sebelum bekerja di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember, apakah Bapak/Ibu pernah bekerja di instansi lain?
- a. Tidak Pernah    b. Pernah (1-5) tahun    c. Pernah di atas 6 tahun

**B. VARIABEL Y (KUALITAS PELAYANAN)**

BUKTI LANGSUNG (TANGIBLES)

6. Dalam rangka melaksanakan tugas Bapak/Ibu, apakah fasilitas fisik (gedung, ruangan, meja/kursi) di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember sudah memadai?
- a. Tidak memadai    b. Cukup memadai    c. Memadai
7. Guna memperlancar tugas Bapak/Ibu, apakah peralatan seperti alat tulis, komputer, peralatan teknis dan sebagainya di instansi ini memadai?
- a. Tidak memadai    b. Cukup memadai    c. Memadai
8. Apakah di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember tempat Bapak/Ibu bekerja, sarana komunikasi seperti telepon, papan pengumuman, dan lain-lain yang dipakai untuk melayani masyarakat sudah lengkap?
- a. Tidak lengkap    b. Cukup lengkap    c. Lengkap

KEANDALAN (RELIABILITY)

9. Apabila ada peserta yang datang ke Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember, apakah Bapak/Ibu selalu melayani dengan secepatnya?
- a. Tidak pernah    b. Kadang-kadang    c. Selalu
10. Apakah pelayanan yang Bapak/Ibu berikan pada peserta selama ini selalu sesuai dengan prosedur yang ada?
- a. Tidak pernah    b. Kadang-kadang    c. Selalu
11. Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember memiliki komitmen memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, apakah Bapak/Ibu selalu melaksanakan komitmen tersebut kepada peserta?
- a. Tidak pernah    b. Kadang-kadang    c. Selalu

DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)

12. Apakah Bapak/Ibu selalu cepat dalam memberikan pelayanan kepada peserta?
- a. Tidak pernah                      b. Kadang-kadang                      c. Selalu
13. Berkaitan dengan pengaduan yang disampaikan oleh peserta, apakah Bapak/Ibu selalu menangani dan menyelesaikan pengaduan tersebut?
- a. Tidak pernah                      b. Kadang-kadang                      c. Selalu
14. Apakah Bapak/Ibu selalu membantu setiap masalah yang dikeluhkan oleh peserta?
- a. Tidak pernah                      b. Kadang-kadang                      c. Selalu

JAMINAN (ASSURANCE)

15. Untuk kelancaran tugas, apakah Bapak/Ibu selalu mampu menjawab setiap pertanyaan peserta?
- a. Tidak pernah                      b. Kadang-kadang                      c. Selalu
16. Apakah Bapak/Ibu selalu memberikan pelayanan yang terbaik sehingga dalam diri peserta dapat tumbuh rasa percaya kepada Bapak/Ibu?
- a. Tidak pernah                      b. Kadang-kadang                      c. Selalu
17. Dalam memberikan pelayanan, apakah Bapak/Ibu selalu berpakaian rapi dan bersikap sopan?
- a. Tidak pernah                      b. Kadang-kadang                      c. Selalu

EMPATI (EMPATY)

18. Apakah selama ini Bapak/Ibu selalu memberikan perhatian terhadap kepentingan setiap peserta?
- a. Tidak pernah                      b. Kadang-kadang                      c. Selalu
19. Apakah Bapak/Ibu selalu memahami keinginan peserta selama ini?
- a. Tidak pernah                      b. Kadang-kadang                      c. Selalu
20. Apakah selama ini Bapak/Ibu selalu menjalin komunikasi yang baik dengan peserta?
- a. Tidak pernah                      b. Kadang-kadang                      c. Selalu



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Telp. (0331) 337818, 339385 Fax. (0331) 337818 Jember 68121  
E-mail : lemlit\_unej @ jember.telkom.net.id

Nomor : 378 /J25.3.1/PL.5/2003  
Lampiran :  
Perihal : Permohonan Ijin melaksanakan Penelitian

05 Agustus 2003

Kepada : Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa  
Dan Perlindungan Masyarakat  
Pemerintah Kabupaten Jember  
di -

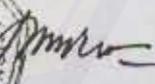
JEMBER.

Memperhatikan surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember No. 3974/J25.1.2/PL.5/2003 tanggal 04 Agustus 2003, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : KURNIA FARIDA SUSANTI / 99-1090  
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat : Dsn. Balung Ds. Ngumpul Kec. Bogor - Nganjuk.  
Judul Penelitian : Pengaruh Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Suatu Studi Tentang Pengaruh Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor PT-Taspen (Persero) Cabang Jember).  
Lokasi : PT. Taspen (Persero) Cabang Jember.  
Lama Penelitian : 1 (satu) bulan

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.

Ketua,  
  
Dr. Ist. Sutikto, MSc.  
131 131 022

Tembusan Kepada Yth. :

1. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip.

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN LINMAS  
Jalan Letjen S Parman No 89 ☒ 337853 Jember

Jember, 09 Agustus 2003

Nomor : 072/2657/436.46/2003  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : IJIN PENELITIAN

KEPADA  
Yth. Sdr. Ka. PT. TASPEN (Persero)  
Cabang Jember  
di-  
JEMBER

Memperhatikan surat Lembaga Penelitian Univ. Jember, tanggal 05 Agustus 2003, Nomor : 878/J25.3.1/PL.5/2003. Perihal Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian.

Selubungan dengan hal tersebut di atas, apabila tidak mengganggu kewenangan dan ketentuan yang berlaku di Lingkungan Instansi saudara, maka demi kelancaran serta kemudahan dalam pelaksanaan Penelitian dimaksud, diminta kepada saudara untuk memberikan bantuan berupa data / keterangan seperlunya kepada :

Nama : KURNIA FARIDA SUSANTI / 99-1090  
Alamat : DSN. BALUNG DS. NGUMPUL. KEC. BOGOR - NGANJUK  
Pekerjaan : MAHASISWA FAK. ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK / ADM. NEGARA.  
Keperluan : PERMOHONAN IJIN MELAKSANAKAN PENELITIAN.  
Judul : PENGARUH KEMAMPUAN PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (SUATU STUDI TENTANG PENGARUH KEMAMPUAN PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR PT. TASPEN (PERSER) CABANG JEMBER.  
Waktu : 09 AGUSTUS 2003 S/D 09 OKTOBER 2003.

Demikian atas perhatian dan bantuannya disampaikan terimakasih.

KEPALA BAKESBANG DAN LINMAS  
KABUPATEN JEMBER  
Des. SUDJAK HIDAYAT, MSI  
Pembina Tk. I  
NIP. 510 063 004

Tembusan : Kepada Yth,  
1. Sdr. Pektor Univ. Jember,  
2. Sdr. Yang bersangkutan.



**PT. TASPEN (PERSERO)**  
**KANTOR CABANG JEMBER**

Jl. Riau P.O. Box 197. ☎ (0331) 338256-338257, Fax (0331) 332740  
Jember - Jawa Timur 68121

Digital Repository Universitas Jember

### SURAT KETERANGAN

Nomor : Ket-18/C.5.4/082003

PT. Taspem (Persero) Kantor Cabang Jember, dengan ini menerangkan bahwa yang tersebut dibawah ini :

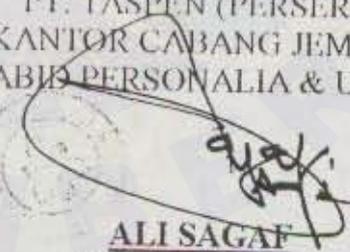
Nama : KURNIA FARIDA SUSANTI  
Tempat/Tanggal Lahir : Nganjuk, 06 Maret 1981  
NIM/No. Induk Maha Siswa : 990910201090  
Pendidikan : S.I - Administrasi Negara  
Fakultas ISIP - UNEJ

Telah melaksanakan Program Penelitian pada Perusahaan kami terhitung mulai tanggal 09 Agustus 2003 sampai dengan 22 Agustus 2003

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Jember, 22 Agustus 2003

PT. TASPEN (PERSERO)  
KANTOR CABANG JEMBER  
KABID PERSONALIA & UMUM

  
**ALI SAGAF**

NIK : 198219520523

*selalu*

*keuangan & keuangan / 17/08/2003*

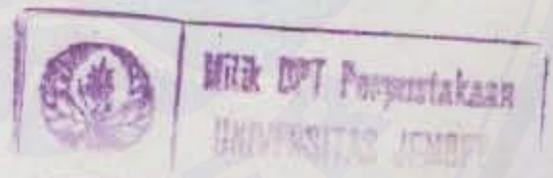
Tabel B. Tabel Harga-harga Kritis t<sup>\*)</sup>

df	Tingkat signifikansi untuk tes satu-sisi					
	.10	.05	.025	.01	.005	.0005
	Tingkat signifikansi untuk tes dua-sisi					
	.20	.10	.05	.02	.01	.001
1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657	636.619
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	31.598
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	12.941
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	8.610
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	6.859
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.959
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	5.405
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	5.041
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.781
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.587
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.437
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	4.318
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	4.221
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	4.140
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	4.073
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	4.015
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.965
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.922
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.883
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.850
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.819
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.792
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.767
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.745
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.725
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.707
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.690
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.674
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.659
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.646
40	1.303	1.684	2.031	2.423	2.704	3.551
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.460
120	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617	3.373
∞	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.291

<sup>\*)</sup> Tabel B diringkaskan dari Tabel III dalam Fisher dan Yates: *Statistical tables for biological, agricultural, and medical, research*, diterbitkan oleh Oliver and Boyd Ltd. Edinburgh, dengan izin dari para penulis dan penerbit.

Tabel P. Tabel Harga-harga Kritis  $r_s$ , Koefisien Korelasi Ranking Spearman\*)

N	Tingkat Signifikansi (tes satu-sisi)	
	.05	.01
4	1.000	
5	.900	1.000
6	.829	.943
7	.714	.893
8	.643	.833
9	.600	.783
10	.564	.746
12	.506	.712
14	.456	.645
16	.425	.601
18	.399	.564
20	.377	.534
22	.359	.508
24	.343	.485
26	.329	.465
28	.317	.448
30	.306	.432



\*) Disadur dari Olds, E.G 1938. *Distributions of Sums of squares of rank differences for small numbers of individuals*. Ann. Math. Statist, 9, 133 – 148, dan dari Olds, E.G, 1949 *The 5% significance levels for sum of squares of rank differences and a correction*. Ann. Math. Statist, 20, 117 – 118, dengan izin penulis dan penerbit.