

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Umum PT. Taspen Kantor Utama Cabang Bandung

PT. Taspen (Persero) atau PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mayoritas Perseroan dipegang oleh Pemerintah Republik Indonesia sebesar 100%. PT TASPEN tersebut memiliki kewajiban mengelola Program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari Program Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT) serta kesejahteraan lainnya. Perusahaan ini dibentuk sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1969 tentang “Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai”, yang selanjutnya juga memfasilitasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1992 tentang “Dana Pensiun”, serta Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang “Sistem Jaminan Sosial Nasional”

Peraturan Pemerintah Nomor: 15 Tahun 1963 tentang Pendirian Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN) tanggal 17 April 1963, Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: KEP.749/MK/V/II/1970, Peraturan Pemerintah Nomor: 25 Tahun 1981 dan Nomor: 26 Tahun 1981, badan hukum PERUM TASPEN diubah menjadi PT Taspen (Persero) Akta Notaris Imas Fatimah, S.H. Nomor: 53 tanggal 17 Maret 1988 dan telah diperbaiki dengan Akta Nomor: 10 Tahun 1998 tanggal 2 Juli 1998 dihadapan Zulkifli Harahap, S.H., pengganti notaris Imas Fatimah, SH

PT. Taspen (Persero) berkantor pusat di Jl. Letjen Suprpto No. 45, Cempaka Putih Jakarta Pusat, Kantor Cabang Utama (KCU) Jakarta yang menggunakan tiga kantor yang terpisah tempatnya, yaitu di Jl. Laksma no 12 Jakarta Kota, di Jl. Nusantara (sekarang Jl. Juanda) no 11/Atas, dan di Jl. Pintu Besar Selatan no 90 – menumpang pada Bank Pembangunan Daerah Jakarta Raya. PT. Taspen menggunakan ketiganya hingga tahun 1970. Kantor Cabang Utama berikutnya berada di Kota Medan, KCU Semarang, KCU Surabaya, KCU Makassar dan KCU Bandung. Setiap KCU memiliki beberapa Kantor Cabang (KC) di setiap kota untuk memudahkan dalam melayani Program Tabungan Hari Tua yang diikuti oleh seluruh pegawai negeri.

Sebagai salah satu instansi pelayanan publik, Taspen berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan layanan bagi Aparatur Sipil Negara melalui berbagai macam inovasi, mulai dari digital-based service, layanan klaim otomatis, layanan kunjungan nasabah hingga layanan klaim satu jam yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008. Saat ini total peserta pensiun Taspen sebanyak 2.726.035 orang dengan jumlah titik layanan perbankan dan POSINDO sebanyak 15.637 titik. Penerima pensiun dapat mengambil uang pensiunnya melalui *Automatic Teller Machine (ATM)*. Hal ini dilakukan dalam rangka memberikan kenyamanan dan keamanan bagi peserta pensiun Taspen. Maka dari itu, komitmen Perseroan untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna tercapainya kesejahteraan Aparatur Sipil Negara yang berkelanjutan. (Mahandi, 2020)

PT. Taspen (Persero) KCU Bandung sendiri mulai beroperasi tahun 1987 berlokasi di Jl. Diponegoro No. 24 Bandung. Sejak tanggal 23 Desember 1989 Kantor Cabang Utama Bandung menempati gedung baru di Jl. P.H. Mustopha No.78 Bandung sampai saat ini. Dalam pelayanannya KCU Bandung memiliki beberapa Kantor Cabang diantaranya, KC Bogor, KC Bekasi, KC Depok, KC Tasikmalaya, dan KC Cirebon.

1.1.2 Visi dan Misi PT. Taspen Kantor Utama Cabang Bandung

Adapun visi dan misi dari PT. Taspen Kantor Utama Cabang Bandung adalah sebagai berikut.

a. Visi

Menjadi pengelola Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT) serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya.

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan melebihi ekspektasi berbasis teknologi
- 2) Meningkatkan manfaat dan menyediakan program yang sesuai dengan kebutuhan peserta
- 3) Mengelola investasi dengan hasil optimal bagi peserta dan berperan dalam pembangunan nasional
- 4) Mengembangkan sumber daya manusia yang berintegritas, profesional, dan kompetitif

1.1.3 Logo PT. Taspen Kantor Utama Cabang Bandung



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan

Sumber: Halaman Web PT. Taspen (2019)

Adapun dibawah ini adalah makna dari logo PT. TASPEN (Persero) :

- a. Logo tersebut bernama TUNAS TASPEN yang berarti layaknya tunas yang tumbuh menjadi sebuah pohon yang kokoh, Taspen membumi dengan akar kuat dan terpancang.
- b. Bentuk daun ke atas : bermakna t mewakili visi Taspen untuk terus bergerak.
- c. Huruf 't' kecil : bermakna membumi dan bersahabat menjadikan Taspen tidak angkuh dan selalu berusaha mendalami mitra-mitra
- d. Warna biru terang : menjadi representatif dari kompeten dalam mengelola pensiun.
- e. Warna kuning : menandakan akuntabilitas yang jelas pertanggung jawabannya.

1.1.4 Nilai PT. Taspen Kantor Utama Cabang Bandung

Adapun nilai-nilai dari PT. Taspen adalah sebagai berikut :

- a. Integritas : Satunya perkataan dengan perbuatan dan senantiasa konsisten dalam memegang amanah dan tanggung jawab.
- b. Profesional : Senantiasa bekerja dengan menggunakan kompetensi terbaik yang dimiliki untuk memberikan hasil dan manfaat yang semakin meningkat bagi perusahaan.
- c. Inovatif : Kreatif dalam menciptakan dan menerapkan ide-ide baru untuk mendukung kemajuan perusahaan
- d. Kompetitif : Mempunyai daya saing yang tinggi dengan memiliki keunggulan karakter dan kompetensi guna memberikan hasil yang maksimal bagi perusahaan.
- e. Tumbuh : Berkembang selaras dengan tuntutan perubahan baik eksternal maupun internal

1.1.5 Produk-produk dari PT. Taspen (Persero)

a. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) adalah perlindungan atas risiko kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja berupa perawatan, santunan, dan tunjangan cacat

- 1) Peserta program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)
 - a) Calon PNS dan PNS kecuali PNS Kementerian Pertahanan.
 - b) PPPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja)
 - c) Pejabat Negara.
 - d) Pimpinan / Anggota DPRD.
- 2) Manfaat JKK
 - a) Perawatan
 - b) Santunan
 - c) Tunjangan cacat

b. Pensiun

Program Pensiun adalah suatu program yang dimaksudkan untuk memberikan jaminan hari tua bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) ketika memasuki usia pensiun sebagai penghargaan atas jasa-jasa dan pengabdianya kepada Negara seperti ditetapkan dalam Undang-undang Nomor:11 Tahun 1969 tentang pemberian pensiun Pegawai Negeri Sipil dan Pensiun Janda/Duda Pegawai Negeri Sipil. Selain Pegawai Negeri Sipil (PNS),

- 1) Peserta Program Pensiun
 - a) Penerima Pensiun Pejabat Negara
 - b) Penerima Tunjangan Perintis Kemerdekaan
 - c) Penerima Tunjangan Veteran
 - d) Penerima Pensiun Anggota TNI/POLRI sebelum 1 April 1989
- 2) Hak-hak pensiun diberikan kepada :
 - a) Pensiun Sendiri
 - b) Pensiun Janda/Duda
 - c) Pensiun Yatim Piatu
 - d) Pensiun Orang Tua

- e) Uang Duka Wafat
- 3) Kewajiban Peserta Program Pensiun adalah :
 - a) Membayar iuran sebesar 4,75% dari penghasilan sebulan yang terdiri dari gaji+tunjangan istri+tunjangan anak kepada PT Taspen (Persero) sewaktu masih aktif bekerja.
 - b) Menyampaikan laporan perubahan data peserta dan keluarga Program Tabungan Hari Tua Adalah suatu program asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta, berupa pembayaran sekaligus kepada peserta pada waktu mencapai usia pensiun atau kepada ahli warisnya pada waktu peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun. Bagi peserta yang berhenti bekerja sebelum mencapai usia pensiun atau bukan karena meninggal dunia , akan memperoleh pembayaran sekaligus dalam bentuk Nilai Tunai.

c. Asuransi

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 1981, Taspen mengelola program THT (Tabungan Hari Tua) yang merupakan program asuransi terdiri dari asuransi dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan asuransi kematian.

Program Asuransi Dwiguna juga akan memperoleh Asuransi Kematian tanpa harus menambah iuran. Program Asuransi Kematian adalah asuransi seumur hidup bagi peserta dan istri/suami, serta merupakan asuransi berjangka bagi anak peserta yang belum mencapai usia 21 s.d 25 tahun bagi yang belum menikah dan masih sekolah/kuliah.

- 1) Peserta Program Tabungan Hari Tua
 - a) Pegawai Negeri Sipil kecuali Pegawai Negeri Sipil Departemen HANKAM
 - b) Pejabat Negara
 - c) Pegawai BUMN/BUMD.

2) Tujuan Program Asuransi

Meningkatkan kesejahteraan pegawai negeri sipil (PNS) dan keluarganya dengan memberikan jaminan keuangan pada waktu mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya (suami/istri/anak/orang tua) pada waktu peserta meninggal dunia sebelum usia pensiun.

d. Program Jaminan Kematian (JKM)

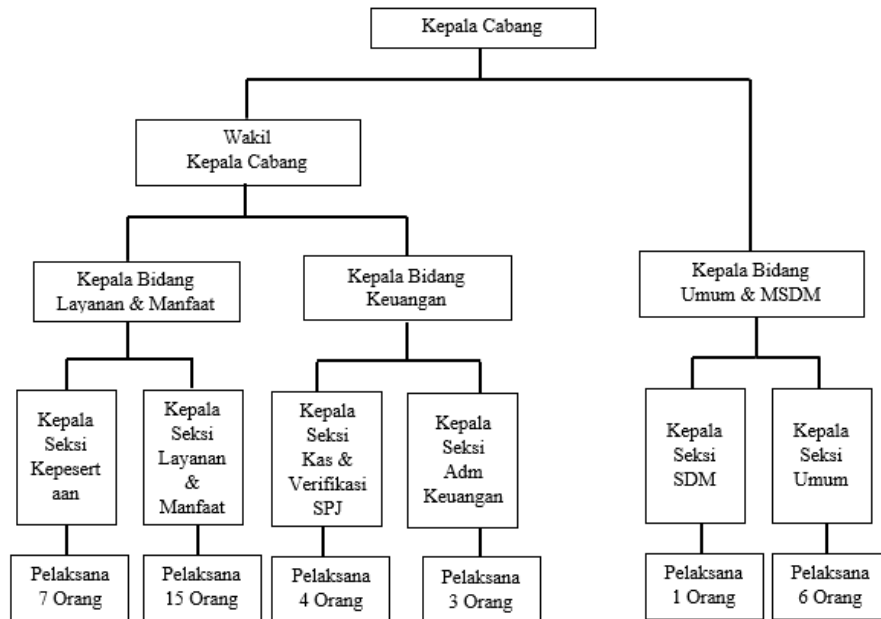
Jaminan Kematian (JKM) adalah perlindungan atas risiko kematian bukan akibat kecelakaan kerja berupa santunan kematian.

- 1) Peserta program Jaminan Kematian (JKM)
 - a) Calon PNS dan PNS kecuali PNS Kementerian Pertahanan
 - b) PPPK
 - c) Pejabat Negara
 - d) Pimpinan / Anggota DPRD
- 2) Manfaat program Jaminan Kematian (JKM)
 - a) Santunan sekaligus
 - b) Uang duka wafat
 - c) Biaya pemakaman dan
 - d) Bantuan beasiswa.

1.1.6 Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung

a. Struktur Organisasi

Dalam suatu perusahaan diperlukan suatu manajemen yang berperan sebagai pelaksana dari semua kebijakan perusahaan. Berikut adalah struktur organisasi dari PT. TASPEN (Persero) KCU Bandung :



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT.Taspen (Persero) KCU Bandung

Sumber: Data PT.Taspen (Persero) KCU Bandung (2019)

1.1.7 Uraian Pekerjaan

a. Kepala Cabang

- 1) Membantu direksi serta bertanggung jawab atas pelaksanaan seluruh kegiatan operasional di kantor cabang
- 2) Bertindak untuk dan atas nama direksi dalam melaksanakan operasional Kantor Cabang dengan pihak lain atas persetujuan PT. Taspen (Persero)
- 3) Membantu menjabarkan kebijakan perusahaan yang menyangkut kegiatan Kantor Cabang
- 4) Memberikan pengarahan serta pembinaan kepada jajaran di bawahnya yang menjadi tanggung jawab
- 5) Bertanggung jawab terhadap Pembinaan Usaha Kecil dan koperasi di unit kerjanya
- 6) Bertindak atas nama direksi, selaku Manajemen Kantor Cabang melaksanakan tugas yang dapat mendukung sistem Mulya Pelayanan demi kepuasan peserta.

b. Wakil Kepala Cabang

- 1) Melaksanakan tugas-tugas dalam bidang personalia serta mengendalikan kegiatan intern perusahaan

- 2) Mendukung sistem mutu pelayanan demi kepuasan peserta dalam melaksanakan tinjauan manajemen, audit mutu internal, tindakan korelasi dan pencegahan, kontrol dokumen dan data, teknik statistik dan pengendalian catatan mutu
- 3) Membantu kepala kantor cabang utama untuk menjabarkan kebijakan perusahaan yang menyangkut kegiatan yang akan dilaksanakan kantor cabang
- 4) Bertanggung jawab atas pembinaan dan pengarahan kepada karyawan dan menjadikan sebagai pedoman untuk menjalankan tugas membantu kepala kantor cabang utama.

c. Kepala Bidang Layanan dan Manfaat

- 1) Merencanakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pelayanan dan pemasaran
- 2) Mengkoordinasikan kegiatan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data program Taspen
- 3) Menyetujui keabsahan dan pembayaran manfaat klaim yang ditujukan
- 4) Menyetujui besarnya tagihan peserta program Taspen

Bidang Layanan dan Manfaat terdapat dua seksi, yaitu :

a. Kepala Seksi Kepesertaan

- 1) Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan administrasi peserta dan pemasaran
- 2) Melaksanakan komunikasi data sesuai dengan hak tabungan hari tua peserta
- 3) Menyelenggarakan dan mengawasi penelitian, evaluasi dan pengadministrasian peserta program asuransi pensiun dan tabungan hari tua
- 4) Melakukan kegiatan pemasaran produk program perusahaan.

b. Kepala Seksi Layanan dan Manfaat

- 1) Mengesahkan kebenaran pengajuan klaim manfaat program PT, Taspen (Persero)
- 2) Bertanggung jawab dan menindaklanjuti terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan korelasi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan

- 3) Penetapan besarnya klaim sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, memverifikasi dan melaporkan kepada manajemen perusahaan
- 4) Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembinaan dan peningkatan mutu pegawai pada unit dan lingkungan

d. Kepala Bidang Keuangan

- 1) Merencanakan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan fungsi-fungsi keuangan Kantor Cabang
- 2) Merencanakan dan mengendalikan anggaran Kantor Cabang
- 3) Menyelenggarakan kegiatan perbendaharaan Kantor Cabang
- 4) Menyelenggarakan kegiatan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan
- 5) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan
- 6) Memverifikasi dan melaporkan kepada manajemen Kantor Cabang
- 7) Bertanggung jawab dan menindaklanjuti terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan

Kepala Bidang Keuangan mempunyai dua seksi, yaitu :

a. Kepala Seksi Kas Verifikasi SPJ

- 1) Mengendalikan penerimaan dan pengeluaran kas kantor cabang
- 2) Melakukan tugas verifikasi sebagai langkah pra audit transaksi keuangan perusahaan di kantor cabang
- 3) Menerima dan mengeluarkan uang sesuai dengan bukti yang telah di otorisasi
- 4) Menyimpan uang dan surat-surat berharga

b. Kepala Seksi Administrasi Keuangan

- 1) Menyiapkan laporan keuangan dan laporan manajemen keuangan kantor cabang utama
- 2) Melakukan pengawasan serta membuat laporan realisasi anggaran kantor cabang utama
- 3) Membuat rekonsiliasi bank dan melakukan pengecekan pembukuan, program hari tua dan administrasi pensiun.

e. Kepala Bidang Umum dan SDM

- 1) Menyelenggarakan pendidikan pelatihan, pembinaan mental karyawan dan olahraga serta kegiatan non kedinasan lainnya
- 2) Menyiapkan data dan daftar gaji untuk menyelenggarakan administrasi personalia serta menetapkan pemberian fasilitas bagi karyawan dan keluarganya
- 3) Menyimpan, memelihara keakuratan dan kerahasiaan data karyawan.

Kepala Bidang SDM dan Umum memiliki dua seksi, yaitu :

a. Kepala Seksi SDM

- 1) Menyelenggarakan pendidikan dan latihan, pembinaan mental karyawan dan olahraga serta kegiatan non kedinasan lainnya
- 2) Menyiapkan data dan daftar gaji untuk menyelenggarakan administrasi personalia serta menetapkan fasilitas bagi karyawan dan keluarganya
- 3) Menyimpan, memelihara keakuratan dan kerahasiaan data karyawan

b. Kepala Seksi Umum

- 1) Mengkoordinir pemeliharaan, perawatan dan perbaikan atas aset perusahaan termasuk pengamanan atas semua dokumen milik perusahaan di kantor cabang
- 2) Mengendalikan pengadaan, penyimpanan, investasi, distribusi peralatan kantor dan komputer di kantor cabang
- 3) Melakukan kegiatan operasional dan administrasi
- 4) Melaksanakan kegiatan pembinaan dan administratif atas usaha kecil dan koperasi wilayah lainnya.

1.1.8 Lokasi PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung

Peneliti melaksanakan kegiatan penelitian skripsi di PT. Taspen (Persero) KCU Bandung yang berada di Jl. PH.H. Mustofa No.78, Cikutra, Cibeunying Kidul, Bandung, Jawa Barat.

1.1.9 Susunan dan Jumlah Karyawan

Dibawah ini rincian pembagian jumlah dan unit kerja yang bekerja di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung adalah sebagai berikut:

TABEL 1. 1

UNIT KERJA DAN JUMLAH KARYAWAN

Unit Kerja	Jumlah Pegawai
Kepala Cabang	1 Orang
Wakil Kepala Cabang	1 Orang
Kepala Bidang	3 Orang
Kepala Seksi	5 Orang
Pelaksana	36 Orang
Total	46 Orang

Sumber: Data PT. Taspen (Persero) KCU Bandung (2019)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam organisasi karena berfungsi sebagai perencana, penggerak, dan pelaku segala kegiatan operasional. Tanpa manajemen sumber daya yang baik, perusahaan akan kesulitan dalam mewujudkan pencapaian tujuan organisasinya. Seiring dengan era globalisasi yang sedang berlangsung saat ini dan perkembangannya begitu pesat, persaingan bisnis juga ikut meningkat dengan cepat karena mengikuti perubahan dan kemajuan dalam berbagai aspek terutama dalam bidang teknologi dan pengetahuan. Untuk itu, manajemen sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan harus kompeten dan siap untuk melakukan perubahan untuk meningkatkan kualitas perusahaannya. Sumber daya manusia menurut Nawawi dalam Sunyoto (2015:3) adalah potensi yang merupakan aset kekayaan dan berfungsi sebagai modal (non material atau non finansial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat mewujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus mampu untuk mengatur serta mengelola sumber daya manusia. Menurut Kasmir (2016:5) pengelolaan sumber daya manusia harus memperlakukan karyawan sesuai dengan norma-norma yang berlaku akan memberikan rasa keadilan kepada manusia yang terlibat.

PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri atau PT. Taspen (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS). PT. Taspen (Persero) memiliki beberapa program, diantaranya Program Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Program Jaminan

Kecelakaan Kerja (JKK), dan Program Jaminan Kematian (JK). Upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia di TASPEN diwujudkan melalui Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi (MSDM-BK). Dalam mewujudkan visi PT.Taspen yaitu “Menjadi pengelola Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT) serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya”. PT. Taspen senantiasa harus memiliki komitmen untuk memberikan perhatian khusus dan terpadu sehingga tercipta sumber daya manusia yang kompeten, profesional, berdaya saing agar meningkatnya kualitas kinerja yang mampu mendukung produktivitas guna mencapai visinya. Dalam melaksanakan pengelolaan sumber daya manusia, PT. Taspen (Persero) mengacu pada dasar kebijakan internal perusahaan dan perundang-undangan. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas PT. Taspen (Persero) melakukan strategi sejak proses perekrutan karyawan baru, yakni dengan senantiasa menitikberatkan pada kompetensi melalui kualifikasi tertentu sesuai dengan kebutuhan serta rencana yang telah ditetapkan. Menurut Fahmi (2016:1) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Pelaksanaan suatu pekerjaan tanpa diikuti oleh penilaian tidaklah dapat diukur dan diketahui seberapa besar tingkat pencapaian tujuan yang telah dicapai.

Sebagai sebuah perusahaan milik negara yang bergerak di bidang Asuransi Sosial, memiliki karyawan yang andal dan berkualitas merupakan target utama dalam membangun pertumbuhan Perseroan dan Negara. Perusahaan menyadari bahwa dalam pelayanan yang dilakukan PT. Taspen (Persero) seluruh karyawan harus mempunyai bekal untuk mengedukasi dan melakukan pelayanan yang baik kepada peserta pembayaran Dana Pensiun dan Pengelolaan THT (Tabungan Hari Tua). Menurut Tjiptono (2015:157) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas pelayanan itu sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Untuk itu diperlukan kualitas pelayanan yang baik dalam mendukung reputasi perusahaan menjadi lebih baik di mata masyarakat luas. Untuk mengetahui bagaimana penerapan kualitas pelayanan pada PT.

Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung peneliti melakukan penyebaran pra kuesioner kepada 30 orang peserta untuk dijadikan sampel dan dapat dilihat dari tabel dibawah ini, sebagai berikut:

TABEL 1. 2
HASIL PRA KUESIONER KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan	Jawaban					Total Skor	Skor Ideal	Pencapaian %
		1 (STS)	2 (TS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)			
1.	Sejauh ini karyawan selalu melayani sesuai dengan yang dijanjikan perusahaan	0	4	6	20	0	108	150	72%
2.	Saya merasa nyaman saat berada di kantor pelayanan dan fasilitas tertata rapi	0	0	0	20	10	130	150	87%
3.	Sejauh ini karyawan selalu cepat tanggap dan selalu bersedia membantu bahkan tanpa diminta	0	6	0	24	0	108	150	72%
4.	Karyawan menguasai produk dan informasi yang terkait dengan layanan	0	10	0	17	3	103	150	69%

5.	Karyawan selalu ramah kepada setiap pelanggan	0	0	0	18	12	132	150	88%
Rata-rata									78%

Sumber: Hasil olah data pra-kuesioner, (2020)

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa tingkat kualitas pelayanan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung dalam kategori baik. Karena pada rata – rata hasil pra-kuesioner yang telah disebarakan adalah 78%. Tetapi dapat dilihat pada pernyataan nomor 1 “sejauh ini karyawan selalu melayani sesuai dengan yang dijanjikan perusahaan”, nomor 3 “Sejauh ini karyawan selalu cepat tanggap dan selalu bersedia membantu bahkan tanpa diminta “, dan nomor 4 “Karyawan menguasai produk dan informasi yang terkait dengan layanan” masih ada beberapa responden yang menjawab tidak setuju pada pernyataan tersebut. Dari beberapa konsumen yang menilai tersebut dapat diketahui bahwa karyawan yang melayani konsumen tersebut belum secara maksimal dalam melakukan pelayanannya. Namun dari segi keramahan dan fasilitas yang tersedia dalam kategori sangat baik yaitu 87% dan 88%. Oleh karena itu manajemen sumber daya manusia yang ada di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masing – masing karyawan yang ada di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung agar dapat memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan ekspetasi peserta.

Dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan para karyawan yang ada di PT. Taspen (Pesero) Kantor Cabang Utama Bandung khususnya pada bagian pelayanan, maka diperlukan pelatihan yang efektif untuk menunjang kualitas pelayanan yang baik agar para peserta merasa aman dan nyaman. Menurut H. John Bernadin dalam Lubis (2018:139) menyatakan bahwa pelatihan didefinisikan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan pada pekerjaan yang saat ini dipegang atau yang terkait dengannya, ini biasanya perubahan dalam pengetahuan, keterampilan, sikap, atau perilaku tertentu. Menurut hasil wawancara dengan Bapak Budi Prasetyo selaku Kepala Bidang Umum dan SDM PT. Taspen KCU Bandung, peneliti menyimpulkan bahwa seluruh karyawan yang berada di kantor cabang mengikuti program pelatihan yang berada di kantor pusat seperti *Hard Competency Training*. Dan setiap kantor

cabang melakukan beberapa kegiatan yaitu *morning briefing* yang dilakukan setiap pagi hari, *employee gathering* yang diselenggarakan setiap satu tahun sekali dan juga diadakan *outbound* setiap dua tahun sekali. Adapun program SMK (Sistem Manajemen Kinerja) yang dilakukan tiga kali dalam satu tahun. Pada bulan Januari melakukan perencanaan, Bulan Juli melakukan pembelajaran dan *coaching*, dan pada bulan Desember melakukan evaluasi. Beberapa program – program pelatihan tersebut yang telah dilaksanakan PT. Taspen (Persero) dalam tiga tahun terakhir adalah sebagai berikut:

TABEL 1. 3
PROGRAM PELATIHAN KARYAWAN PT. TASPEN (PERSERO) 2016 – 2018

No.	Jenis Pelatihan	2018	2017	2016
1	<i>Orientation Training (OT)</i>	149	0	0
2	<i>On The Job Training (OJT)</i>	144	155	150
3	<i>Corporate Leadership Training (CLT)</i>	93	97	84
4	<i>Functional Training (FT)</i>	230	125	175
5	<i>Core Competency Development Training (CCT)</i>	143	2301	857
6	<i>Hard Competency Training (HCT)</i>	856	1029	1323
7	<i>Complement Training (CT)</i>	104	726	1311
8	<i>Formal Learning</i>	0	2	8
9	<i>Pre Pension Training (PPT)</i>	369	165	98

Sumber: Annual Report PT Taspen (Persero), (2020)

Berdasarkan pemaparan mengenai pelatihan yang dilakukan oleh PT. Taspen (Persero) dan hasil wawancara terhadap Kepala Bidang SDM di PT. Taspen (Pesero) Kantor Cabang Utama Bandung. Peneliti melakukan penyebaran pra-kuesioner kepada 30 orang karyawan termasuk *customer service* untuk mengetahui bagaimana penerapan pelatihan yang dilakukan pada PT. Taspen (Pesero) Kantor Cabang Utama Bandung dan berikut adalah data hasil dari pra-kuesioner yang telah dilakukan.

TABEL 1. 4
HASIL PRA KUESIONER PELATIHAN KARYAWAN

No.	Pernyataan	Jawaban					Total Skor	Skor Ideal	Pencapaian %
		1 (STS)	2 (TS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)			
1.	Pelaksanaan kegiatan pelatihan sudah terlaksana dengan baik	0	0	2	19	9	127	150	85%
2.	Saya sudah mengimplementasikan dengan baik hasil dari pelatihan ke pekerjaan	0	7	2	21	0	104	150	69%
3.	Saya terdorong untuk meningkatkan kualitas pekerjaan saya melalui pelatihan	0	0	3	25	2	119	150	79%
4.	Sejauh ini materi – materi yang disampaikan di pelatihan sesuai dengan pekerjaan saya	0	0	4	18	8	124	150	83%
5.	Narasumber pada saat pelatihan memberikan materi dengan jelas dan baik	0	0	0	27	3	123	150	82%
Rata-rata									80%

Sumber: Hasil olah data Pra-Kuesioner, (2020)

Berdasarkan hasil pra-kuesioner tersebut secara rata-rata pelatihan yang ada di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung dalam kategori baik yaitu sebesar 80%. Tetapi terdapat pernyataan pada nomor 2 “saya sudah mengimplementasikan dengan baik hasil dari pelatihan ke pekerjaan” yang beberapa

respondennya menjawab tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa masih ada beberapa karyawan yang belum mengimplementasikan dengan baik hasil dari pelatihan ke pekerjaan mereka. Menurut Widodo (2015:82), pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar. Ketika pelatihan yang ada di perusahaan tersebut belum diimplementasikan dengan baik maka kualitas pelayanan yang diberikan menjadi berpengaruh buruk. Karena para karyawan belum sepenuhnya memahami dan merealisasikan ke pekerjaannya yaitu melayani kebutuhan peserta.

Berdasarkan latar belakang dan data-data yang telah dipaparkan diatas, penerapan pelatihan karyawan dan kualitas pelayanan yang ada di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung belum terimplementasi secara maksimal. Dengan adanya pelatihan karyawan sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Terlebih PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung termasuk perusahaan asuransi sosial yang berfokus pada sisi pelayanannya. Tanpa adanya pelatihan yang maksimal maka kualitas pelayanan tidak dapat berjalan sesuai standar pelayanan yang baik. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Pelatihan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung**”

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pelaksanaan Pelatihan karyawan yang dilaksanakan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung?
- b. Bagaimana penerapan Kualitas Pelayanan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung?
- c. Bagaimana pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk dapat mengetahui :

- a. Menganalisis pelaksanaan Pelatihan karyawan pada bidang pelayanan yang dilaksanakan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung
- b. Menganalisis penerapan Kualitas Pelayanan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung
- c. Menganalisis pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat baik itu aspek teoritis maupun aspek praktis, yaitu :

- a. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai informasi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang dapat mempengaruhi pengembangan sumber daya manusia dan hasil penelitian ini dapat berguna untuk acuan dalam penelitian selanjutnya.

- b. Aspek Praktis

Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi yang bermanfaat untuk membantu perusahaan dalam menerapkan pengetahuan dan menambah wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2019 sampai dengan data yang diperlukan mencukupi. Penelitian ini dilakukan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung yang beralamat di Jl.PH. H. Mustofa No. 78, Cikutra, Cibeunying Kidul, Bandung, Jawa Barat.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar mempermudah dalam penulisan skripsi ini, penulis menyusun Sistematika penulisan ini antara lain sebagai berikut.

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pernyataan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang landasan teori-teori untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian, penelitian terdahulu yang dijadikan acuan pada penelitian, dan kerangka pemikiran.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan pelaksanaan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, uji validitas dan teknis analisis data.

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas secara rinci bagaimana hasil perhitungan dan analisa dari sebuah penelitian. Pada bab hasil dan pembahasan ini berisi data-data yang telah dikumpulkan dan diolah untuk memberikan informasi serta solusi dari permasalahan yang ada.

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan penafsiran atas hasil analisis penelitian yang dijelaskan dalam bentuk kesimpulan. Serta memberikan saran yang dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi pihak perusahaan maupun bagi penelitian selanjutnya.