

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Peranan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Indonesia sebagai penyelenggara sekaligus sebagai aparatur negara mempunyai arti yang begitu penting, salah satunya adalah membantu dalam pembangunan nasional di Indonesia. Sebagai unsur penyelenggara negara atau pemerintah sudah sewajarnya para PNS di berikan perlindungan, wewenang, pemeliharaan dan kesejahteraan. Usaha pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Indonesia adalah dengan memberikan program pensiun.

Program pensiun diberikan sebagai jaminan keuangan apabila PNS sudah memasuki usia yang tidak produktif atau tua. Di saat usia tua mereka tidak lagi bisa melaksanakan atau mengerjakan tugas atau kewajiban pemerintahan. Selain itu, dana pensiun juga menjadi jaminan keuangan bagi ahli waris (keluarga) apabila peserta mendapat resiko kematian sebelum atau sesudah mencapai usia pensiun.

Dalam peraturan terbaru Badan Kepegawaian Nasional (BKN) yang mengacu pada Peraturan Pemerintah No.11 tahun 2017 tentang manajemen Pegawai Negeri Sipil, ditentukan batas usia minimum pensiun yaitu 56 tahun sampai dengan 65 tahun sesuai dengan jabatan fungsional dan diatur jika Pensiun janda/duda diberikan jaminan hari tua sebagai bentuk balas jasa

pemerintah atas pengabdian yang selama ini mereka berikan selama bertahun-tahun untuk bekerja dalam dinas pemerintah. Menurut data Badan Kepegawaian Nasional (BKN) dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (KemenPAN-RB) yang dikutip Detik *Finance* memproyeksikan bahwa dari tahun 2016 sampai tahun 2020 PNS yang memasuki masa pensiun berjumlah :

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah PNS masuk pensiun</b>
2016	122.515
2017	132.815
2018	156.349
2019	156.050
2020	184.542

Data Badan Kepegawaian Negara 2017

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa dari tahun 2016 sampai tahun 2020 jumlah pegawai yang memasuki masa pensiun cukup signifikan. Data terakhir mencatat bahwa di tahun 2017 yang dikutip Liputan 6, dari populasi penduduk Indonesia yang hampir mencapai 270 juta jiwa, tercatat PNS di seluruh Indonesia berjumlah sekitar 4,5 juta jiwa.

Dengan banyaknya jumlah Pegawai Negeri Negeri (PNS) di Indonesia saat ini, baik itu masih aktif maupun non aktif (Pensiunan) membuat bisnis jasa pembayaran gaji pensiun semakin berkembang. Banyak perusahaan perbankan dan non perbankan milik negara maupun swasta di sektor jasa saling berkompetisi memenangkan pasar di Indonesia. Bisnis pensiun mulai

berkembang dan mulai diadopsi oleh bank-bank maupun perusahaan untuk memperoleh nasabah yang sebanyak-banyaknya.

Pada zaman modern yang penuh dengan persaingan ini, beberapa perusahaan jasa menyadari pentingnya faktor nasabah, salah satunya adalah tentang kepuasan konsumen. Menurut Umar (2005 : 65) seorang konsumen yang merasa puas akan mengulangi kembali pembelian produk atau pemakaian jasa dan menyebarkan pesan-pesan positif kepada orang lain. Sebaliknya jika konsumen tidak puas lebih besar kemungkinan akan beralih ke pelayanan atau produk sejenis. Ketidakpuasan akan dicerminkan dalam kata-kata negatif yang berdampak buruk pada perusahaan.

Seiring dengan banyaknya persaingan, sebuah perusahaan harus memberikan suatu penawaran yang lebih memuaskan dibanding pesaingnya. Mengingat begitu pentingnya nasabah dalam kemajuan perusahaan, maka perusahaan juga harus mengerti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang harus diperhatikan yaitu kualitas pelayanan, citra perusahaan dan tingkat kepercayaan.

Berdasarkan beberapa faktor diatas, kualitas pelayanan merupakan elemen penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah karena merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakai jasa dengan kinerja kualitas jasa layanan. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2006:59) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk

memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka akan kualitas jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan halnya nasabah, apabila para nasabah diberikan pelayanan yang berkualitas maka pensiunan akan merasa dihormati, diperhatikan, dan lebih diutamakan.

Selain kualitas pelayanan, citra perusahaan juga harus diperhatikan untuk memenuhi kepuasan nasabah. Citra perusahaan menurut Kotler (2002:338) adalah suatu persepsi atau penilaian seseorang terhadap perusahaan atau produknya. Sedangkan menurut Bachari Alma (2010) citra perusahaan adalah pemikiran seseorang akan suatu kesan baik untuk perusahaan maupun produk yang dihasilkan yang diperoleh berdasarkan pengalaman. Citra perusahaan yang baik akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Nasabah akan merasa bangga dan percaya diri terhadap perusahaan karena telah menggunakan jasa layanan perusahaan tersebut. Selain karena namanya dikenal baik dimasyarakat, nasabah juga merasa aman jika akan terus melakukan transaksi di perusahaan tersebut. Karena semakin perusahaan menumbuhkan citra yang baik, nasabah pun juga semakin percaya jika perusahaan dapat dihandalkan dan akhirnya berdampak pada pesan-pesan positif yang dapat

membawa nama baik perusahaan dan nasabah pun semakin percaya diri menggunakan produk/jasa dari perusahaan tersebut.

Tingkat kepercayaan juga harus diutamakan untuk diberikan kepada nasabah pensiunan. Kepercayaan menurut Barnes (2003:148) diartikan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya. Apabila perusahaan mampu memberikan tingkat kepercayaan yang tinggi dan perusahaan menjaga kepercayaan terhadap para nasabah pensiunan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap jasa pelayanan perusahaan, kemudian nasabah akan merasa yakin akan kinerja perusahaan karena di rasa perusahaan dapat menepati janji. Selain yakin akan kinerjanya, nasabah juga rasa aman dan tidak merasa khawatir jika dana pensiunnya hilang sebab saat ini banyak perusahaan jasa yang menawarkan pelayanan pengambilan dana pensiun.

Saat ini banyak sekali perusahaan jasa atau pelayanan perbankan yang menjadi mitra PT. Taspen dalam mengambil gaji pensiunan di Indonesia, misalnya Bank BTPN, Bank BRI, Bank BTN dan lain-lain yang memberikan kemudahan dan solusi bagi nasabahnya. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan jasa harus mampu memberikan yang terbaik bagi nasabahnya yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas yang berupa kehandalan, fasilitas yang memadai serta solusi kemudahan bagi para nasabah.

PT. Kantor Pos Indonesia cabang Ponorogo merupakan salah satu perusahaan jasa milik pemerintah atau BUMN yang terletak di Jalan Ir. Soekarno Hatta No.55 Ponorogo. PT. Kantor Pos Indonesia cabang Ponorogo saat ini tetap menjadi pilihan konsumen seiring dengan banyaknya persaingan pihak swasta. PT. Kantor Pos cabang Ponorogo menawarkan berbagai fasilitas pelayanan diantaranya melayani pengiriman surat maupun barang atau biasa disebut pengiriman paket barang. Selain itu, PT. Kantor Pos Ponorogo juga memberikan pelayanan pembayaran seperti pembayaran listrik, kredit sepeda motor, pengambilan uang pensiun, dan pengiriman uang. PT. Kantor Pos Ponorogo memiliki nasabah pensiunan dari tahun 2013-2017 dengan jumlah rata-rata sebanyak 4883. PT. Kantor Pos Ponorogo sebagai badan usaha yang bergerak di sektor jasa, dituntut untuk dapat menciptakan bisnis dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dengan tujuan agar tetap unggul dalam menghadapi persaingan jangka panjang dengan menawarkan janji berupa jaminan kepastian dalam pelayanan bagi setiap nasabahnya.

Banyaknya perusahaan jasa atau pelayanan perbankan yang menjadi mitra PT. Taspen dalam mengambil gaji pensiunan di Indonesia juga akan memunculkan beberapa masalah yang dihadapi oleh masing-masing perusahaan. PT Kantor Pos Ponorogo telah lama bekerjasama dengan PT. Taspen sebagai jasa pelayanan pembayaran gaji pensiun di kabupaten Ponorogo namun masih memiliki kekurangan dalam melayani para nasabah pensiunan yang mengambil gaji pensiunan di PT. Kantor Ponorogo. Hal ini dibuktikan

dengan masih banyaknya antrian yang cukup banyak yang tidak beraturan yang mengambil gaji pensiunan selama tanggal 1 sampai 13 serta kurangnya fasilitas penunjang kenyamanan seperti televisi dan kurangnya tenaga kerja dalam menangani setiap nasabah, dengan demikian akan mengurangi tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, berdasarkan sumber data informasi dari PT. Kantor Pos Ponorogo tercatat bahwa ada penurunan jumlah nasabah yang mengambil gaji pensiunan di PT. Kantor Pos Ponorogo selama 5 tahun terakhir dari tahun 2013 sampai dengan 2017. Berdasarkan dengan permasalahan diatas, PT. Pos cabang Ponorogo melakukan perbaikan pelayanan dan peningkatan kinerja untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau nasabah (Kantor Pos, Ponorogo).

Dengan berlatarbelakang uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pensiunan pada PT. Kantor Pos Ponorogo.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, masalah yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pengambilan gaji pensiun di Kantor Pos Ponorogo? Dari masalah tersebut dirumuskan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan gaji pensiun di PT. Kantor Pos Ponorogo?
- b. Bagaimana pengaruh variabel citra terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan pensiun di PT. Kantor Pos Ponorogo?
- c. Bagaimana pengaruh variabel kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan gaji pensiun di PT. Kantor Pos Ponorogo?
- d. Bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan gaji pensiun di PT. Kantor Pos Ponorogo?

## **1.3 Batasan Masalah**

Mengingat permasalahan yang ada sangatlah luas dan supaya penelitian lebih terarah maka penulis melakukan pembatasan masalah. Batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Hubungan antara kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap kepuasan Nasabah pensiunan di Ponorogo



2. Permasalahan yang dibahas berhubungan dengan Nasabah pensiunan di PT.

Kantor Pos Ponorogo

## **1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah variabel diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan gaji pensiun di PT. Kantor Pos Ponorogo
- b. Untuk mengetahui pengaruh Citra Perusahaan terhadap kepuasan Nasabah dalam pengambilan gaji pensiun di PT. Kantor Pos Ponorogo
- c. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan gaji pensiun di PT. Kantor Pos Ponorogo
- d. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan gaji pensiun di PT. Kantor Pos Ponorogo

### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang saya lakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak diantaranya sebagai berikut:

- a) Bagi organisasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan evaluasi terhadap organisasi agar bisa memberikan suatu pelayanan yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen atau nasabah.
- b) Bagi penulis, memperoleh tambahan pengetahuan dan informasi setelah melakukan penelitian di perusahaan.
- c) Bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan penelitian lebih lanjut.

