

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA Pensiun PADA PT. TASPEN (PERSERO) CABANG DEPOK

¹⁾ Benny Osta Nababan, ²⁾ Tanisa Adra Oktaviani

¹⁾Dosen Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III, Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia

Email: benny.osta@dewantara.ac.id

²⁾Alumni Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III, Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia

Email: tanisaadra@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that affect the satisfaction of participants Pension (Y) at PT.Taspen (Persero) Branch Depok. Independent variables used in this research are Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) and Emphaty (X5). The sample of this research is 100 Participants from all population. Data collection techniques in this study using questionnaires and literature study. Data analysis technique using multiple linear regression analysis with SPSS program. The results showed that tangible (X1), reliability (X2), and responsiveness (X3) partially have a significant influence on satisfaction of pension participant (Y) meaning that the better tangible, reliability and responsiveness then the satisfaction of pension participant will increase. Assurance (X4) and Emphaty (X5) are not partially insignificant to the satisfaction of the Pension Participant (Y). The result of calculation of coefficient of determination shows that the satisfaction of the participant of pension is influenced by five independent variables such as tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and Emphaty (X5) equal to 53,7% and the rest equal to 46,3% is influenced by other factors.

Keywords: *Quality of Service (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) and Satisfaction of Pension Participants.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan peserta Pensiun (Y) Pada PT.Taspen (Persero) Cabang Depok. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain *Tangible (X₁)*, *Reliability (X₂)*, *Responsiveness (X₃)*, *Assurance (X₄)* dan *Emphaty (X₅)*. Sampel Penelitian ini sebanyak 100 Peserta Pensiun dari seluruh jumlah populasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa *tangible (X₁)*, *reliability (X₂)*, dan *responsiveness (X₃)* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun (Y) artinya semakin baik *tangible*, *reliability* dan *responsiveness* maka kepuasan peserta pensiun akan semakin meningkat. *Assurance (X₄)* dan *Emphaty (X₅)* secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan Peserta Pensiun (Y). Hasil dari perhitungan koefisien determinasi meunjukkan bahwa kepuasan peserta pensiun dipengaruhi kelima variabel independen antara lain *tangible (X₁)*, *reliability (X₂)*, *responsiveness (X₃)*, *assurance (X₄)* dan *Emphaty (X₅)* sebesar 53,7% dan sisanya sebesar 46,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) dan Kepuasan Peserta Pensiun.*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar international atau global. Produk apapun yang dihasilkan tidak

terlepas dari unsur layanan, baik itu jasa sebagai produk inti, maupun sebagai produk pelengkap. Oleh karena itu, perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar dan ditingatkan lagi untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu

memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana suatu tingkatan produk di persepsikan sesuai dengan harapan pembeli (Kotler dalam Sangadji & Sopiah, 2013:181). Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari penting arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 dimensi kualitas jasa yang disebut *RATER* sehingga dapat menciptakan peserta/pelanggan yang loyal, yaitu *reability* (reliability), *assurance* (assurance), *tangible* (tangible), *empathy* (komunikasi) dan *responsiveness* (cepat tanggap). (Parasuraman dalam Sangadji & Sopiah, 2013:100).

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan pelanggan. (Tjiptono dalam Sangadji & Sopiah, 2013:100) menjelaskan Apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan buruk.

PT TASPEN (Persero) Cabang Depok adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Kantor Cabang Depok berawal dari kantor cabang pembantu sejak akhir tahun 2010 dengan mendasari surat keputusan Direksi Nomor : SK-38/DIR/2010 dan resmi menjadi Kantor Cabang sejak bulan september 2013 dengan mendasari Peraturan Direksi Nomor : PD-20/DIR/2013 tanggal 04 september 2013. Dengan membawahi satu wilayah kota Depok. PT Taspen (Persero) Cabang Depok berlokasi di *Jl. Raya Kalimulya No.99 Kel. Kalimulya Kec. Cilodong Kota Depok* dengan jumlah peserta aktif sebanyak 7.715 dan peserta pensiun 23.258.

Produk-produk PT. Taspen (Persero) Cabang Depok yang sebagian besar merupakan produk asuransi diantaranya Tabungan Hari Tua (THT), Pensiun, Assurance Kecelakaan Kerja (JKK) dan Assurance Kematian (JKM). PT. Taspen (Persero) Cabang Depok merupakan sebuah perusahaan jasa yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan pesertanya. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka perlu untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pensiun Pada PT TASPEN (Persero) Cabang Depok”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Tangible* (tangible), *Reliability* (reliability), *Responsiveness* (responsiveness), *Assurance* (assurance) dan *Empathy* (perhatian) secara parsial dan simultan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT.TASPEN (Persero) Cabang Depok?
2. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta pensiun pada PT.TASPEN (Persero) Cabang Depok?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible*

- (tangible), *Reliability* (reliability), *Responsiveness* (responsiveness), *Assurance* (assurance) dan *Empathy* (perhatian) secara parsial dan simultan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT.TASPEN (Persero) Cabang Depok?
2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta pensiun pada PT.TASPEN (Persero) Cabang Depok?

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Parasuraman et.al. dalam Mukarom & Laksana (2016) faktor – faktor yang menentukan kualitas pelayanan adalah SERVQUAL (*Service Quality*), pendekatan berdasarkan perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi konsumen atas layanan nyata yang mereka terima dan layanan yang sesungguhnya diharapkan. Model ini memiliki lima dimensi yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu penampilan atau fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan alat – alat komunikasi.
2. *Reability* (reliability), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* (responsiveness), kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan dengan cepat.
4. *Assurance* (assurance), yaitu pengetahuan kesopansantunan para pegawai dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan kerahasiaan.
5. *Empathy* (peduli), yaitu kepedulian dan perhatian individual yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen.

2.2 Kepuasan Konsumen Masyarakat

Berdasarkan pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara: KEP/25/M.PAN/2/2004 (dalam Mukarom & Laksana, 2016:129) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan

pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada. Adapun pengukuran indeks kepuasan pelanggan atau masyarakat tersebut meliputi :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan-tahapan atau alur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status pelanggan yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga pelanggan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan pengukuran kepuasan pelayanan seperti yang telah dijelaskan diatas, maka instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini hanya yang sesuai dengan objek penelitian meliputi : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan.

2.3 Definisi Operasional

Definisi operasional berisi indikator-indikator yang digunakan dalam pertanyaan kuesioner sesuai dengan variabel yang diajukan dalam landasan teori tentang kualitas layanan dan kepuasan konsumen peserta pensiun. Secara rinci tabel definisi operasional disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Definisi Operasional

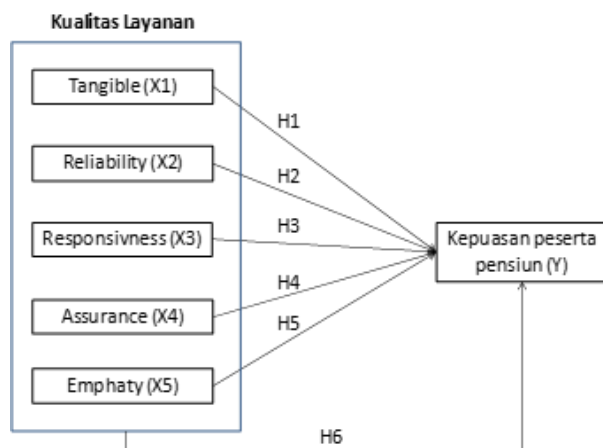
Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas pelayanan (Parasuraman, et.al. (2002) dalam Mukarom & Laksana (2016)	Tangible (<i>Tangible</i>)	fasilitas sarana dan prasarana yang memadai
		informasi persyaratan klim
		lokasi yang strategis
	Reliability (<i>Reliability</i>)	Jenis layanan yang diberikan sesuai

Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan Peserta (Kepmen PAN : KEP / 25 / M.PAN/2/2004) dalam Mukarom & Laksana		memberikan informasi produk
		melayani sejak pertama kali datang
		staf mengetahui kebutuhan peserta pensiun
	Responsiveness (<i>Responsiveness</i>)	staf memiliki pengetahuan yang cukup untuk pertanyaan dan keluhan peserta pensiun
		staf melayani dengan sigap
	Assurance (<i>Assurance</i>)	menjamin keamanan
		pelayanan gratis tanpa dipungut biaya
		ketepatan pembayaran dengan waktu yang sesuai
	Perhatian (<i>Empathy</i>)	staf menyapa, mengucapkan salam dan berterimakasih
		staf bersikap ramah dan sopan dalam melayani
		staf bersimpatik terhadap masalah peserta pensiun
	Prosedur pelayanan	Kemudahan Tahap Pelayanan
	Persyaratan pelayanan	Pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan
	Kecepatan pelayanan	Target pelayanan dapat diselesaikan

Variabel	Dimensi	Indikator
(2016)		dalam waktu yang ditentukan
	Kepastian biaya pelayanan	kesesuaian dengan biaya yang telah ditetapkan
	Kemampuan petugas pelayanan	Ketepatan staf dalam Memberikan atau menyelesaikan pelayanan

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gambaran penulisan secara terstruktur guna menjelaskan alur permasalahan yang sedang diteliti yang disajikan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

H_0 : Tidak ada pengaruh *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsivness* (X3), *assurance* (X4) dan *emphaty* (X5) baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan peserta pensiun (Y) pada PT.Taspen (persero) Cabang Depok.

H_1-H_5 : Ada pengaruh *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsivness* (X3), *assurance* (X4) dan *emphaty* (X5) secara parsial terhadap kepuasan peserta pensiun (Y) pada PT.Taspen (persero) Cabang Depok.

H_6 : Ada pengaruh *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsivness* (X3), *assurance* (X4) dan *emphaty* (X5) secara simultan terhadap kepuasan peserta pensiun (Y) pada PT.Taspen (persero) Cabang Depok.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kausalitas yang bertujuan untuk menyelidiki hubungan sebab-akibat, yaitu untuk mengetahui variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). (Sugiyono, 2011:37). Penelitian ini bersifat kuantitatif, yaitu penelitian yang lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan satu penafsiran.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel *dependen* penelitian ini yaitu kepuasan peserta pensiun (Y). Variabel *independen* penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel bebas yang terdiri dari: *Tangible* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄) dan *Empathy* (X₅).

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat untuk penelitian adalah PT Taspen (Persero) Cabang Depok berlokasi di Jl. Raya Kalimulya No.99 Kel. Kalimulya Kec. Cilodong Kota Depok. Waktu penelitian dilakukan selama 3 bulan (Mei 2017 - Agustus 2017).

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sujarweni, 2015:80). Populasi dari penelitian ini adalah peserta pensiun PT Taspen (Persero) Cabang Depok sebanyak 23.258 orang. Sampel adalah bagian dari

sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian (Sujarweni, 2015:81).

Metode pengambilan sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)} = \frac{23.258}{1 + 23.258 (0,1)^2} = 99,97$$

Dibulatkan menjadi 100 responden dimana n adalah ukuran sampel, N adalah populasi dan e adalah kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang digunakan untuk memperoleh data dari responden dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Responden diminta melakukan penilaian berupa angka tentang pelayanan yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Depok. Skala yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert menurut Sugiyono (2011:93) adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian berdasarkan tanggapan responden yang bersangkutan. Skor nilai yaitu (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) cukup setuju, (4) setuju, dan (5) sangat setuju.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Kualitas Data

3.6.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, jika r hitung > r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid sedangkan jika r hitung < r tabel, maka variabel tersebut tidak valid (Ghozali, 2011:52-53).

3.6.1.2 Uji Realibilitas

Realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan sebuah indikator dari variabel atau konstruk Suatu kuesioner dikatakan realibel atau handal jika jawaban responden konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2011:47-48)

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

3.6.2.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011:160-163). Deteksi normalitas dilakukan dengan melihat grafik normal *Probability Plot*. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.6.2.2 Uji Multikolinieritas

Suatu model regresi yang bebas multikolinieritas adalah mempunyai nilai tolerance lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10 (Ghozali, 2011:105-106).

3.6.2.3 Uji Heterokedastisitas

Deteksi Heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik *Scatterplot*. Dasar pengambilan keputusannya yaitu jika pola tertentu seperti titik – titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi Heterokedastisitas dan jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi Heterokedastisitas. (Ghozali, 2011:139).

3.6.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Dimana Y adalah kepuasan peserta pensiun, a adalah konstanta, $(\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5)$ adalah koefisien regresi, X_1 adalah tangible, X_2 adalah Reability, X_3 adalah Responsiveness, X_4 adalah Assurance, X_5 adalah Empathy dan e adalah kesalahan estimasi standar (*error*).

3.6.4 Uji Hipotesis

3.6.4.1 Uji t

Kriteria pengujian dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} .

- $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya adalah tidak memiliki pengaruh secara parsial antara variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel terikat (Y).
- $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya memiliki pengaruh antara variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria pengujian dengan menggunakan angka signifikansi :

- Apabila angka signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima.
- Apabila angka signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.6.4.2 Uji F

Kriteria pengujian dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} .

- Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).
- Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya memiliki pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara simultan

terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria pengujian berdasarkan probabilitasnya:

- Apabila probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Apabila probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.6.5 Uji Koefisien Determinan

Nilai R^2 yang kecil dapat diartikan bahwa kemampuan menjelaskan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terkait.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Singkat PT. TASPEN (Persero) Cabang Depok

PT.TASPEN (PERSERO) sebagai perusahaan asuransi sosial yang menyelenggarakan program pensiun dan THT bagi pegawai negeri sipil dan BUMN ini didirikan dilatarbelakangi keinginan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri dan keluarganya yang dirintis melalui Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri pada Tanggal 25-26 Juli 1960 di Jakarta. Hasil Konferensi tersebut dituangkan dalam Keputusan Menteri Pertama RI Nomor : 388/MP/1960 tanggal 25 Agustus 1960 yang antara lain perlunya pembentukan assurance sosial bagi Pegawai Negeri dan keluarganya pada saat mengakhiri pengabdianya kepada Negara. Maka pada tanggal 17 April 1963 melalui Peraturan Pemerintah Nomor : 15 tahun 1963 perusahaan yang mengelola assurance sosial untuk Pegawai Negeri tersebut berubah dengan nama Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri atau PN TASPEN. Kemudian pada tahun 1970 meningkat statusnya Perusahaan Umum berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor : 749/MK/IV/11/1970 sehingga menjadi PERUM TASPEN.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 822/KMK.03/1986 tanggal 22 September 1986, Nomor : 702/KMK.03/1987 tanggal 31 Oktober 1987, Nomor : 812/KMK.03/1988 tanggal 23 Agustus 1988, Nomor : 79/KMK.03/1990 tanggal 22 Januari 1990 tentang penugasan PT TASPEN (PERSERO) menyelenggarakan pembayaran pensiun untuk wilayah Bali dan NUSRA, wilayah Sumatra dan Jawa-Madura serta wilayah Indonesia Timur (Kalimantan, Sulawesi, Maluku dan Irian Jaya). Kantor Cabang Depok berawal dari Kantor Cabang Pembantu sejak akhir tahun 2010 dengan mendasari Surat Keputusan Direksi Nomor : SK-38/DIR/2010 dan resmi menjadi Kantor Cabang sejak bulan September 2013 dengan mendasari Peraturan Direksi Nomor : PD-20/DIR/2013 tanggal 04 September 2013 dengan jumlah peserta aktif sebanyak 7.715 dan peserta pensiun 23.258. Dengan membawahi satu wilayah kota Depok. Berlokasi di Jl. Raya Kalimulya No. 99 Kel. Kalimulya Kec. Cilodong Kota Depok.

4.2 Hasil Uji Kualitas Data

4.2.1 Uji validitas

Nilai DF (*Degree of Freedom*) dengan rumus $df = n - 2$, dimana n adalah jumlah sampel dengan demikian df yang digunakan adalah $100 - 2 = 98$. Dengan Alpha sebesar 5% maka menghasilkan r tabel (uji dua sisi) sebesar 0,1966. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS for Windows versi 23 diperoleh hasil uji validitas dari tiap-tiap pertanyaan yang tampak dalam Tabel 2.

Tabel 2 Hasil Pengujian Validitas

No.	Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	P Value	Keterangan
1	Tangible (X1)	X1.1	0,650	0,1966	0,000	Valid
		X1.2	0,569	0,1966	0,000	Valid
		X1.3	0,603	0,1966	0,000	Valid
2	Reliability (X2)	X2.1	0,739	0,1966	0,000	Valid
		X2.2	0,563	0,1966	0,000	Valid
		X2.3	0,667	0,1966	0,000	Valid
3	Responsiveness (X3)	X3.1	0,621	0,1966	0,000	Valid
		X3.2	0,669	0,1966	0,000	Valid
		X3.3	0,844	0,1966	0,000	Valid
4	Assurance (X4)	X4.1	0,824	0,1966	0,000	Valid
		X4.2	0,743	0,1966	0,000	Valid
		X4.3	0,825	0,1966	0,000	Valid
5	Emphaty (X5)	X5.1	0,936	0,1966	0,000	Valid
		X5.2	0,936	0,1966	0,000	Valid
		X5.3	0,782	0,1966	0,000	Valid
6	Kepuasan Peserta (Y)	Y1.1	0,657	0,1966	0,000	Valid
		Y1.2	0,275	0,1966	0,000	Valid
		Y1.3	0,424	0,1966	0,000	Valid
		Y1.4	0,550	0,1966	0,000	Valid
		Y1.5	0,755	0,1966	0,000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017.

Berdasarkan pengujian pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} dari semua indikator lebih besar dari nilai r_{tabel} nya. Probabilitas kesalahan (sig) dari tiap-tiap indikator semuanya dibawah 0,05 oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan pada kuesioner dalam penelitian ini adalah valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas instrumen penelitian dengan menggunakan SPSS menunjukkan masing-masing variabel diperoleh nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel. Perhitungan nilai koefisien reliabilitas untuk instrumen penelitian yang digunakan diperoleh hasilnya dalam Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Pengujian Reliabilitas

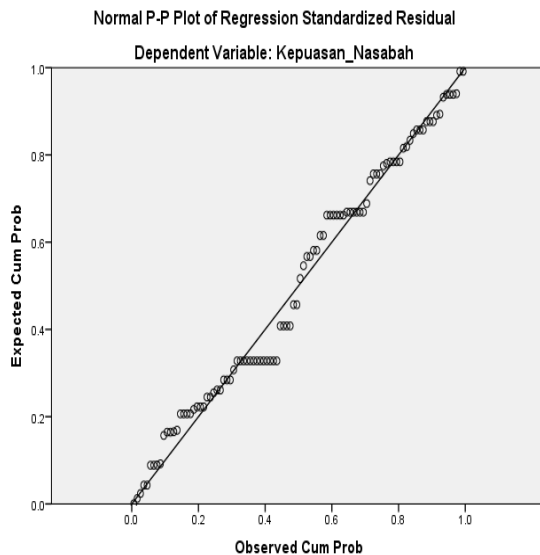
Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha	Keterangan
Tangible (X1)	0,763	0,60	Reliabel
Reliability (X2)	0,802	0,60	Reliabel
Responsiveness (X3)	0,840	0,60	Reliabel
Assurance (X4)	0,896	0,60	Reliabel
Emphaty (X5)	0,942	0,60	Reliabel
Kepuasan Peserta (Y)	0,756	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas menunjukkan data sesungguhnya mengikuti garis yang diagonal yang menunjukkan terjadi normalitas data sesuai dengan hasil output SPSS for Windows ditunjukkan dalam Gambar 2.



Gambar 2. Grafik Hasil Uji Normalitas

4.3.2 Uji Multikolinearitas

Dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas dilihat dari nilai *tolerance* yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$ dan *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada table 4.

Tabel 4. Hasil Pengujian Multikolinearitas

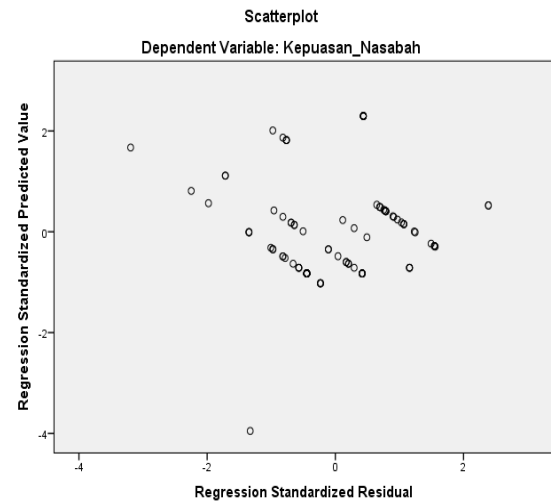
Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Tangible (X1)	0,495	2,018	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Reliability (X2)	0,647	1,546	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Responsiveness (X3)	0,461	2,168	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Assurance (X4)	0,528	1,892	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Emphaty (X5)	0,465	2,150	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada

sumbu Y (Gambar). Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. P-plot Uji Heteroskedastisitas

4.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS for Windows versi 23 disajikan dalam Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda, Uji t, Signifikansi dan Kolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.603	1.581		2.911	.004		
Tangible	.247	.122	.197	2.030	.045	.495	2.018
Reliability	.305	.121	.215	2.523	.013	.647	1.546
Responsiveness	.448	.156	.290	2.882	.005	.461	2.168
Assurance	.144	.116	.117	1.243	.217	.528	1.892
Emphaty	.182	.137	.134	1.331	.186	.465	2.150

Sumber : Hasil analisis data 2017

Berdasarkan hasil Tabel 5, maka persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 4,603 + 0,247 X_1 + 0,305 X_2 + 0,448 X_3 + 0,144 X_4 + 0,182 X_5 + e$$

Dimana X_1 adalah *tangible*, X_2 adalah *reliability*, X_3 adalah *responsiveness*, X_4

adalah *assurance*, X_5 adalah *emphaty* dan e adalah *standard error*.

Persamaan regresi berganda tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 4,603 berarti bahwa jika variabel *Tangible*, *Reliability*, *Daya Tangkap*, *Assurance* dan *Emphaty* sama dengan nol, maka Kepuasan Peserta Pensiun adalah sebesar 4,603.
2. Variabel *Tangible* (X_1) memiliki koefisien sebesar 0,247. Ini menunjukkan bahwa variabel *Tangible* meningkat 1 satuan maka kepuasan peserta pensiun akan meningkat 0,247 satuan.
3. Variabel *Reliability* (X_2) memiliki koefisien sebesar 0,305. Ini menunjukkan bahwa variabel *Reliability* meningkat 1 satuan maka kepuasan peserta pensiun akan meningkat 0,305 satuan
4. Variabel *Responsiveness* (X_3) memiliki koefisien sebesar 0,448. Ini menunjukkan bahwa variabel *Daya Tangkap* meningkat 1 satuan maka kepuasan peserta pensiun akan meningkat 0,448 satuan.
5. Variabel *Assurance* (X_4) memiliki koefisien sebesar 0,144. Ini menunjukkan bahwa variabel *Assurance* meningkat 1 satuan maka kepuasan peserta pensiun akan meningkat 0,144 satuan.
6. Variabel *Emphaty* (X_5) memiliki koefisien sebesar 0,182. Ini menunjukkan bahwa variabel *Emphaty* meningkat 1 satuan maka kepuasan peserta pensiun akan meningkat 0,182 satuan.

4.5 Uji Hipotesis

4.5.1 Uji t

Penentuan $DF = (n-1-k) = 100 - 5 - 1 = 94$ dan diperoleh t_{tabel} sebesar 1,986 (sig 0,05). Hasil Uji t disajikan dalam Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 5 variabel kualitas layanan dalam penelitian ini hanya terdapat 3 variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan peserta pensiun. Secara rinci penjelasan uji hipotesis secara parsial yang dikenal dengan uji t sebagai berikut :

1. Variabel *Tangible* (X_1) memiliki nilai $t_{hitung} = 2,030$ dengan tingkat signifikansi 0,045. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada diatas taraf 5% dan t_{hitung} sebesar $2,030 > t_{tabel}$ sebesar 1,986 yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangible* berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta.
2. Variabel *Reliability* (X_2) memiliki nilai $t_{hitung} = 2,523$ dengan tingkat signifikansi 0,013. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada diatas taraf 5% dan t_{hitung} sebesar $2,523 > t_{tabel}$ sebesar 1,986 yang berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta.
3. Variabel *Responsiveness* (X_3) memiliki nilai $t_{hitung} = 2,882$ dengan tingkat signifikansi 0,005. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada diatas taraf 5% dan t_{hitung} sebesar $2,882 > t_{tabel}$ sebesar 1,986 yang berarti H_0 ditolak dan H_3 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta.
4. Variabel *Assurance* (X_4) memiliki nilai $t_{hitung} = 1,243$ dengan tingkat signifikansi 0,217. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada diatas taraf 5% dan t_{hitung} sebesar $1,243 < t_{tabel}$ sebesar 1,986 yang berarti H_0 diterima dan H_4 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta.
5. Variabel *Emphaty* (X_5) memiliki nilai $t_{hitung} = 1,331$ dengan tingkat signifikansi 0,186. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada diatas taraf 5% dan t_{hitung} sebesar $1,331 < t_{tabel}$ sebesar 1,986 yang berarti H_0 diterima dan H_5 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel

Emphaty tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta.

4.5.2 Uji F

Perhitungan $df_1 = k - 1 = 6 - 1 = 5$ dan $df_2 = n - k = 100 - 6 = 94$ sehingga nilai F_{tabel} sebesar 2,31 pada signifikansi 0,05. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai $F_{hitung} = 23,934 > F_{tabel} = 2,31$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan kepuasan peserta pensiun dipengaruhi secara simultan dan signifikan oleh variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Hasil perhitungan uji F dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	160.466	5	32.093	23.934	.000
Residual	126.044	94	1.341		
Total	286.510	99			

Sumber : Hasil olahan data 2017

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Variabel *Tangible*, *Reliability* dan *Responsiveness* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta Pensiun sedangkan variabel *Assurance* dan *Emphaty* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun.
2. Variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Peserta Pensiun.
3. Dari ke lima faktor dalam penelitian ini, variabel *Responsiveness* (X_3) merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap tingkat Kepuasan Peserta Pensiun pada PT Taspen (Persero) Cabang Depok dengan koefisien *Responsiveness* sebesar 0,448

dan signifikan dengan nilai $t_{hitung} = 2.882$ pada $\alpha = 0,005 < 5\%$.

4. Variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh sebesar 53,7% terhadap Kepuasan Peserta Pensiun pada PT Taspen (Persero) Cabang Depok, sedangkan sisanya 46,3% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian.

5.2 Saran

Saran yang diberikan dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini masih belum bisa mengungkapkan secara keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Peserta Pensiun. Oleh karena itu perlu adanya penelitian lebih lanjut.
2. Variabel *Tangible*, *Reliability* dan *Responsiveness* perlu dipertahankan karena sudah dapat menunjukkan kepuasan peserta.
3. Variabel *Assurance* dan *Emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Hal ini menjadi pertimbangan oleh PT Taspen (Persero) Cabang Depok untuk memperbaiki kualitas layanan kedua variabel ini agar kedepannya kepuasan peserta pensiun dapat lebih meningkat.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19.Ed. 5.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herawati, Vida. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Wisma Tugu.
- Mawardi, Khairul Basri. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien klinik Sapta Mitra Bekasi Timur.
- Misbahudin. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Dewantara Cibinong.
- Mukarom, Z. dan Laksana, M.W. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik

Menuju *Clean Goverment and Good Governance*. Jawa Barat: CV. Pustaka Setia.

Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.

Sangdji, E.M dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Sugiono.2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: CV.ALFABETA.

Sujarweni, V.W. 2015. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.