

**KUALITAS PELAYANAN  
BAGI PESERTA TASPEN GENERASI MILENIAL  
PADA PT TASPEN (PERSERO) KC DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**OLEH  
PANDE MADE WISMA PRAYOGA  
NIM 2115713163**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**KUALITAS PELAYANAN  
BAGI PESERTA TASPEN GENERASI MILENIAL  
PADA PT TASPEN (PERSERO) KC DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**OLEH  
PANDE MADE WISMA PRAYOGA  
NIM 2115713163**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Pande Made Wisma Prayoga  
NIM : 2115713163  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul "Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Taspen Generasi Milenial Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar" adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 14 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Pande Made Wisma Prayoga  
NIM. 2115713163

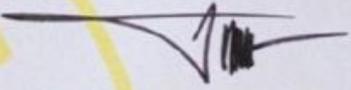
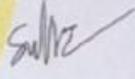
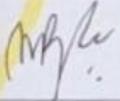
**Lembar Persetujuan dan Pengesahan**

**KUALITAS PELAYANAN BAGI PESERTA TASPEN  
GENERASI MILENIAL  
PADA PT TASPEN (PERSERO) KC DENPASAR**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah  
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

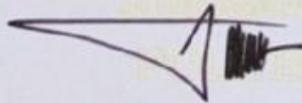
(Pande Made Wisma Prayoga)  
NIM : 2115713163

Badung, 14 Agustus 2024  
Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB NIP. 199201312019031011	
Dosen Penguji 1, Wayan Suryathi, SE., MM NIP. 196510171990112001	
Dosen Penguji 2, Drs. I Made Ardana Putra, M.Si NIP. 198912311989031012	

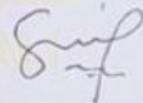
Pembimbing,

Dosen Pembimbing 1



Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB  
NIP. 199201312019031011

Dosen Pembimbing 2



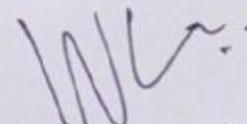
Ni Ketut Suciani, SS, MPd.  
NIP. 197004221998022002

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D  
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



I Made Widiyantara, S.Psi., M.Si  
NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan karya tugas akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Taspem Generasi Milenial Pada PT Taspem (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar” dengan tepat waktu.

Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Bali. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

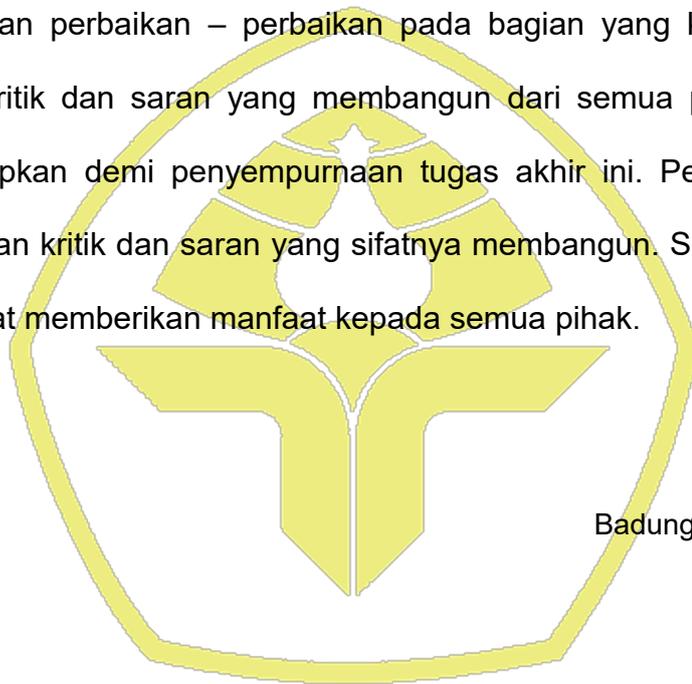
1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat dan rahmatnya beliau penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan lancar dan dengan sebagaimana mestinya.
2. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas dalam kegiatan belajar di Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan izin serta petunjuk dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

4. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.si selaku Ketua Program Studi D III Administrasi Bisnis yang telah memberikan saran, motivasi, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Gede Pradiva Adiningrat,S.AB.,M.AB, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing dan mendukung penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
6. Ibu Ni Ketut Suciani,SS,MPd, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing dan mendukung penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan.
8. Bapak Surya Mustafa selaku Branch Manager PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan sekaligus melakukan penelitian di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar.
9. Bapak Hasannudin Achmad selaku Manager Bidang Kepesertaan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar yang telah memberikan kesempatan serta bimbingan kepada penulis untuk dapat melaksanakan penelitian dengan baik.
10. Ibu Vitria Anjasari selaku Staff Bidang Layanan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar yang telah memberikan kesempatan, arahan serta bimbingan kepada penulis selama melaksanakan penelitian.

11. Orang Tua serta Keluarga yang telah memberikan bantuan baik berupa materi maupun motivasi serta doa restu kepada penulis dalam perkuliahan sampai penyusunan tugas akhir ini.

12. Teman – teman seperjuangan di Politeknik Negeri Bali Jurusan Administrasi Bisnis yang saling memberi dukungan.

Penulis menyadari tugas akhir ini belum sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, maka perlu diadakan perbaikan – perbaikan pada bagian yang kurang. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi penyempurnaan tugas akhir ini. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.



Badung, 12 Juli 2024

Penulis  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# DAFTAR ISI

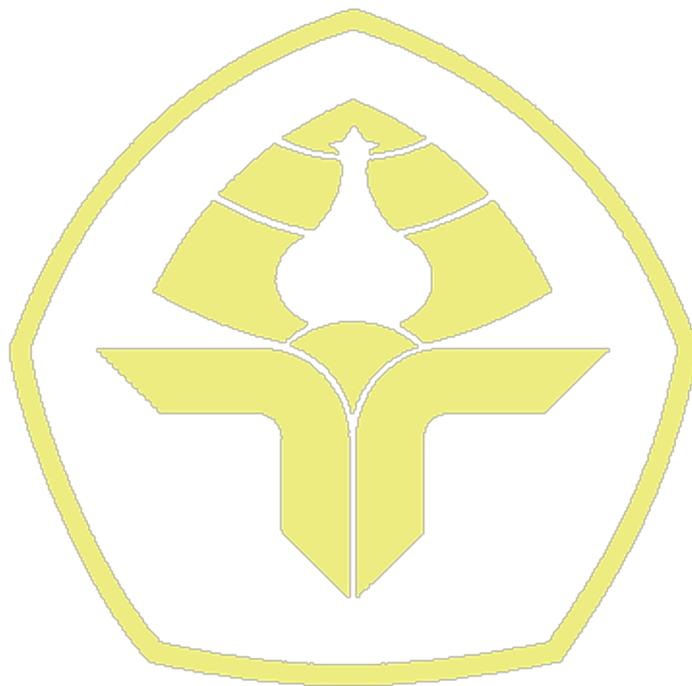
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Metode Penelitian.....	9
1. Lokasi Penelitian .....	9
2. Objek penelitian .....	9
3. Data penelitian .....	9
4. Metode Analisis Data.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Pelayanan .....	14
1. Pengertian Pelayanan .....	14
2. Jenis-jenis Pelayanan .....	16
3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	17
B. Pelayanan Publik .....	19
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	19
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	20
3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	22
C. Jasa .....	23
1. Pengertian Jasa .....	23

2. Karakteristik Jasa .....	24
3. Jenis-Jenis Jasa.....	25
D. Generasi Milenial .....	27
1. Pengertian Generasi Milenial .....	27
2. Karakteristik Generasi Milenial.....	28
3. Tantangan Generasi Milenial .....	29
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	31
A. Sejarah Perusahaan.....	31
B. Bidang Usaha.....	35
C. Struktur Organisasi.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	44
A. Kebijakan Perusahaan .....	44
B. Analisa dan Interpretasi Data.....	47
B.1 Analisa .....	47
B.2 Interpretasi Data .....	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	82
A. Simpulan.....	82
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN .....	88

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

## DAFTAR GAMBAR

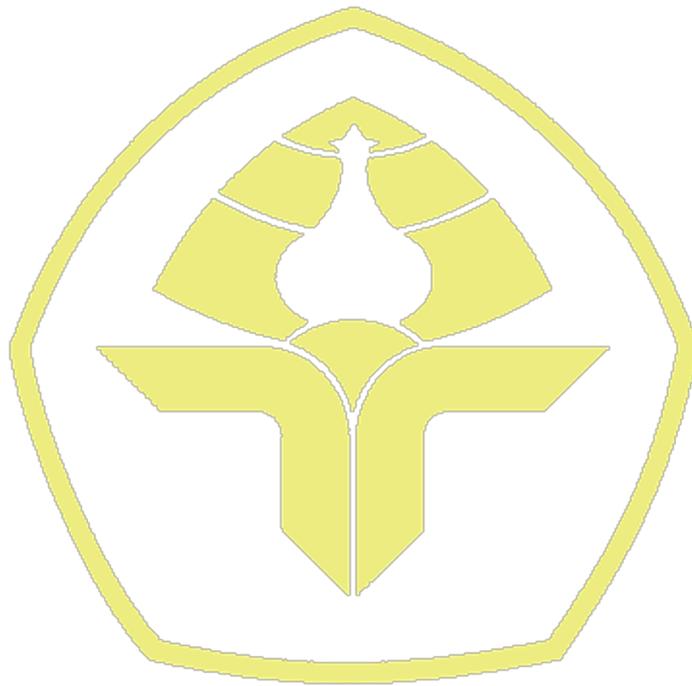
Gambar 1. 1 Triangulasi Data .....	12
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar .....	40



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

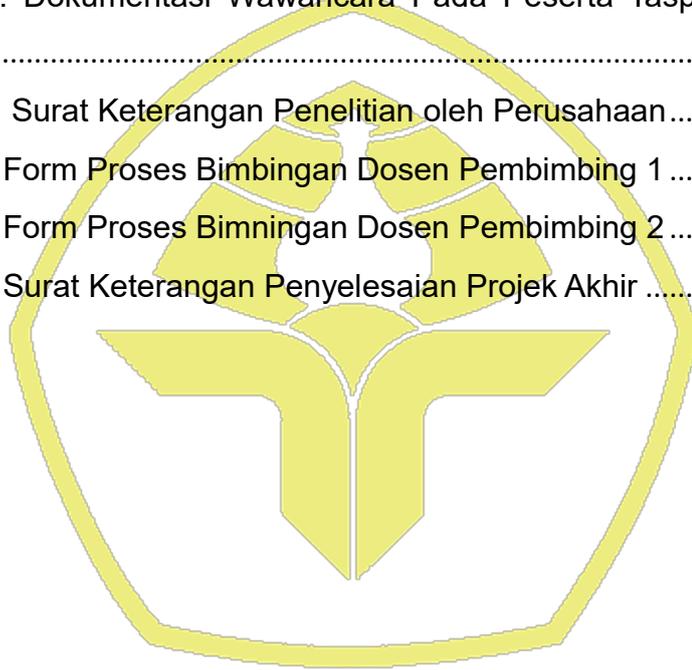
Tabel 1. 1 Peserta Taspen Seluruh Bali di PT Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar .....	5
Tabel 1. 2 Peserta Taspen Generasi Milenial di PT Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar .....	6
Tabel 4. 1 Hasil Temuan Analisis .....	62
Tabel 4. 2 Hasil temuan faktor pendukung dan penghambat.....	72



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara Pada Pihak Internal PT Taspen (PERSERO) KC Denpasar .....	88
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara Pada Peserta Taspen Generasi Milenial .....	90
Lampiran 3 : Dokumentasi Wawancara Pada Pihak PT Taspen (PERSERO) KC Denpasar.....	91
Lampiran 4 : Dokumentasi Wawancara Pada Peserta Taspen Generasi Milenial .....	93
Lampiran 5 : Surat Keterangan Penelitian oleh Perusahaan.....	94
Lampiran 6 : Form Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 1 .....	95
Lampiran 7 : Form Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 2 .....	96
Lampiran 8 : Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir .....	97



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi sekarang ini, pelayanan pada perusahaan menjadi unsur penting dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan perusahaan terbilang memuaskan apabila dapat memenuhi kriteria harapan dan kebutuhan konsumen. Pelayanan masyarakat merupakan fungsi paling mendasar dari keberadaan pemerintah di Indonesia. Pelayanan yang diberikan pemerintah dimaksud untuk memunculkan keadilan dan kesejahteraan di tengah-tengah warga negara melalui penyediaan berbagai pelayanan kehidupan masyarakat dalam bidang sosial, ekonomi, dan kebudayaan yang didukung dan disediakan oleh negara.

Pada saat ini kualitas sangat penting bagi pihak perbankan dan nasabah, karena kualitas pelayanan jasa berpengaruh besar atau berhubungan dengan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan jasa

dapat menjadi salah satu strategi yang penting dalam persaingan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, nasabah memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi di mana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi pelayanan, baik jasa, manusia. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Dalam suatu instansi kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kinerja pegawai yang bekerja pada bagian pelayanan, sarana dan fasilitas yang digunakan dalam membantu terwujudnya proses pelayanan yang baik. Menurut Tjipto dan Chandra dalam Ibrahim & Siti Marijam Thawil (2019:178) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai bentuk upaya dalam mewujudkan kebutuhan, keinginan pembeli, serta ketepatan. Dalam perkembangan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, maka dibutuhkan beberapa aspek pendukung diantaranya seperti kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, dengan perkembangan teknologi informasi dalam pelayanan.

Kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan dalam meningkatkan pendapatan jangka panjangnya adalah pada sejauh mana kemampuan perusahaan atau organisasi melayani atau memberi pelayanan secara maksimal kepada para pelanggannya secara sistematis dan terprogram yang tidak melanggar nilai-nilai etika dalam sebuah bisnis. Pentingnya pelayanan dalam suatu perusahaan sangat menentukan akan keberhasilan strategi pemasaran. Pelayanan yang baik adalah mengetahui akan keinginan konsumen demi kepuasan yang mereka dapatkan. Pelayanan ini akan mendukung tercapainya tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan. Pelayanan mempunyai tolak ukur kepada kepuasan konsumen.

Pelayanan yang menggunakan teknologi terkini dapat membantu mengurangi waktu dan biaya pelayanan. Tetapi, jika pelanggan tidak mampu menggunakan teknologi tersebut, maka kualitas pelayanan akan turun. Misalnya, jika pelanggan tidak mampu menggunakan aplikasi pembayaran online, maka pelayanan harus dilakukan secara tradisional, yang akan mengurangi kualitas pelayanan. Definisi pelayanan menurut Supranto dalam Wibowo (2014:71) pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dengan perkembangan teknologi di zaman sekarang, maka

pelayanan yang di berikan itu sangatlah mudah dimengerti bagi generasi milenial.

Generasi milenial memiliki karakter unik berdasarkan wilayah dan kondisi sosial-ekonomi. Salah satu ciri Utama generasi milenial ditandai dengan peningkatan penggunaan dan keakraban komunikasi, media dan teknologi digital. Generasi ini terlahir di era teknologi yang sudah berkembang, era dimana komputer, handphone, smartphone mulai diciptakan. Generasi milenial ini merupakan generasi yang lebih memilih cara instan dalam melakukan pekerjaan. Dimana di masa muda generasi ini disajikan teknologi yang dapat mengakses informasi apapun di dunia yaitu teknologi internet. Dengan semakin banyaknya Generasi Millenials, khususnya di Indonesia, yang memasuki usia produktif semakin mendorong perkembangan teknologi dan dunia digital. Generasi millenials merupakan generasi yang lahir pada tahun setelah 1994. Generasi ini semakin tinggi tingkat pendidikan, keberagaman, dan penggunaan teknologi, contohnya pada perusahaan PT TASPEN (PERSERO).

PT TASPEN (PERSERO) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas untuk mengelola dan menyelenggarakan Program asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil dimana program yang terdiri dari Program pensiun Pegawai Negeri Sipil dan Tabungan Hari Tua (THT) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri pada saat memasuki usia pensiun. Sehingga perusahaan ini

menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sejarah panjang abdi Negara di Indonesia. Menurut SK-18/DIR/2000 yang telah disempurnakan mengenai keputusan Direksi PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PERSERO) tentang prosedur kerja pengelolaan data peserta TASPEN. Didalam pengelolaan ada 4 (empat) program yang dikelola oleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram, yaitu Program Pensiun, Program Tujangan Hari Tua (THT), Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Program Jaminan Kecelakaan Kematian (JKM).

Jumlah peserta TASPEN sesuai dengan jumlah anggota PNS, Pejabat Negara, dan pegawai BUMN / BUMD yang ada. Untuk memberikan gambaran mengenai kepesertaan dalam program asuransi dana pensiun. Berikut ini penulis paparkan kepesertaan peserta TASPEN di kantor PT Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar.

Tabel 1. 1 Peserta Taspen Seluruh Bali di PT Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar

Peserta Taspen Seluruh Bali di PT Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar		
No	Tahun	Jumlah
1	2021	60.003
2	2022	56.902
3	2023	52.585

Pada tabel 1.1, jumlah peserta Taspen seluruh Bali mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan adanya peserta Taspen yang pensiun di setiap tahunnya.

Tabel 1. 2 Peserta Taspen Generasi Milenial di PT Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar

Peserta Taspen Generasi Milenial di PT Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar		
No	Tahun	Jumlah
1	2021	8.354
2	2022	8.873
3	2023	9.312

Berdasarkan tabel 1.2, maka jumlah peserta aktif Taspen mengalami peningkatannya setiap tahunnya. Bertambahnya peserta Taspen ini dikarenakan seiring pembukaan CPNS baru dan P3K baru, jadi peserta Taspen kantor cabang Denpasar mengalami kenaikan serta untuk Taspen seluruh Indonesia. Baik dilihat dari jumlah peserta dibuktikan dengan jumlah peserta aktif generasi milenial pada tahun 2021 8.354 pada tahun 2022 naik menjadi 8.873 (0,94%) pada tahun 2023 menjadi 9.312 (0,95%). Maka proses peningkatan ini jumlah kepesertaan ini membutuhkan kualitas pelayanan yang baik.

Pengurusan dana asuransi pensiunan yang dilakukan PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar telah memberikan manfaat serta kemudahan bagi peserta dan anggota keluarganya. Manfaat yang diperoleh para peserta Taspen maupun anggota keluarganya tersebut tentunya tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan

oleh masing-masing karyawan dalam melayani peserta yang mengurus permohonan asuransi maupun pensiun. Kemudahan dan manfaat yang diperoleh para peserta Taspen maupun anggota keluarganya tersebut tentunya tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang di berikan oleh masing-masing petugas dalam melayani peserta/penerima/ahli waris yang mengurus permohonan asuransi maupun pensiun. Mengingat yang diberikan pelayanan oleh PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

Berdasarkan latar belakang yang kemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji masalah kepuasan pelanggan yang dihubungkan dengan standar pelayanan. Penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Taspen Generasi Milenial Pada PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar”

## **B. Pokok Masalah**

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Taspen Generasi Milenial Di PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar ?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan Pelayanan Bagi Peserta Taspen Generasi Milenial Di PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar ?

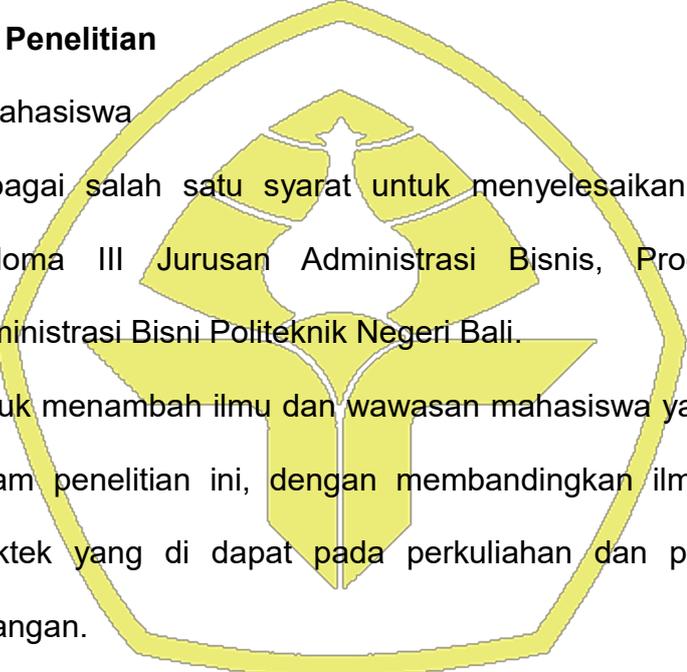
### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Taspem Generasi Milenial Di PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan Pelayanan Bagi Peserta Taspem Generasi Milenial Di PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar.

### D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis, Program Studi Administrasi Bisni Politeknik Negeri Bali.
  - b. Untuk menambah ilmu dan wawasan mahasiswa yang di bahas dalam penelitian ini, dengan membandingkan ilmu teori dan praktek yang di dapat pada perkuliahan dan praktek kerja lapangan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali


  
 Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan tambahan keustakaan serta referensi untuk penulisan Tugas Akhir khususnya bagi mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang melakukan penelitian.

### 3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi mengenai kualitas pelayanan dan menjadi bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi Generasi Milenial di PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar yang berlokasi di Jl. Raya Puputan No.21, Daging Puri Klod, Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali 80234.

### 2. Objek penelitian

Objek penelitian ini adalah mengenai "Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Taspem Generasi Milenial Pada PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar".

### 3. Data penelitian

#### a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang tidak berupa angka, hanya keterangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, seperti sejarah perusahaan, uraian jabatan, serta struktur organisasi PT Taspem (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar.

## b. Sumber Data

Sumber data adalah subjek darimana asal data penelitian itu diperoleh. Berdasarkan sumbernya data dibagi menjadi dua yaitu:

### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan tempat melakukan penelitian, yang memerlukan proses lebih lanjut seperti mencatat data-data yang berhubungan dengan penelitian ini, mewawancarai staff karyawan yang bersangkutan.

### 2) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang di dapatkan secara tidak langsung dari berbagai sumber yang ada hubungannya dengan permasalahan penelitian yang dibahas. Data sekunder yang penulis gunakan dalam membantu penelitian ini seperti, Sejarah perusahaan, bidang usaha perusahaan, struktur perusahaan dan data lainnya yang diperoleh dari buku refrensi dan dari internet.

## c. Metode Pengumpulan Data

### 1) Observasi

Menurut Hadi dalam Suryani, et al (2018:2) mengemukakan bahwa, Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses –

proses pengamatan dan ingatan. Observasi ini dapat dilakukan dengan mengamati dan mencatat informasi terkait dengan langkah-langkah yang dilakukan dalam penyelenggaraan program, interaksi antara berbagai pihak terkait, dan proses pengelolaan klaim dan data peserta.

## 2) Wawancara

Menurut Sugiyono dalam Suryani, et al (2018:2) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil wawancara dapat dilakukan secara langsung dengan manajemen, staf yang terlibat dalam pengelolaan program jaminan sosial, dan peserta program jaminan social atau melalui telepon. Wawancara akan membantu dalam memperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang sistem manajemen yang ada, kendala-kendala yang dihadapi, dan upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan efektivitas sistem.

## 3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono dalam Suryani, et al (2018:3) menjelaskan bahwa: Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-

karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dengan dokumentasi, pengumpulan data penulis mendapatkan berbagai informasi yang dapat memberikan atau bukti yang berkaitan dengan proses pengumpulan dan pengelolaan dokumen secara sistematis yang diperlukan untuk kelengkapan sebuah penelitian.

#### 4) Triangulasi

Menurut Sugiyono dalam Alfansyur & Mariyani (2020:149) triangulasi teknik berarti menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Periset menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

Gambar 1. 1 Triangulasi Data



Sumber: Sugiyono dalam Alfansyur & Mariyani (2020:149)

#### 4. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2014:21) teknik analisis deskriptif kualitatif adalah teknik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Di dalam teknik ini penulis menggambarkan dan memaparkan data yang telah di peroleh di PT Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan pada bab IV mengenai kualitas pelayanan bagi peserta Taspen generasi milenial pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan Bagi Peserta Taspen Generasi Milenial Pada PT Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar sudah berjalan dengan baik. Hal ini berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak terkait dengan menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan seperti: Ketanggapan (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), Bukti Fisik (*tangibles*), dan Empati (*emphaty*).
2. Hasil indikator Ketanggapan (*responsiveness*) menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan selalu merespon dan

tanggap terhadap keinginan serta keluhan semua peserta Taspen. Selanjutnya indikator Keandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Petugas layanan sudah pasti memberikan pelayanan yang akurat dan jelas. Pelayanan pada indikator Jaminan (*assurance*) sudah berjalan dengan baik. Untuk meningkatkan rasa percaya peserta kepada Taspen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Pada indikator Bukti Fisik (*tangibles*) sudah cukup baik dan berjalan sesuai dengan standar kualitas pelayanan, terutama fasilitas pelayanan dan kondisi ruangan yang nyaman dan bersih, serta adanya jamuan berupa air mineral, kopi, dan teh untuk peserta Taspen yang berada di ruang pelayanan. Sedangkan terakhir adalah indikator Empati (*emphaty*), penerapan empati dalam memberikan pelayanan di PT Taspen dengan meningkatkan kepuasan peserta melalui pelayanan yang tulus. Pelayanan yang diberikan kepada peserta juga sangat baik dan ramah, sehingga peserta merasa nyaman. Dalam proses pelayanan, bahasa yang digunakan juga Bahasa Indonesia yang sopan dan baik sehingga mudah dimengerti oleh pesertanya.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam penerapan pelayanan bagi peserta Taspen generasi milenial diantaranya:

a. Faktor Pendukung

- 1) Standar operasional pelayanan yang sudah ditetapkan sesuai dengan SOP
- 2) Generasi milenial lebih melek teknologi
- 3) Peserta peka terhadap informasi

b. Faktor Penghambat

- 1) Belum meningkatnya perangkat PC atau Laptop
- 2) Berkurangnya jumlah *Customer Service*
- 3) Kecepatan jaringan menurun

**B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti terkait dengan faktor – faktor penghambat yang disampaikan di pembahasan pada bab IV, ada pun beberapa saran yang dapat disampaikan mengenai penerapan pelayanan bagi peserta Taspen generasi milenial, yaitu:

1. Pihak Taspen sebaiknya meningkatkan perangkat PC dan Laptop yang digunakan dalam proses pelayanan, tujuan dari peningkatan ini untuk meningkatkan kecepatan performa pada perangkat tersebut. Sehingga tidak ada kendala seperti perangkat yang lemot.

2. Meningkatkan koordinasi antara Taspem kantor cabang Denpasar dengan Taspem kantor pusat terkait kurangnya *customer service* yang ada pada taspem kantor cabang Denpasar agar saat peserta tidak terlalu lama menunggu gilirannya.
3. Sebaiknya pihak Taspem lebih rutin memeriksa perangkat keras yang digunakan seperti modem atau *router*, dan memilih penyedia layanan internet yang memiliki tingkat kecepatan yang cukup dan jaringan komunikasi yang stabil.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiawaty, S. 2019. "Tantangan perusahaan mengelola perbedaan generasi karyawan". *Jurnal manajemen bisnis*, 22(3), 376-382.
- Agustina, E. 2019. "Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat". *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.
- Alfansyur, A., & Mariyani, M. 2020. "Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial". *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146-150.
- Angely, G., Tampi, J. R., & Mukuan, D. D. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service Pada PT. Astra International Tbk.–Daihatsu Malalayang". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 8(2), 51-59.
- Basalamah, I., et al. 2022. "Human Resources Development And Employee Performance." *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, 4(2).
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211-224.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. 2022. "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik." *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Dpmpt, "Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik". <https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/509/prinsip-prinsip-pelayanan-publik> (Diakses 20 Maret 2024)
- Ibrahim, M., Thawil, S. M. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)* Vol. 4. No. 1. 75–82.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Laksana, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Leuwol, N. V., et al. 2023. "Karakteristik Kepemimpinan Ideal di Era Generasi Milenial." *Journal on Education*, 5(2), 4292-4302.

- Pendidik.co “Pengertian Pelayanan Menurut Ahli, Fungsi, Unsur & Tujuan” <https://www.pendidik.co.id/pengertian-pelayanan/> (Diakses 19 Maret 2024).
- Senayan. “Manajemen Pelayanan Publik / Zaenal Mukarom” [https://senayan.iain-palangkaraya.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=12266&keywords=](https://senayan.iain-palangkaraya.ac.id/index.php?p=show_detail&id=12266&keywords=) (Diakses 19 Maret 2024)
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, N., et al. 2018. *Media Pembelajaran Inovatif Dan Pengembangannya*. Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya.
- Suryani, N., et al. 2018. “Strategi Public Relations Pt Honda Megatama Kapuk Dalam Customer Relations”. *Jurnal at-Taqaddum* Vol 9. No. 9. 2-3.
- Wibowati, J., & Octarinie, N. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang”. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31.
- Wibowo. 2014. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wijaya, T. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI