

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan memberikan data berupa laporan serta pembahasan yang telah diambil dari hasil penelitian. Hasil penelitian ini merupakan hasil dari hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada beberapa responden, sesuai dengan sampel yang telah ditentukan. Data dari penelitian ini berdasarkan data yang telah diolah berdasarkan dengan data statistik, sedangkan formula masalah dalam penelitian ini adalah mengenai “Hubungan Kualitas Pelayanan Prima Dengan Citra Positif PT Taspen”. Namun, agar penelitian ini lebih mudah difahami serta lebih sistematis, penulis akan mengelompokannya menjadi beberapa bagian, yaitu terbagi kedalam :

1. Analisis Deskriptif dari Data Responden,
2. Analisis Deskriptif dari Data Penelitian, dan
3. Analisis deskriptif dari Data Inferensial

Mengingat bahwa penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional yang menguji hubungan diantara dua variabel atau lebih, maka penulis ingin membahas mengenai uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu.

4.1 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

4.1.1 Hasil Uji Validitas

Untuk menjamin data yang diperoleh itu benar-benar mengukur atau memberikan informasi tentang variabel yang hendak diukur dilakukan uji validitas. Berikut merupakan uji validitas dalam penelitian ini:

Hasil Perhitungan Korelasi Antara Setiap Pernyataan Dan Total Untuk Variabel X (Kualitas Pelayanan Prima)

Hipotesis :

$H_0: \rho = 0$, korelasi tidak berarti

$H_1: \rho \neq 0$, korelasi berarti

Kriteria uji :

Tolak H_0 jika nilai signifikansi (sign) < 0.05

Tabel 4.1

Hasil Validitas Variabel X

Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Signifikansi	Kesimpulan
P01	0.691	0.000	Valid
P02	0.676	0.000	Valid
P03	0.673	0.000	Valid
P04	0.628	0.000	Valid
P05	0.681	0.000	Valid
P06	0.676	0.000	Valid
P07	0.674	0.000	Valid
P08	0.796	0.000	Valid
P09	0.766	0.000	Valid
P10	0.659	0.000	Valid

P11	0.669	0.000	Valid
P12	0.776	0.000	Valid
P13	0.739	0.000	Valid
P14	0.698	0.000	Valid
P15	0.630	0.000	Valid
P16	0.708	0.000	Valid
P17	0.477	0.000	Valid
P18	0.623	0.000	Valid
P19	0.497	0.000	Valid

Keterangan tabel 4.1 adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi (sig) > 0.05 maka H_0 diterima yaitu item tersebut tidak signifikan berarti item pernyataan tersebut tidak dapat menjadi alat ukur penelitian
- Jika nilai signifikansi (sig) < 0.05 maka H_0 ditolak yaitu item tersebut signifikan berarti item pernyataan tersebut dapat menjadi alat ukur penelitian

Dari hasil perhitungan korelasi antara setiap pernyataan dengan total untuk variabel X (kualitas pelayanan prima) dan uji keberartian dengan menggunakan $\alpha = 0.05$ ternyata semua pernyataan **valid**.

**Hasil Perhitungan Korelasi Antara Setiap Pertanyaan Dan Total
Untuk Variabel Y (Citra Positif PT Taspen (Persero))**

Hipotesis :

$H_0: \rho = 0$, korelasi tidak berarti

$H_1: \rho \neq 0$, korelasi berarti

Kriteria uji :

Tolak H_0 jika nilai signifikansi (sign) < 0.05

Tabel 4.2

Hasil Validitas Variabel Y

Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Signifikansi	Kesimpulan
P01	0.885	0.000	Valid
P02	0.929	0.000	Valid
P03	0.904	0.000	Valid

Keterangan dari tabel 4.2 adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi (sig) > 0.05 maka item tersebut tidak signifikan berarti item pernyataan tersebut tidak dapat menjadi alat ukur penelitian
- Jika nilai signifikansi (sig) < 0.05 maka item tersebut signifikan berarti item pernyataan tersebut dapat menjadi alat ukur penelitian

Dari hasil perhitungan korelasi antara setiap pernyataan dengan total untuk variabel Y (Citra Positif PT Taspen (Persero)) dan uji keberartian dengan menggunakan $\alpha = 0.05$ ternyata semua pernyataan **valid**.

4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Berikut merupakan uji validitas dalam penelitian ini dengan menggunakan Croanbach,s Alpha :

Hasil Perhitungan Reliabilitas Untuk Variabel X

(Kualitas Pelayanan Prima)

Tabel 4.3

Hasil Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	19

Nilai Cronbach's Alpha ini digunakan untuk mengetahui kelayakan kuesioner jika dilakukan penelitian yang sama di tempat yang lain. Namun dalam item ini hanyalah dilihat dari pernyataan yang validnya saja.

Berdasarkan nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh sebesar 0.926, artinya kuesioner tersebut layak jika digunakan untuk alat ukur penelitian yang sama di tempat lain dan akan menghasilkan kesamaan hampir 93% dan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.926. Maka, penelitian ini termasuk dalam reliabilitas yang **sempurna**.

**Hasil Perhitungan Reliabilitas Untuk Variabel Variabel Y (Citra Positif
PT Taspen (Persero))**

Tabel 4.4

Hasil Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	3

Nilai Cronbach's Alpha untuk mengetahui kelayakan kuesioner jika dilakukan penelitian yang sama di tempat yang lain (hanya pernyataan yang valid).

Berdasarkan nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh sebesar 0.884, artinya kuesioner tersebut layak jika digunakan untuk alat ukur penelitian yang sama di tempat lain dan akan menghasilkan kesamaan hampir 88% dan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.884. Maka penelitian ini termasuk dalam reliabilitas yang reliabilitas **tinggi**.

Setelah menghitung validitas dan reliabilitas penelitian ini, selanjutnya adalah analisis deskriptif dari data responden yang telah mengisi kuesioner penelitian. Berikut merupakan hasil dari data responden:

4.2 Analisis Deskriptif dari Data Responden

Dalam analisis ini, penulis akan menjabarkan data dari responden yang disajikan dalam bentuk tabel. Responden dalam data ini sendiri merupakan para peserta pensiun baik yang sudah terdaftar maupun belum terdaftar, yang berkunjung

langsung ke kantor Taspen KCU Bandung dan telah menyelesaikan urusannya, sehingga telah mendapatkan dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Taspen. Dalam hal ini, penulis mengambil sampel dengan teknik sampling random sederhana, yakni mengambil beberapa data peserta yang telah ditentukan dari populasi. Data peserta kemudian pada diambil secara acak sebanyak 83 responden atau peserta yang berkunjung langsung ke Taspen (Persero) KCU Bandung. Karena dalam penelitian ini, semua orang mempunyai hak serta kesempatan untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini.

Dalam analisis ini, penulis akan memaparkan beberapa data responden mulai dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir serta pekerjaan responden. Data responden disini merupakan data seseorang baik yang sudah pensiun dan telah terdaftar di Taspen maupun calon peserta pensiun yang sudah mendapatkan pelayanan. Berikut data dari responden:

4.2.1 Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.5

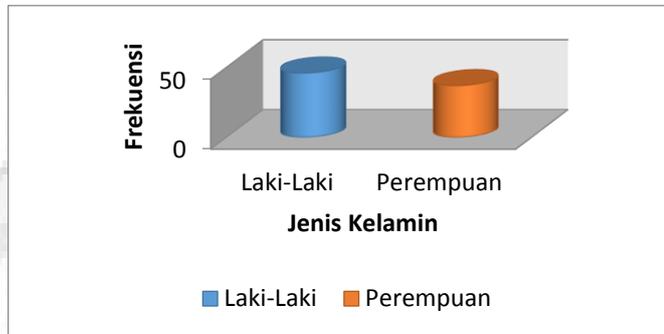
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-Laki	46	55.42
Perempuan	37	44.58
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuseioner Penelitian)

Gambar 4.1

Jenis Kelamin Responden



Berdasarkan tabel diatas, data responden laki-laki yang telah mengisi kuesioner sebanyak 55.42% atau sekitar 46orang.Sedangkan jumlah wanita yang telah mengisi kuesioner penelitian sebanyak 44.58% atau sekitar 37 orang. Hasil dari data responden berdasarkan jenis kelamin tersebut menunjukkan bahwa, jenis kelamin laki-laki memiliki nilai lebih dominan jika dibandingkan dengan perempuan. Ini artinya, baik peserta pensiun dan calon peserta pensiun yang lebih banyak mengisi kuesioner adalah laki-laki.

4.2.2 Usia Responden

Tabel 4.6

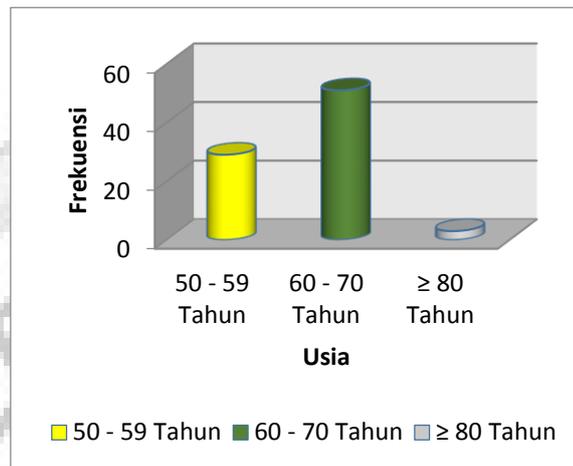
Usia Responden

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
50 - 59 Tahun	29	34.94
60 - 70 Tahun	51	61.45
≥ 80 Tahun	3	3.61
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Gambar 4.2

Usia Responden



Berdasarkan dari data tabel diatas, terlihat bahwa responden yang mengisi kuesioner untuk kategori umur 50-59 tahun sebanyak 34.94% atau 29 orang, sedangkan untuk kategori umur 60-70 tahun sebanyak 61.45% atau sebanyak 51 orang, dan terakhir untuk kategori diatas 80 tahun yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 3.61% atau 3 orang. Jika diurutkan dari presentase atau jumlah terbesar dari hasil tabel tersebut, kategori umur 60-70 tahun ternyata memegang nilai paling tinggi dan lebih mendominasi dibandingkan 2 kategori lainnya. Sedangkan kategori usia 50-59 tahun memiliki presentase dan jumlah terbesar kedua jika dibandingkan dengan kategori usia diatas 80 tahun.

4.2.3 Pendidikan Responden

Tabel 4.7

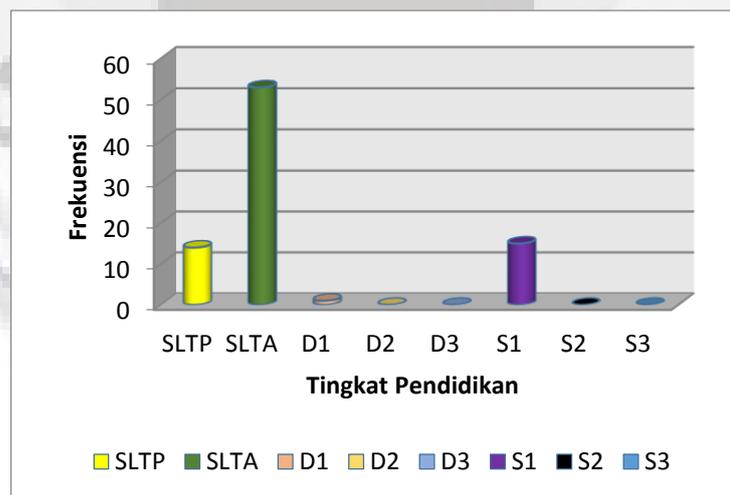
Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
SLTP	14	16.87
SLTA	53	63.86
D1	1	1.2
D2	0	0
D3	0	0
S1	15	18.07
S2	0	0
S3	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Gambar 4.3

Pendidikan Responden



Dilihat dari tabel di atas mengenai pendidikan terakhir responden, diperoleh presentase untuk kategori SLTP sebesar 16.87% atau sebanyak 14

orang. Sedangkan kategori pendidikan SLTA diperoleh presentase sebesar 63.86% atau sebanyak 53 orang, untuk kategori D1 diperoleh presentase sebesar 1.2% atau sebanyak 1 orang, dan untuk kategori S1 sebesar 18.07% atau sebanyak 15 orang. Sedangkan untuk kategori D2, D3, S2, dan S3 tidak diperoleh hasil sama sekali. Artinya, peserta pensiun maupun calon peserta pensiun yang berkunjung langsung ke kantor Taspen Cabang Utama Bandung lebih didominasi oleh mereka yang memiliki pendidikan terakhir di SLTA dibandingkan dengan mereka yang memiliki pendidikan terakhir di kategori yang lain. Dengan melihat nilai dominan yang sangat menonjol tersebut, secara tidak langsung ini juga menunjukkan bahwa para Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun ABRI mayoritas memiliki pegawai dengan tingkat pendidikan terakhir SLTA.

4.2.4 Pekerjaan Responden

Tabel 4.8

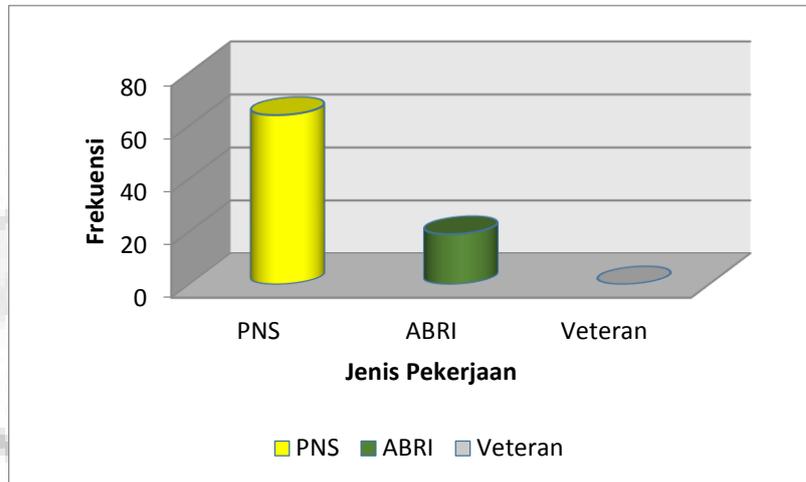
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
PNS	64	77.11
ABRI	19	22.89
Veteran	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Gambar 4.4

Pekerjaan Responden



Berdasarkan hasil data dari tabel diatas, terlihat bahwa kategori data peserta pensiun dan calon peserta pensiun yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki presentase sebesar 77.11% atau berjumlah 64 orang. Sedangkan yang bekerja sebagai ABRI memiliki presentase sebesar 22.89% atau berjumlah 19 orang, dan terakhir tidak ada yang terdaftar sebagai pekerja veteran. Dari sini terlihat bahwa yang mendominasi para peserta pensiun dan calon peserta pensiun adalah mereka yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) jika dibandingkan dengan pensiun dan calon peserta pensiun yang bekerja sebagai ABRI.

Dari hasil observasi, saya memperoleh keterangan dari Kuspriyani selaku Kepala Seksi SDM PT Taspen KCU Bandung, yang mengatakan bahwa sebelumnya memang PT Taspen mengelola pensiunan PNS, ABRI, dan veteran. Namun dikarenakan pensiunan ABRI kini telah dikelola oleh PT

ASABRI (Persero), dan pensiunan veteran pun sudah sangat jarang, maka kini Taspen lebih banyak mengelola PNS. Mungkin ada beberapa ABRI yang mengunjungi Taspen, namun mereka hanya mengambil uang pensiun awal dan atau pihak keluarga yang mengurus Uang Duka Wafat (UDW).

Setelah mendeskripsikan mengenai beberapa dari data responden, selanjutnya penulis akan memberikan laporan dari hasil penelitian yang telah diisi oleh para responden.

4.3 Analisis Deskriptif dari Data Penelitian

Analisis deskriptif dalam data ini, merupakan analisis hasil dari data penelitian atau data primer yang diperoleh melalui hasil jawaban angket atau kuesioner yang telah diisi oleh responden. Hasil jawaban dari angket tersebut kemudian diolah melalui uji statistik. Untuk mempermudah membacanya, hasil dari uji statistik tersebut diubah ke dalam bentuk tabel dalam setiap pernyataan mengenai bagaimana jawaban yang telah diisi oleh responden. Untuk memudahkan dalam mengetahui data dari penelitian, penelitian ini telah dibagi menjadi beberapa sub variabel.

4.3.1 Keandalan (*Reliability*)

Tabel 4.9

Bila PT. Taspen (Persero) berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya.

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	32	38.55
Setuju	43	51.81
Netral	8	9.64
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Berdasarkan data dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden yang menjawab sangat setuju memiliki presentase sebesar 38.55% atau sebanyak 32 orang, sedangkan yang menjawab setuju memiliki presentase sebesar 51.81% atau sebanyak 43 orang, dan yang menjawab netral memiliki presentase sebesar 9.64% atau sebanyak 8 orang. Dengan demikian, nilai terbesar didominasi oleh jawaban setuju untuk pernyataan dimana PT Taspen (Persero) akan menepati janjinya untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan.

Besarnya presentase dan jumlah jawaban responden pada penilaian setuju untuk pernyataan “Bila PT Taspen (Persero) berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya”, menunjukkan bahwa misi PT Taspen sudah terwujud. Di dalam salah satu makna misi tersebut disebutkan bahwa “Taspen bekerja dengan terampil dan mampu memberikan solusi dengan 5 T (tepat orang, tepat waktu, tepat

jumlah, tepat tempat, dan tepat administrasi)”. Artinya, misi Taspen untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu sudah terwujud dengan selalu menepati janjinya kepada peserta pensiun.

Tabel 4.10

PT Taspen (Persero) akan menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang mereka janjikan

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	35	42.17
Setuju	45	54.22
Netral	2	2.41
Tidak Setuju	1	1.20
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Berdasarkan data tabel diatas, diketahui responden yang memberikan jawaban sangat setuju memiliki presentase sebesar 42.17% atau sebanyak 35 orang. Responden yang menjawab setuju memiliki presentase sebesar 54.22% atau sebanyak 45 orang. Responden yang menjawab netral memiliki presentase sebesar 2.41% atau sebanyak 2 orang, dan yang menjawab tidak setuju memiliki presentase sebesar 1.20 atau hanya 1 orang.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar responden yang merupakan peserta pensiun dan calon peserta pensiun, dominan memberikan jawaban setuju terkait pernyataan dimana PT Taspen KCU Bandung akan menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang mereka janjikan. Artinya, jika dilihat pada pernyataan sebelumnya, PT Taspen KCU Bandung

saat ini sudah bersikap konsisten untuk tetap menjaga loyalitasnya dengan selalu menepati janji kepada tiap peserta dan calon peserta pensiun.

Hal ini juga tercakup dalam misi dan motto perusahaan yang menyebutkan bahwa, “Taspen dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan sistem dan prosedur kerja yang dapat dipertanggungjawabkan”, salah satunya dapat dilihat melalui ketepatan waktu atau janji dalam menyediakan pelayanan kepada para peserta. Jika karyawan Taspen sudah melanggar janji, maka peserta pun akan merasa sangat kecewa. Terlebih lagi jika melihat peserta yang datang dari kabupaten Bandung. Selain telah memakan waktu perjalanan, hal ini juga akan sangat disayangkan karena telah ingkar janji dan mengecewakan peserta dan juga calon peserta pensiun yang sudah datang. Oleh karena itu, ketepatan janji penyediaan layanan di PT Taspen KCU Bandung harus tetap dijaga bahkan ditingkatkan agar citra perusahaan di mata publik akan semakin baik. Selain itu juga untuk lebih mewujudkan misi bahwa, Taspen senantiasa konsisten dalam memegang amanah, jujur dan melaksanakan janji sesuai visi dan misi perusahaan.

Tabel 4.11

PT Taspen (Persero) akan memberikan layanan secara tepat sejak awal

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	49	59.04
Setuju	32	38.55
Netral	2	2.41
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Berdasarkan data tabel diatas terkait pernyataan “PT Taspen (Persero) akan memberikan layanan yang tepat sejak awal”, presentase sebesar 59.04% atau sebanyak 49 responden menjawab sangat setuju. Responden yang menjawab setuju diketahui memiliki nilai presentase sebesar 38.55% atau sebanyak 32 orang. Sedangkan responden yang menjawab netral diketahui memiliki nilai presentase sebesar 2.41% atau sebanyak 2 orang. Jadi dapat ditarik kesimpulan, dari jawaban yang lebih dominan yakni dimana responden merasa sangat setuju bahwa PT Taspen memberikan layanan yang tepat sejak awal.

Dengan dilakukannya prosedur kerja yang tepat sejak awal, hal ini akan menimbulkan *first impression* yang sangat baik kepada peserta pensiun, khususnya calon peserta pensiun yang akan memasuki masa pensiunnya. Sehingga apa yang dibutuhkan sejak awal sudah dapat terpenuhi tanpa harus melakukan kesalahan besar, dan dapat terselesaikan dengan cepat. Hal inilah yang saat ini tengah dijunjung tinggi oleh Taspen melalui program barunya,

yakni *Delighted Costumer Service* guna memberikan pelayanan yang melebihi harapan peserta.

Disini Taspen mencoba untuk memberikan layanan prima, mensinergikan layanan pada PNS, meringankan beban PNS agar tidak terlalu banyak mengunjungi instansi untuk mengurus dokumen yang berkaitan dengan proses penerbitan dan pembayaran pensiun dengan menyederhanakan jalur birokrasi, memberikan keamanan dan kenyamanan, menghemat energi dan biaya, juga memberikan informasi yang maksimal. Dari hasil pengamatan penulis, calon peserta pensiun yang akan mengurus penerbitan dan pembayaran pensiun sejak awal akan diberikan informasi terlebih dahulu mengenai dokumen apa saja yang harus dimiliki guna memenuhi persyaratan pembayaran pensiun. Sehingga, calon peserta pun tidak akan kebingungan dan merasa sangat nyaman karena informasi yang dibutuhkan sudah sangat cukup dan memuaskan sejak awal. Hal ini harus tetap dijaga dan lebih ditingkatkan oleh instansi agar tingkat kepuasan peserta terus meningkat.

Tabel 4.12

Jika peserta memiliki masalah, perusahaan akan bersungguh-sungguh membantu memecahkan masalahnya

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	23	27.71
Setuju	54	65.06
Netral	6	7.23
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Berdasarkan data tabel diatas, dapat dilihat terdapat presentase sebesar 27.71% atau sebanyak 23 responden menjawab sangat setuju dan 65.06% atau sebanyak 54 responden menjawab setuju terhadap pernyataan bahwa, Taspen akan bersungguh-sungguh membantu memecahkan masalah para peserta. Sedangkan 6 responden lainnya dengan presentase sebesar 7.23% menjawab netral. Artinya, responden lebih dominan merasa setuju dengan item pernyataan ini.

Dengan kehandalan dan *product knowledge* yang dimiliki oleh karyawan PT Taspen, tentu hal ini merupakan hal harus dilakukan guna memenuhi kebutuhan peserta dan calon peserta pensiun. Hal ini sesuai dengan misi instansi, yakni “mewujudkan manfaat pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan *stakeholder* lainnya secara profesional dan akuntabel berlandaskan integritas dan etika yang tinggi”. Dengan selalu memberikan kemudahan bagi para peserta dan calon peserta pensiun, maka ini berarti

karyawan Taspen sudah menerapkan sistem pelayanan yang optimal guna meningkatkan kualitas pelayanannya yang berkilat pada program *Delighted Costumer Service* sebagai motto instansi. Tentu hal ini harus lebih ditingkatkan melihat hasil data tabel yang lebih didominasi oleh jawaban setuju atas item pernyataan ini. Artinya, untuk lebih mewujudkan pelayanan yang melebihi harapan melalui program DCS, karyawan harus lebih maksimal dan optimal dalam membantu permasalahan tiap peserta dan calon peserta.

Tabel 4.13

PT Taspen (Persero) memberikan hasil kerja yang bebas dari kesalahan

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	15	18.07
Setuju	31	37.35
Netral	35	42.17
Tidak Setuju	2	2.41
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Berdasarkan tabel diatas pada item pernyataan yang menyatakan bahwa PT Taspen KCU Bandung memberikan hasil kerja yang bebas dari kesalahan, terdapat presentase sebesar 18.07% atau sebanyak 15 responden menjawab sangat setuju, 37.35% atau sebanyak 31 responden menjawab setuju, 42.17% atau sebanyak 35 responden menjawab netral, dan 2.41% atau sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju pada item pernyataan ini. Dari hasil tabel tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban didominasi oleh responden

yang netral terhadap item pernyataan yang mengatakan bahwa PT Taspen memberikan hasil kerja yang bebas dari kesalahan.

Ini menunjukkan bahwa responden menilai karyawan Taspen pun tidak luput dari kesalahan. Meskipun jawaban netral tidak terlampau jauh jumlahnya dari responden yang menjawab setuju, hal ini perlu lebih diperhatikan agar tingkat kesalahan dalam bekerja diminimalisir semaksimal mungkin. Sehingga dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diharapkan yang melebihi harapan peserta dan calon pensiun.

4.3.2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4.14

Karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung akan memberitahu para peserta pensiun kapan persisnya layanan yang dibutuhkan akan diberikan

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	34	40.96
Setuju	45	54.22
Netral	4	4.82
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Melihat hasil data tabel primer diatas, terdapat persentase dengan nilai 40.96% atau sebanyak 34 responden memberikan jawaban sangat setuju, 54.22% atau sebanyak 45 responden menjawab setuju, dan 4.82% atau sebanyak 4 responden memberikan jawaban netral pada item pernyataan

“karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung akan memberitahu para peserta pensiun kapan persisnya layanan yang dibutuhkan akan diberikan”. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa jawaban didominasi oleh jawaban responden yang setuju terhadap item pernyataan tersebut.

Dalam hal ini, karyawan PT Taspen KCU Bandung selalu memberikan informasi yang maksimal, sesuai dengan nilai program *Delighted Costumer Service* yang menjadi motto instansi. Disini baik peserta maupun calon pensiun akan mendapatkan informasi yang jelas dan akurat, sehingga tidak membingungkan atau bahkan menimbulkan rasa was-was dan khawatir. Sehingga, pada akhirnya akan berpengaruh pada persaan nyaman para peserta dan calon peserta pensiun guna menuntaskan urusannya dan kebutuhannya pun dapat terpenuhi.

Tabel 4.15

Karyawan PT Taspen (Persero)KCU Bandung akan melayani para peserta pensiun dengan segera

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	27	32.53
Setuju	38	45.78
Netral	16	19.28
Tidak Setuju	2	2.41
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Dari hasil tabel data primer diatas, diperoleh hasil presentase sebesar 32.53% atau sebanyak 27 responden memberikan jawaban sangat setuju,

45.78% atau sebanyak 38 responden menjawab setuju, dan presentase sebesar 19.26% atau sebanyak 16 responden memberikan jawaban netral atas item pernyataan dimana karyawan PT Taspen KCU Bandung akan melayani para peserta pensiun dengan segera. Melihat pada hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden atau peserta dan calon peserta pensiun merasa setuju bahwa karyawan akan memberikan pelayanan sesegera mungkin.

Daya tanggap terhadap para peserta dan calon peserta pensiun harus sangat diutamakan. Kesigapan dalam hal pelayanan menjadi hal nomor satu bagi tiap instansi pemerintahan maupun swasta. Dengan adanya respon yang tinggi dari tiap karyawan, membuat para peserta tidak harus menunggu lama untuk mendapatkan antrian atau giliran. Disini berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan, peserta yang datang disambut ramah oleh satpam, dan ditanyakan keperluannya apa, kemudian peserta diberi nomor antrian sesuai dengan loket-loket yang dibutuhkan. Sehingga, dengan begitu peserta pun tidak harus membuang waktu dan dilempar kesana-kemari untuk mengurus keperluannya. Selain itu juga, berdasarkan hasil wawancara singkat dengan peserta, pelayanan yang diberikan saat berada di loket pun tidak lama, hanya memakan waktu sekitar 10-15 menit.

Tabel 4.16

Karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan /kebutuhan peserta

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	19	22.89
Setuju	33	39.76
Netral	24	28.92
Tidak Setuju	7	8.43
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Berdasarkan hasil tabel data primer di atas, diketahui terdapat nilai presentase sebesar 22.89% atau responden sebanyak 19 orang memberikan jawaban sangat setuju, nilai presentase lainnya sebesar 39.76% atau sebanyak 33 orang responden memberikan jawaban setuju, 28.92% atau sebanyak 24 reponden menjawab netral, dan presentase sebesar 8.43% atau sebanyak 7 orang responden menjawab tidak setuju atas item pernyataan yang mengatakan bahwa karyawan PT Taspen KCU Bandung tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan/kebutuhan peserta. Jika disimpulkan, jawaban didominasi oleh responden yang mengatakan setuju atas item pernyataan tersebut, yakni dengan nilai presentase sebesar 39.76 atau sebanyak 33 orang.

Memberikan pelayanan atau merespon kebutuhan peserta dengan segera tanpa menyibukan diri dengan kepentingan yang lain memberikan nilai tambah bagi pelayanan PT Taspen (Persero) khususnya pada Kantor

Cabang Bandung. Dengan respon yang begitu cepat, para peserta dan calon peserta pensiun pun tidak perlu menunggu lama saat proses di loket sedang berlangsung. Dengan begitu, para peserta lainnya yang masih dalam antrian pun tidak terlalu lama dan kesal untuk menunggu antrian. Selain itu, baik para peserta dan calon peserta pensiun akan merasa sangat dihormati bila karyawan tidak terlalu sibuk dengan urusannya yang lain. Seperti misalnya menunda-nunda pekerjaan yang ada, terlalu sering untuk keluar-masuk kamar kecil, memainkan *gadget* saat bekerja, dan lain sebagainya. Sehingga dengan demikian, adanya nilai bahwa konsumen adalah raja.

Tabel 4.17

Karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung akan selalu bersedia membantu para peserta

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	38	45.78
Setuju	42	50.60
Netral	3	3.61
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Berdasarkan hasil tabel data primer diatas, terlihat bahwa terdapat nilai presentase sebesar 45.78% atau sebanyak 38 responden menjawab sangat setuju, 50.60% atau sebanyak 42 responden menjawab setuju, dan 3.61% atau sebanyak 3 responden menjawab netral terkait item pernyataan yang mengatakan bahwa karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung akan selalu

bersedia membantu parapeserta. Sehingga, dari hasil data primer tersebut dapat disimpulkan jawaban dominan dari responden yang mengisi kuesioner adalah setuju jika karyawan Taspen KCU Bandung selalu bersedia membantu para peserta dan calon peserta pensiun.

Disini, karyawan PT Taspen, terutama Taspen KCU Bandung berpegang teguh pada maksud dan tujuan *Delighted Costumer Service*. Artinya, PT Taspen ingin memberikan layanan prima kepada peserta dan calon peserta pensiun, dan bahkan memberi pelayanan yang melebihi harapan. Sehingga, peserta yang umunya sudah lanjut usia bisa mendapatkan pelayanan yang sangat baik. Tentu saja hal ini dapat terwujud dari kesediaan karyawan yang dapat dengan segera membantu para peserta. Tentu hal ini pun akan memberi jaminan kepuasan dan kenyamanan kepada para peserta dalam hal pelayanan.

4.3.3 Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.18

Karyawan PT Taspen (Persero)KCU Bandung akan secara konsisten bersifat sopan terhadap para peserta

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	31	37.35
Setuju	52	62.65
Netral	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Melihat pada hasil data tabel diatas mengenai item pernyataan “karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung akan secara konsisten bersikap sopan terhadap setiap peserta”, terdapat hasil presentase sebesar 37.35% atau sebanyak 31 responden menjawab sangat setuju dan 62.65% atau responden sebanyak 52 orang menjawab setuju. Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang merupakan peserta dan calon peserta pensiun merasa setuju atas item pernyataan tersebut.

Memiliki sifat yang sopan bagi setiap karyawan dalam perusahaan pun merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan. Kenyamanan tersebut pun akan berubah menjadi loyalitas pelanggan yang kemudian akan mempengaruhi citra perusahaan atau instansi terkait. Hal ini dikarenakan kesopanan merupakan *first impression* atau kesan pertama yang dirasakan dan dinilai oleh peserta. Jika kesan pertama yang dirasakan sudah buruk, maka peserta pun akan dengan mudah merasa kecewa.

Dalam hal ini, PT Taspen (Persero) telah menerapkan “etika” dalam pelayanannya, dan termasuk ke dalam misi instansi, yakni dimana Taspen melayani peserta dan keluarganya dengan ramah, rendah hati, santun, sabar dan manusiawi. Dengan etika yang telah dimiliki dan dianut oleh Taspen, harus tetap dijaga dan lebih ditingkatkan agar pelayanan dapat sangat memuaskan peserta.

Tabel 4.19

Karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung akan memberikan rasa aman kepada peserta dalam bertransaksi

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	57	68.67
Setuju	26	31.33
Netral	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Berdasarkan tabel data diatas, terlihat bahwa nilai persentase sebesar 68.67% atau sebanyak 57 responden menjawab sangat setuju dan terdapat pula nilai presentase sebesar 31.33% atau sebanyak 26 responden memberikan jawaban setuju atas item pernyataan mengenai rasa aman yang dirasakan oleh para peserta maupun calon peserta pensiun saat melakukan transaksi dengan PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Dengan besarnya nilai presentasi yang diberikan oleh responden kepada jawaban sangat setuju, ini berarti responden lebih dominan merasa sangat aman dalam melakukan transaksi dengan instansi terkait.

Hal ini juga termasuk pada salah satu pelayanan yang diberikan melalui program *Delighted Costumer Service* dan sudah diterapkan melalui sistem pembayaran yang dilakukan oleh PT Taspen (Persero) saat ini, yang mana dalam melakukan pembayaran pensiun dilakukan dengan cara mengirim uang pembayaran pensiun tersebut melalui kantor pos dan beberapa bank yang

ditunjuk oleh instansi. Disini, baik para pensiun maupun peserta pensiun diharapkan membuka rekening pada bank-bank yang telah ditunjuk tersebut. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan pada para peserta maupun calon peserta pensiun untuk menerima uang pembayaran. Selain untuk memberikan kemudahan, hal ini juga diharapkan akan memberikan jaminan terhadap keamanan melihat usia para peserta sudah lanjut usia sehingga dapat mencegah hal-hal yang tidak diinginkan.

Tabel 4.20

Karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung akan menyelesaikan masalah peserta dengan baik

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	37	44.58
Setuju	44	53.01
Netral	2	2.41
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Berdasarkan hasil tabel data primer diatas yang membahas tentang item pernyataan yang mengatakan bahwa karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung akan menyelesaikan masalah peserta dengan baik, diperoleh hasil presentase sebesar 44.58% atau sebanyak 37 responden memberikan jawaban sangat setuju, 53.01% atau sebanyak 44 responden menjawab setuju, dan 2.41% atau sebanyak 2 responden memberikan jawaban netral terhadap item pernyataan terkait. Dengan demikian, diketahui bahwa hasil perolehan data

didominasi oleh jawaban responden yang setuju atas item pernyataan terkait, dimana karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung akan menyelesaikan masalah dengan baik.

Dari hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa kinerja Taspen dalam melayani peserta sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari hasil jawaban responden atau peserta yang didominasi oleh jawaban setuju atas pernyataan terkait. Selain itu, hal ini juga termasuk ke dalam profesionalitas kerja karyawan dimana Taspen bekerja dengan terampil dan mampu memberikan solusi dengan 5 Tepat (tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat, dan tepat administrasi), yang mana juga didukung oleh SDM yang memiliki integritas dan kompetensi yang tinggi. Sehingga, para peserta dan calon peserta pensiun pun akan mendapat jaminan dimana permasalahan peserta pun dapat diselesaikan dengan baik dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan PT Taspen (Persero), khususnya Kantor Cabang Utama Bandung.

4.3.4 Empati (*Empathy*)

Tabel 4.21

PT Taspen (Persero) KCU Bandung memberikan perhatian individual kepada para peserta pensiun

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	47	56.63
Setuju	32	38.55
Netral	1	1.20
Tidak Setuju	3	3.61
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Melihat hasil tabel data primer diatas, diketahui terdapat perolehan nilai presentase sebesar 56.63% atau sebanyak 47 responden menjawab sangat setuju, kemudian presentase sebesar 38.55% atau sebanyak 32 responden menjawab setuju, 1.20% menjawab netral, dan 3.61% menjawab tidak setuju. Jika ditarik kesimpulan, maka diketahui bahwa pernyataan yang mengatakan bahwa karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung memberikan perhatian individual kepada para peserta pensiun didominasi oleh jawaban sangat setuju dengan perolehan nilai presentase sebesar 56.63% atau sebanyak 47 responden.

Memberikan perhatian individual berarti memberikan pelayanan maksimal kepada masing-masing individu peserta dan calon peserta pensiun. Dengan memberikan perhatian individual tersebut, berarti masalah peserta satu persatu akan dapat terselesaikan. Hal ini tentu akan membuat kepuasan

tersendiri pada dalam diri peserta karena adanya perhatian karyawan yang membantu peserta atas masalah atau keperluan yang dibutuhkannya. Maka dari itu, responden pun memberikan jawaban sangat setuju sebagai jawaban dominan atas pernyataan terkait.

Tabel 4.22
PT Taspen (Persero) KCU Bandung akan memahami kebutuhan spesifik peserta pensiun.

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	18	21.69
Setuju	53	63.86
Netral	12	14.46
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Berdasarkan hasil tabel data primer diatas mengenai pernyataan bahwa PT Taspen (Persero) KCU Bandung akan memahami kebutuhan spesifik peserta pensiun, diperoleh nilai presentase sebesar 21.69% atau sebanyak 18 reponden menjawab sangat setuju, 63.86% atau sebanyak 53 responden menjawab setuju, dan 14.46% atau sebanyak 12 responden memberikan jawaban netral. Jika ditarik kesimpulan dari hasil tersebut, maka jawaban didominasi oleh responden yang setuju bahwa karyawan Taspen KCU Bandung memahami kebutuhan spesifik peserta.

Pemahaman yang spesifik terhadap peserta sangat erat pula kaitannya dengan rasa empati dan *product knowledge* para karyawan. Tanpa rasa empati

yang tinggi, karyawan tidak akan pernah peka terhadap kebutuhan apa yang diperlukan oleh para peserta. Sehingga dalam hal ini juga menuntut para karyawan untuk memberikan solusinya dengan *product knowledge* yang dimilikinya. Tanpa kedua hal tersebut, karyawan tidak akan bisa mencari dan memberikan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah peserta dan calon peserta pensiun yang terkait. Melihat kepada hasil jawaban yang didominasi oleh jawaban setuju, sejauh ini para karyawan sudah melakukan tugasnya dengan baik, dan dengan memiliki rasa empati dan pengetahuannya yang baik. Namun hal ini perlu ditingkatkan lagi agar kebutuhan para peserta secara spesifik pun akan dipahami oleh karyawan Taspen KCU Bandung.

Tabel 4.23

PT Taspen (Persero) KCU Bandung memiliki jam beroperasi yang nyaman bagi semua pelanggannya.

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	55	66.27
Setuju	27	32.53
Netral	1	1.20
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Melihat hasil tabel diatas, mengenai item pernyataan bahwa PT Taspen (Persero) KCU Bandung memiliki jam operasi yang nyaman, diperoleh jawaban dengan hasil presentase sebesar 66.27% atau sebanyak 55 responden

mengatakan sangat setuju, 32.53% atau sebanyak 27 responden menjawab setuju, dan 1.20% atau sebanyak 1 responden mengatakan netral.

Jika melihat keterangan tersebut, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa jawaban didominasi oleh par peserta dan calon peserta yang sangat setuju atas pernyataan dimana Taspen KCU Bandung memiliki jam operasi yang nyaman, yakni dengan nilai sebesar 66.27% atau sebanyak 55 responden. Hal ini dikarenakan jam operasi Taspen yang sudah sangat sesuai, yakni pukul 08.00-17.00 WIB, dan jam istirahat pada pukul 12.00 WIB. Pada saat jam istirahat pun, karyawan tidak semuanya meninggalkan loket jika antrian masih ada. Masing-masing dari mereka bergantian waktu jam istirahat, sehingga pada jam istirahat pun akan tetap melayani peserta dan calon peserta pensiun.

Tabel 4.24

PT Taspen (Persero) KCU Bandung mengutamakan kepentingan peserta pensiun

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	39	46.99
Setuju	44	53.01
Netral	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Berdasarkan hasil data primer pada tabel diatas, menunjukkan bahwa terdapat nilai presentase sebesar 46.99% atau sebanyak 39 responden

menjawab sangat setuju dan 53.01% atau sebanyak 44 responden menjawab setuju atas item pernyataan yang mengatakan bahwa PT Taspen (Persero) Bandung mengutamakan kepentingan peserta. Jika melihat hasil keseluruhan tabel tersebut, maka diketahui jawaban dominan dari para responden adalah setuju jika PT Taspen (Persero) KCU Bandung mengutamakan kepentingan peserta.

Dengan adanya rasa empati karyawan Taspen KCU Bandung yang sangat tinggi dengan mengutamakan kepentingan para peserta dan calon peserta pensiun, menunjukkan bahwa karyawan Taspen KCU Bandung memberikan pelayanan yang maksimal kepada para peserta. Karyawan Taspen KCU Bandung haruslah mengutamakan kepentingan peserta, dengan begitu para peserta pun akan sangat merasa dihargai dan di nomor satukan. Tentu hal ini akan berpengaruh terhadap kenyamanan para peserta dan calon peserta pensiun selama berada di kantor Taspen KCU Bandung. Melihat kepada hasil tabel yang menunjukkan bahwa peserta memberikan nilai setuju atas pernyataan ini, maka pihak Taspen KCU Bandung harus lebih mengutamakan kepentingan peserta guna mewujudkan pelayanan yang melebihi harapan.

4.3.5 Bentuk Fisik (*Intangible*)

Tabel 4.25

Karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung berpenampilan rapi.

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	30	36.14
Setuju	50	60.24
Netral	3	3.61
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Berdasarkan hasil tabel data primer diatas mengenai pernyataan dimana karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung berpenampilan rapi, memperoleh jawaban dengan presentase sebesar 36.14% atau sebanyak 30 responden mengatakan sangat setuju, 60.24% atau sebanyak 50 responden mengatakan setuju, dan terakhir nilai presentase sebesar 3.61% atau sebanyak 3 responden mengatakan netral. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban didominasi oleh responden yang setuju terhadap karyawan Taspen KCU Bandung sudah berpenampilan rapi.

Didominasinya jawaban setuju atas pernyataan ini, menunjukkan bahwa karyawan Taspen khususnya KCU Bandung sudah memiliki *appearance* atau penampilan yang bagus. Jika diperhatikan, karyawan Taspen memiliki seragam yang berbeda pada tiap harinya. Hal ini dilakukan agar memberi kesan yang tidak monoton dan segar, sehingga memberi ciri khas tersendiri bagi karyawan Taspen.

Tabel 4.26

PT Taspen (Persero) KCU Bandung memiliki peralatan penunjang kerja yang memadai

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	30	36.14
Setuju	52	62.65
Netral	1	1.20
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Berdasarkan hasil tabel diatas, diketahui bahwa adanya perolehan nilai presentase sebesar 36.14% atau sebanyak 30 responden memberikan jawaban sangat setuju, 62.65% atau sebanyak 52 responden memberikan jawaban setuju, dan 1.20% atau sebanyak 1 responden menjawab netral. Dari keterangan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa responden mayoritas memberikan jawaban setuju terhadap item pernyataan yang mengatakan bahwa PT Taspen (Persero) KCU Bandung memiliki peralatan penunjang kerja yang memadai.

Sangat penting bagi tiap perusahaan untuk memiliki alat penunjang kerja yang memadai dan sangat baik. Dengan adanya peralatan penunjang kerja tersebut, diharapkan kinerja karyawan pun akan optimal dan maksimal, sehingga tidak adanya hambatan untuk melayani peserta dan calon peserta. Alat penunjang kerja yang baik dapat merupakan seperangkat komputer, printer, mesin fotokopi, *scanner*, dan lain-lain. Hal ini perlu diperhatikan dan

perlu diadakan pemeriksaan atau pengecekan berkala guna menghindari kerusakan mendadak pada alat penunjang kerja saat karyawan tengah melayani peserta dan calon peserta pensiun.

Tabel 4.27

PT Taspen (Persero) KCU Bandung memiliki fasilitas yang lengkap dan nyaman (lahan parkir, toilet, kantin, ruang tunggu)

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	11	13.25
Setuju	54	65.06
Netral	13	15.66
Tidak Setuju	5	6.02
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Berdasarkan hasil data tabel diatas yang membahas mengenai item pernyataan bahwa PT Taspen (Persero) KCU Bandung memiliki fasilitas yang lengkap dan nyaman baik dari lahan parker, toilet, kantin, dan ruang tunggu, diperoleh hasil presentase sebesar 13.25% atau sebanyak 11 responden menjawab sangat setuju, 65.06% atau sebanyak 54 responden menjawab setuju, 15.66% atau sebanyak 13 responden menjawab netral, dan 6.02% atau sebanyak 5 responden memberikan jawaban tidak setuju. Jika ditarik kesimpulan, diketahui bahwa jawaban didominasi oleh responden yang setuju dengan item pernyataan diatas, dimana PT Taspen (Persero) KCU Bandung sudah memiliki fasilitas yang lengkap dan nyaman, dengan perolehan nilai presentase sebesar 65.06% atau sebanyak 54 responden.

Kelengkapan fasilitas merupakan hal yang penting lainnya untuk diperhatikan, karena dengan adanya fasilitas yang lengkap dapat menunjang kebutuhan peserta dan calon peserta selama berada di kantor Taspen. Misalnya, fasilitas lahan parkir yang luas, toilet yang bersih, serta kantin dan ruang tunggu yang nyaman. Kelengkapan dan kenyamanan fasilitas baik dari lahan parkir, toilet, kantin, dan ruang tunggu ini harus terus lebih ditingkatkan oleh instansi mengingat masih banyaknya responden yang merasa setuju atas pernyataan terkait. Artinya, responden sudah merasa cukup puas atas fasilitas yang ada. Maka dari itu, agar responden merasa sangat puas, hal ini harus lebih ditingkatkan lagi.

4.3.6 Citra Positif

Tabel 4.28

Karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	33	39.76
Setuju	48	57.83
Netral	2	2.41
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Membahas tentang pendapat responden mengenai pernyataan terkait kesan yang dirasakan dimana karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan, dapat dilihat melalui

hasil data tabel diatas yang menunjukkan adanya nilai presentasi sebesar 39.76% atau sebanyak 33 responden menjawab sangat setuju, 57.83% atau sebanyak 48 responden menjawab setuju, dan 2.41% atau sebanyak 2 responden memberikan jawaban netral atas pernyataan tersebut. Jika disimpulkan, mayoritas responden merasa setuju bila PT Taspen KCU Bandung sudah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan.

PT Taspen (Persero) KCU Bandung sedianya sudah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan, salah satunya melalui program *Delighted Costumer Service*. Tujuan dari *Delighted Costumer Service* itu sendiri adalah memberikan pelayanan yang melebihi harapan peserta sebagai bentuk penghargaan kepada PNS yang telah mengabdikan kepada Negara. Meskipun jawaban didominasi oleh kesan yang setuju atas pernyataan terkait, namun juga terdapat jawaban yang sangat setuju pula atas pernyataan ini. Artinya, PT Taspen KCU Bandung harus lebih meningkatkan kualitas pada pelayanannya agar dapat meningkatkan loyalitas dan lebih memberikan kepuasan kepada peserta terutama dalam hal pelayanan.

Tabel 4.29

**Pelayanan yang disediakan dan diberikan oleh karyawan PT Taspen
(Persero) KCU Bandung mampu memberikan perasaan yang nyaman dan
menyenangkan.**

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	38	45.78
Setuju	40	48.19
Netral	5	6.02
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Berdasarkan hasil data tabel diatas terkait pernyataan mengenai pelayanan yang disediakan dan diberikan oleh karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung mampu memberikan perasaan yang nyaman dan menyenangkan, terdapat nilai presentase sebesar 45.78% atau sebanyak 38 responden memberikan jawaban sangat setuju, 48.19% atau sebanyak 40 responden menjawab setuju, dan 6.02% atau sebanyak 5 responden menjawab netral. Dengan demikian penulis dapat menarik kesimpulan bahwa, responden lebih banyak memberikan penilaian setuju terkait pernyataan tersebut.

PT Taspen (Persero) KCU Bandung dirasa sudah memberikan pelayanan yang menimbulkan perasaan nyaman dan menyenangkan oleh responden atau para peserta dan calon peserta pensiun. Hal ini tentu harus menjadi perhatian instansi, karena jika ingin lebih mewujudkan motto

Delighted Costumer Service yang ingin memberikan pelayanan yang melebihi harapan peserta, harus dilakukan evaluasi kembali terhadap pelayanan yang dirasa kurang maksimal mengingat jawaban yang diberikan didominasi oleh jawaban setuju.

Tabel 4.30

Pelayanan yang diberikan PT Taspen (Persero) KCU Bandung mampu menjaga nama baik perusahaan sebagai BUMN.

Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	48	57.83
Setuju	31	37.35
Netral	4	4.82
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	83	100

n: 83 (Sumber: Kuesioner Penelitian)

Melihat hasil tabel data primer diatas terkait pernyataan yang mengatakan bahwa pelayanan PT Taspen (Persero) KCU Bandung mampu menjaga nama baik perusahaan sebagai BUMN, terdapat nilai presentasi sebesar 57.83% atau sebanyak 48 responden memberikan jawaban sangat setuju, kemudian nilai presentase sebesar 37.35% atau sebanyak 31 responden menjawab setuju, dan terakhir nilai presentasi sebesar 4.82% atau sebanyak 4 responden memberikan jawaban netral. Sehingga, dari hasil data primer tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa responden mendominasi jawaban sangat setuju pada pernyataan dimana PT Taspen KCU Bandung mampu menjaga nama baik perusahaan sebagai BUMN.

Hal ini sangat positif bagi instansi, karena meskipun dua pernyataan sebelumnya didominasi oleh jawaban setuju, namun dalam hal ini Taspen KCU Bandung justru sudah memberikan hasil yang sangat memuaskan karena segala upaya peningkatan pelayannya mampu menjaga nama baik PT Taspen (Persero) sebagai BUMN.

4.4 Analisis Inferensial Data Penelitian

Setelah membahas dan menjelaskan analisis deskriptif data responden serta data dari hasil penelitian yang telah diisi oleh responden, kali ini penulis akan membahas mengenai uji hipotesis yang sebelumnya telah dijelaskan. Sebelum membahas mengenai uji hipotesis, akan dijelaskan terlebih dahulu mengenai uji hubungan.

Uji hubungan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi Rank Spearman. Rumus korelasi Rank Spearman digunakan karena kuesioner yang digunakan oleh penulis menggunakan skala ordinal dengan skala Likert. Oleh karena itu, pengujian korelasi dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi dari Rank Spearman. Berikut merupakan hasil dari pengujian korelasi dalam penelitian ini.

4.4.1 Korelasi Antara Kualitas Pelayanan Prima Dengan Citra Positif

PT Taspen (Persero)

Tabel 4.31

Correlations			X	Y
Spearman's rho	X	Correlation Coefficient	1.000	.830**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	83	83
	Y	Correlation Coefficient	.830**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Keterangan :

X: Kualitas Pelayanan Prima

Y : Citra Positif PT Taspen (Persero)

Hasil korelasi kualitas pelayanan prima dengan citra positif PT Taspen (Persero) didapat nilai korelasi sebesar 0.830. Nilai korelasi sebesar 0.830 menunjukkan hubungan yang **tinggi atau kuat** antara kualitas pelayanan prima dengan citra positif PT Taspen (Persero). Karena nilai korelasi positif (tanda +) artinya jika kualitas pelayanan prima naik, maka citra positif PT Taspen (Persero) pun akan naik. Begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan prima menurun maka citra positif PT Taspen (Persero) pun akan menurun.

Setelah angka korelasi didapat, langkah selanjutnya menguji apakah angka korelasi yang didapat benar-benar signifikan atau dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan dua variabel.

Hipotesis utama:

H_0 : Tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

H_1 : Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

Statistik uji dalam analisis ini yaitu, nilai signifikansi yang diperoleh dari hasil korelasi kualitas pelayanan prima dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

- Statistik uji:

Nilai signifikansi = 0.000

$\alpha = 0.05$

- Kriteria uji:

Tolak H_0 jika nilai signifikansi (sig) $< \alpha$

- Kesimpulan:

Diperoleh nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, maka hasilnya tolak H_0 . Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dengan citra positif PT Taspen (Persero).

Berikut merupakan pengujian hipotesis khusus dari variabel bebas yang telah diturunkan.

4.4.2 Korelasi Antara Kualitas Pelayanan Prima dari Aspek Keandalan

Dengan Citra Positif PT. Taspen (Persero) KCU Bandung

Tabel 4.32

Correlations			X1	Y
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.753**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	83	83
	Y	Correlation Coefficient	.753**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Keterangan :

X_1 : Keandalan (*Reliability*)

Y : Citra Positif PT. Taspen (Persero) KCU Bandung

Hasil korelasi kualitas pelayanan prima dari aspek keandalan dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung diperoleh nilai korelasi sebesar 0.753. Nilai korelasi sebesar 0.753 menunjukkan hubungan yang **tinggi atau kuat** antara kualitas pelayanan prima dari aspek keandalan dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Karena nilai korelasi positif (tanda +), artinya jika kualitas pelayanan prima dari aspek keandalan naik maka citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung pun

akan naik. Begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan prima dari aspek kehandalan menurun, maka citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung pun akan menurun.

Setelah angka korelasi didapat, langkah selanjutnya menguji apakah angka korelasi yang didapat benar-benar signifikan atau dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan dua variabel.

Hipotesis :

H_0 : Tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dari aspek kehandalan dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

H_1 : Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dari aspek kehandalan dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

Statistik uji dalam analisis ini yaitu, nilai signifikansi yang diperoleh dari hasil korelasi antara kualitas pelayanan prima dari aspek kehandalan dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

- Statistik uji:

Nilai signifikansi = 0.000

$\alpha = 0.05$

- Kriteria uji:

Tolak H_0 jika nilai signifikansi (sig) $< \alpha$

- Kesimpulan:

Diperoleh nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, maka hasilnya tolak H_0 . Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dari aspek kehandalan dengan citra positif PT Taspen (Persero).

4.4.3 Korelasi Antara Kualitas Pelayanan Prima dari Aspek Daya Tanggap Dengan Citra Positif PT. Taspen (Persero) KCU Bandung

Tabel 4.33

Correlations

		X2	Y
Spearman's rho	X2	1.000	.655**
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)		.000
Y	X2	.655**	1.000
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.000	
N		83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Keterangan :

X_2 : Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Y: Citra Positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung

Hasil korelasi kualitas pelayanan prima dari aspek daya tanggap dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung diperoleh nilai korelasi sebesar 0.655. Nilai korelasi sebesar 0.655 menunjukkan hubungan yang **cukup berarti** antara kualitas pelayanan prima dari aspek daya tanggap dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Karena nilai korelasi positif (tanda +) artinya, jika kualitas pelayanan prima dari aspek daya tanggap naik, maka citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung

pun akan naik. Begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan prima dari aspek daya tanggap menurun, maka citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung pun akan menurun.

Setelah angka korelasi diperoleh, maka langkah selanjutnya adalah menguji apakah angka korelasi yang diperoleh itu benar-benar signifikan atau dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan dua variabel.

Hipotesis :

H_0 : Tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dari aspek daya tanggap dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

H_1 : Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dari aspek daya tanggap dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

Statistik uji dalam analisis ini yaitu, nilai signifikansi yang diperoleh dari hasil korelasi antara kualitas pelayanan prima dari aspek daya tanggap dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

- Statistik uji:

Nilai signifikansi = 0.000

$\alpha = 0.05$

- Kriteria uji:

Tolak H_0 jika nilai signifikansi (sig) $< \alpha$

- Kesimpulan:

Diperoleh nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, maka artinya tolak H_0 .

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas

pelayanan prima dari aspek daya tanggap dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

4.4.4 Korelasi Antara Kualitas Pelayanan Prima dari Aspek Jaminan Dengan Citra Positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung

Tabel 4.34

Correlations

		X3	Y
Spearman's rho	X3	1.000	.799**
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)		.000
Y	X3	.799**	1.000
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.000	
N		83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Keterangan :

X_3 : Jaminan (*Assurance*)

Y : Citra Positif PT. Taspen (Persero) KCU Bandung

Hasil korelasi kualitas pelayanan prima dari aspek jaminan dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung, didapat nilai korelasi sebesar 0.799. Nilai korelasi sebesar 0.799 menunjukkan hubungan yang **tinggi atau kuat** antara kualitas pelayanan prima dari aspek jaminan dengan

citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Karena nilai korelasi positif (tanda +) artinya, jika kualitas pelayanan prima dari aspek jaminan naik, maka citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung pun akan naik. Begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan prima dari aspek jaminan menurun, maka citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung pun akan menurun.

Setelah angka korelasi didapat, maka langkah selanjutnya menguji apakah angka korelasi yang didapat benar-benar signifikan atau dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan dua variabel.

Hipotesis :

H_0 : Tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dari aspek jaminan dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

H_1 : Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dari aspek jaminan dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

Statistik uji dalam analisis ini yaitu, nilai signifikansi yang diperoleh dari hasil korelasi antara kualitas pelayanan prima dari aspek jaminan dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

- Statistik uji:

Nilai signifikansi = 0.000

$\alpha = 0.05$

- Kriteria uji:

Tolak H_0 jika nilai signifikansi (sig) $< \alpha$

- Kesimpulan:

Diperoleh hasil signifikansi $0.000 < 0.05$, maka artinya tolak H_0 . Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dari aspek jaminan dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

4.4.5 Korelasi Antara Kualitas Pelayanan dari Aspek Empati Dengan Citra Positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

Tabel 4.35

Correlations

		X4	Y
Spearman's rho	X4		
	Correlation Coefficient	1.000	.748**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	83	83
Y	Y		
	Correlation Coefficient	.748**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Keterangan :

X_4 : Empati (*Empathy*)

Y : Citra Positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

Hasil korelasi kualitas pelayanan prima dari aspek empati dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung, diperoleh nilai korelasi sebesar 0.748. Nilai korelasi sebesar 0.748 menunjukkan hubungan yang **tinggi atau kuat** antara kualitas pelayanan prima citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Karena nilai korelasi positif (tanda +) artinya, jika kualitas pelayanan prima dari aspek empati naik, maka citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung pun akan naik. Begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan prima dari aspek empati menurun, maka citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung pun akan menurun.

Setelah angka korelasi didapat, langkah selanjutnya menguji apakah angka korelasi yang didapat benar-benar signifikan atau dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan dua variabel.

Hipotesis :

H_0 : Tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dari aspek empati dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

H_1 : Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dari aspek empati dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

Statistik uji dalam analisis ini yaitu, nilai signifikansi yang diperoleh dari hasil korelasi antara kualitas pelayanan prima dari aspek empati dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

- Statistik uji:

Nilai signifikansi = 0.000

$\alpha = 0.05$

- Kriteria uji:

Tolak H_0 jika nilai signifikansi (sig) $< \alpha$

- Kesimpulan:

Diperoleh nilai signifikansi (sig) $< \alpha$ sehingga $0.000 < 0.05$, maka artinya tolak H_0 . Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dari aspek empati dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

4.4.6 Korelasi Antara Kualitas Pelayanan Prima dari Aspek Bukti Fisik Dengan Citra Positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung

Tabel 4.36

Correlations

			X5	Y
Spearman's rho	X5	Correlation Coefficient	1.000	.619**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	83	83
	Y	Correlation Coefficient	.619**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Keterangan :

X_5 : Bukti Fisik (*Intangible*)

Y : Citra Positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung

Hasil korelasi kualitas pelayanan prima dari aspek bukti fisik dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung, diperoleh nilai korelasi sebesar 0.619. Nilai korelasi sebesar 0.619 menunjukkan hubungan yang **cukup berarti** antara kualitas pelayanan prima dari aspek bukti fisik dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung. Karena nilai korelasi positif (tanda +) artinya, jika kualitas pelayanan prima dari aspek bukti fisik naik, maka citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung pun akan naik. Begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan prima dari aspek bukti fisik menurun, maka citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung pun akan menurun.

Setelah angka korelasi didapat, langkah selanjutnya menguji apakah angka korelasi yang didapat benar-benar signifikan atau dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan dua variabel.

Hipotesis :

H_0 : Tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dari aspek bukti fisik dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

H_1 : Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dari aspek bukti fisik dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

Statistik uji dalam analisis ini yaitu, nilai signifikansi yang diperoleh dari hasil korelasi antara kualitas pelayanan prima dari aspek bukti fisik dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

- Statistik uji:

Nilai signifikansi = 0.000

$\alpha = 0.05$

- Kriteria uji:

Tolak H_0 jika nilai signifikansi (sig) $< \alpha$

- Kesimpulan:

Diperoleh nilai signifikansi (sig) $< \alpha$ sehingga $0.000 < 0.05$, maka artinya tolak H_0 . Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan prima dari aspek bukti fisik dengan citra positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung.