

---

**ARTIKEL PENELITIAN**

**KEPUASAN PESERTA TERHADAP PELAYANAN PADA  
PT ASABRI (PERSERO) KANTOR CABANG PONTIANAK**

<sup>1</sup>Denisyah Bandi<sup>✉</sup>, <sup>2</sup>Liliyana

Politeknik Negeri Pontianak<sup>1,2</sup>

**Abstrak**

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diterima pada PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Pontianak yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bergerak dibidang asuransi sosial kepada Prajurit TNI, Polri dan Aparatur Sipil Negara, dan Kemhan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Wawancara lakukan terhadap Kepala Bidang Layanan Pelanggan dan peserta ASABRI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh CSO pada PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Pontianak sudah dianggap sesuai dengan harapan peserta. Faktor kepuasan peserta itu meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

---

**Kata Kunci:** Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Peserta

---

<sup>✉</sup>Alamat korespondensi:

Politeknik Negeri Pontianak

Jl. Ahmad Yani, Kota Pontianak, Kalimantan Barat, Indonesia

E-mail: dnisybnd30@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi perkembangan sektor pelayanan jasa semakin pesat salah satunya yaitu perusahaan jasa layanan asuransi. Asuransi memberikan banyak manfaat kepada masyarakat yang menggunakannya. Seiring berkembangnya era dan ekonomi, asuransi merupakan salah satu hal yang cukup penting untuk dimanfaatkan dimana asuransi dapat membantu setiap orang yang ingin menjalankan suatu kegiatan usaha atau menjamin kebutuhan jangka panjang.

Hal ini menjadikan perusahaan-perusahaan asuransi baik kesehatan maupun asuransi jiwa akan bersaing untuk mendapatkan kepercayaan dan loyalitas dari pelanggan atau calon pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar 2005 dalam Indrasari 2019).

PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Pontianak merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan oleh Pemerintah sebagai pengelola program asuransi sosial bagi Prajurit TNI, Anggota Polri dan Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN). BUMN ini Pontianak menyediakan beberapa jasa pelayanan terhadap produk asuransi kepada pelanggan atau peserta berupa program Tabungan Hari Tua (THT), program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), program Jaminan Kematian (JKm) hingga program pensiun.

Dilihat dari kebutuhan peserta, BUMN ini memberikan berbagai macam layanan terhadap program yang digunakan peserta di setiap harinya. Program tersebut disediakan oleh ASABRI dan wajib diikuti oleh setiap peserta sesuai dengan kondisi yang dialami.

Berdasarkan wawancara terdahulu yang dilakukan kepada salah satu staf bidang layanan pelanggan, bahwa peserta memiliki kebutuhannya masing-masing terutama dalam hal administrasi. *Customer Service Officer* (CSO) juga sudah memberikan pelayanan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atau peserta yang datang. CSO telah memberikan pemahaman dan penjelasan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena pelayanan merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh bagi perusahaan yang bergerak pada bidang jasa. Pelayanan akan berhadapan langsung dengan pelanggan dimana citra ataupun kualitas akan dipertanggung jawabkan sesuai dengan yang diterima oleh pelanggan. Guna mencapai kepuasan bagi peserta, dibutuhkan pelayanan yang berkualitas sehingga peserta merasa nyaman dan terlayani dengan baik yang nantinya akan berpengaruh pula

terhadap kepuasan peserta setelah menerima pelayanan.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Layanan Pelanggan dan Peserta ASABRI.

Adapun pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik yaitu observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Pemilihan ketiga teknik tersebut mempertimbangkan data yang dibutuhkan guna mencapai tujuan penelitian yang telah ditentukan.

Dalam melakukan observasi, penulis hanya berperan sebagai pengamat dalam kegiatan proses pelayanan yaitu interaksi yang terjadi antar CSO dan Peserta.

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data atau informasi terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Sedangkan studi dokumentasi dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen terkait dengan penelitian dan dokumentasi dengan alat penangkap gambar.

Setelah mengumpulkan data, maka data tersebut akan dianalisa untuk mendapat informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan

Dalam suatu perusahaan atau instansi yang bergerak dibidang jasa, tentunya harus memiliki kemampuan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dimana pelanggan harus dijadikan prioritas. Kualitas dalam melaksanakan kegiatan pelayanan harus selalu diperhatikan. Dengan kualitas pelayanan yang baik, maka pelanggan akan merasa terlayani dengan baik, begitu pula sebaliknya. Hal ini nantinya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dirasakan. Menurut Kotler dan Armstrong (2012) dalam Indrasari (2019), "Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan."

Berdasarkan penyajian data diketahui kualitas pelayanan yang baik tentunya mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap setiap kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Menurut Tjiptono (2011) dalam Indrasari (2019), ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reability*), keandalan adalah kemampuan orang untuk memberikan pelayanan

yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan sehingga kebutuhan peserta dapat terpenuhi sesuai dengan harapan. Kemudian daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan dari CSO untuk membantu para peserta dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap. Selanjutnya yaitu jaminan (*assurance*), jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh CSO sehingga peserta merasa aman dan terhindar dari resiko yang tidak diinginkan. Selanjutnya yaitu empati (*empathy*), yaitu mencakup kemudahan dalam menjalin hubungan atau relasi, komunikasi yang mudah diterima, perhatian pribadi, dan pemahaman yang baik atas kebutuhan individual para peserta. Dan yang terakhir yaitu bukti fisik (*tangible*), yaitu berupa fasilitas yang membantu setiap proses kegiatan pelayanan baik untuk peserta maupun CSO sehingga masing-masing pihak merasa nyaman dan terbantu terhadap kegiatan yang dilakukan.

### Kepuasan Peserta

Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan, suatu perusahaan harus memperhatikan apa saja yang menjadi kebutuhan pelanggan, sehingga pelanggan tersebut akan merasa puas karena kebutuhan tersebut telah dipenuhi oleh perusahaan melalui layanan tadi. Kepuasan pelanggan merupakan keadaan pelanggan terhadap produk baik jasa maupun barang dan juga terhadap pelayanan yang telah sesuai dengan keinginan dan

harapan. Kepuasan pelanggan juga dapat dilihat melalui perasaan senang atau kecewa terhadap kinerja atau pengalaman yang diberikan, pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang diterima telah terpenuhi dan sesuai dengan keinginan. Menurut Daga (2017), "Kepuasan pelanggan merupakan respons yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap pelayanan atau kinerja (hasil) yang diterima, kemudian konsumen akan membandingkan kinerja (hasil) dengan harapan yang diinginkannya. Apabila kinerja (hasil) yang diterima lebih dari harapan maka konsumen tersebut merasa puas, begitu pula sebaliknya apabila kinerja (hasil) yang diterimanya tidak memenuhi atau sama dengan harapannya maka dapat dikatakan konsumen merasa tidak puas akan kinerja (hasil) yang diterima."

Temuan selanjutnya yaitu terdapat peserta yang mengatakan bahwa mereka sudah merasa puas dengan pelayanan yang sudah diterima. Tidak sedikit peserta yang datang atau berkunjung kembali untuk mengajukan pelayanan sesuai kebutuhan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2003) dalam Rifa'I (2019) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya fitur produk dan jasa, yaitu fitur atau jasa yang disediakan guna untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi setiap peserta. Kemudian emosi pelanggan, hal ini juga dapat mempengaruhi persepsi peserta terhadap pelayanan yang diterima dimana setiap emosi yang dialami

oleh peserta dapat ditangani dengan cukup baik oleh CSO. Selanjutnya yaitu atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa, CSO mampu untuk memberikan solusi pada setiap hambatan atau pertanyaan yang diajukan oleh peserta, dengan demikian jasa yang diberikan telah berhasil diterima dengan baik oleh peserta. Kemudian persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (*equity and fairness*) dimana pelayanan diberikan kepada seluruh peserta secara merata yaitu diberikan dengan adil karena setiap peserta berhak mendapatkan pelayanan prima dan puas terhadap pelayanan yang diterima. Dan yang terakhir yaitu pelanggan lain, hal ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi peserta terhadap pelayanan. Peserta tentunya memiliki kepuasan

tersendiri terhadap pelayanan yang diterima dimana peserta akan merasa puas dan nyaman jika pelayanan dapat diberikan secara tepat dan akurat.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah dapat menyediakan sistem penyampaian keluhan dan saran berupa aplikasi atau *website* agar memudahkan peserta untuk menyampaikan saran atau masukan dan memudahkan CSO untuk melakukan perekapan data kepuasan peserta. Kemudian lebih mengarahkan kepada peserta agar mengikuti media sosial yang dimiliki agar setiap informasi dan fitur terbaru yang disediakan bisa langsung diketahui oleh peserta melalui media sosial.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A.G.P & Yuesti, A. 2019. *Metodologi Penelitian Bisnis Kuantitatif dan Kualitatif*. CV. Noah Aletheia, Bandung Bali.
- Daga, R. 2017. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan pelanggan*. Global-RCI, Makassar.
- Daryanto. 2021. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media, Yogyakarta.
- Erlangga, H, dkk. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Sepeda Motor Honda Di PT Panca Sakti Perkasa Di Bintaro*. Jurnal PERKUSI: Pemasaran, Keuangan, dan Sumber Daya Manusia. Vol. 1, No. 4, <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JIPER/article/view/13383>.
- Fadillah, F & Haryanti, I. 2021. *Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima*. Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah. Vol. 3 No. 2, <https://www.ejournal.iai-tribakti.ac.id/index.php/perbankan/article/view/1790>.
- Guswandi. 2017. *Metode Penelitian Untuk Sains & Bisnis*. Penebar Media Pustaka, Yogyakarta.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV Pustaka Ilmu, Yogyakarta.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press, Surabaya.
- Kurniawan, D, D & Soliha, E. 2022 *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang*. Jurnal Manajemen Vol. 5, (Online), (<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/1492>).
- Narbuko. 2015. *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasution. 2019. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. PT Bumi Aksara, Jakarta.

- Priansa, Juni, D. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta, Bandung.
- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Rifa'I, Khamdan. 2019. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. IAIN Jember Press, Jember.
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&G)*. Alfabeta, Bandung.
- Tanjung, H, S & Nababan, S, A. 2016. *Pengaruh Penggunaan Metode Pembelajaran Bermain Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Materi Pokok Pecahan di Kelas Iii Sd Negeri 200407 Hutapadang*. Jurnal Bina Gogik. Vol. 5 No. 1, (Online), (<https://www.ejournal.stkipbbm.ac.id/index.php/pgsd/article/view/26>).
- Widi. 2010. *Asas Metodologi Penelitian*. Graha Ilmu, Yogyakarta.