

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT TASPEN (Persero) yang merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pelayanan dana tabungan dan asuransi juga berusaha yang terbaik agar dapat memberikan layanan dan pelayanan yang terbaik kepada peserta aktif dan pensiunan. Perusahaan Jasa sendiri dalam mengelola dan mengatur usahanya hal yang paling utama adalah dengan memberikan layanan atau pelayanan terbaik. Usaha untuk memaksimalkan pelayanan juga dapat diterapkan menggunakan standar pelayanan prima atau *service excellent*. Konsep *service excellent* sendiri didasari dengan konsep 7A + S, yaitu; *attitude* (sikap), *ability* (kemampuan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (tanggung jawab), *appearance* (penampilan), dan *Sympathy* (simpati) (Permatasari, 2021).

Dalam perkembangan zaman saat ini, teknologi mempengaruhi hampir segala aspek kegiatan manusia guna untuk mempermudah kegiatan masyarakat di berbagai bidang terutama pada perusahaan jasa. Seiring berjalannya waktu pengaruh perkembangan teknologi, terjadi bukan hanya pada mesin – mesin produksi, arsip data atau akuntansi keuangan saja, melainkan pelayanan dan layanan juga ikut tergeret dan berkembang dengan teknologi yang berkembang pada saat ini. Contoh perkembangan pada bidang pelayanan pada perusahaan jasa yang sering kita rasakan dan tidak sadar sering kita gunakan yakni adanya *call center* kemudian perkembangan dalam bentuk lain dapat berupa aplikasi atau *website* yang memiliki kegunaan yang dapat diakses, digunakan dimana saja dan kapan saja hanya dengan menggunakan internet dan gawai apa saja yang ada di rumah atau tempat umum lainnya saat kita ingin mengakses atau membutuhkan kegunaan lain dalam hal tersebut.

Perkembangan teknologi terus meningkat pesat sejak adanya Pandemi Covid-19, Pandemi juga telah mengubah hubungan interaksi masyarakat untuk cakap dalam menggunakan teknologi digital. Dalam hal ini, kita dipaksakan

dapat melakukan langkah adaptasi agar pertumbuhan serta pembangunan ekonomi tetap berjalan sehingga ekonomi selama pandemi lebih cepat pulih (Yusuf, 2021). Perkembangan teknologi juga terjadi dalam perusahaan jasa di masa Pandemi Covid-19 karena perusahaan dituntut untuk bisa memberikan pelayanan optimal dengan kondisi tatap muka yang terbatas, akhirnya banyak terciptalah layanan berbasis daring seperti *website*, aplikasi dan lain sebagainya. Sebagai contoh pelayanan secara *online* pada PT TASPEN (Persero) adalah *Taspen Care* dengan penggunaan yang sama dan sesuai prosedur pelayanan tanpa mengidahkan tujuan *customer service* pada standar pelayanannya.

Pada pelayanan dan layanan *Taspen Care* merupakan fitur pada sebuah *website* yang berfokus menanggapi, memberikan jawaban maupun solusi yang dibutuhkan oleh peserta aktif dan pensiunan. Dapat dikatakan bahwa *Taspen Care* sedikit di khususkan tentang pertanyaan atau keluhan yang ingin disampaikan. Bagian *Human Capital and General Affair* (HC & GA) yang bertugas untuk merespon hal yang dibutuhkan peserta aktif dan pensiunan adalah bagian *Human Capital and General Affair* (HC & GA) dimana salah satu tugas dan tanggung jawab kepada peserta aktif dan pensiunan sehingga citra pelayanan PT TASPEN (Persero) guna memberikan kenyamanan sehingga terciptanya pengalaman yang diperoleh peserta aktif dan pensiunan dalam bertransaksi menjadi lebih baik dengan harapan memenuhi harapan pelayanan terbaik dan sesuai standart pelayanan. Karena pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor utama dalam kemajuan sebuah perusahaan jasa.

Oleh karena itu, usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara mengikuti perubahan teknologi seperti diluncurkannya *website Taspen Care*. *Taspen Care* memiliki beberapa titik interaksi yang seperti kamus ketaspenan dan lain hal yang tentunya bermanfaat bagi pengguna fitur ini. namun, banyak hal perlu diperhatikan terutama kepada peserta aktif maupun pensiunan karena sebagian juga memiliki masalah mengenai tata cara atau penggunaan yang tepat pada suatu *website* serta banyak dari mereka juga ada yang buta akan teknologi. Berdasarkan, latar belakang tersebut, tentang membangun,

melaksanakan dan meninjau ulang standar layanan pelanggan secara daring yang berlaku sesuai Standar Kompetensi Kerja Nasional (SKKNI) penulis mengangkat topik penelitian berjudul “**Optimalisasi Pelayanan Peserta Aktif dan Pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui Pemanfaatan Taspen Care Pada PT Taspen (Persero) Cabang Malang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 124 Tahun 2022 serta isi yang tertera pada latar belakang diatas penulis mencetuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengidentifikasi dan menentukan titik interaksi (*touchpoint*) layanan Taspen Care berbasis *website* bagi peserta aktif dan pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN)?
2. Bagaimana prosedur penyelesaian masalah pada pelayanan peserta aktif dan pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui pemanfaatan Taspen Care?
3. Bagaimana identifikasi kepuasan pada layanan pelanggan yang memanfaatkan Taspen Care pada PT TASPEN (Persero) Cabang Malang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan Masalah

1.3.1 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang dicetuskan oleh penulis, dengan demikian tujuan yang diharapkan dapat tercapai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan titik interaksi (*touchpoint*) layanan Taspen Care berbasis *website* bagi peserta aktif dan pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN)
2. Mengetahui dan mendeskripsikan prosedur penyelesaian masalah pada pelayanan peserta aktif dan pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui pemanfaatan Taspen Care.

3. Mengetahui dan mengidentifikasi kepuasan pada layanan pelanggan yang memanfaatkan *Taspen Care* pada PT TASPEN (Persero) Cabang Malang.

1.3.2 Manfaat Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai penulis, penulis berharap dalam penelitian ini dapat bermanfaat kepada berbagai pihak, sebagai berikut :

1. Bagi Peserta PT Taspen (Persero)
Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi lebih lanjut kepada peserta program pensiun mengenai layanan penyampaian keluhan dan pertanyaan berbasis digital.
2. Bagi Perusahaan
Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perusahaan terutama pelayanan secara daring.
3. Bagi Penelitian Selanjutnya
Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi referensi dan informasi bagi penelitian selanjutnya dengan bidang dan tema yang kajian sejenis yakni layanan berbasis digital.
4. Bagi Masyarakat
Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat berguna bagi masyarakat luas terutama calon peserta PT Taspen (Persero) mengenai program pensiun perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang pelayanannya dapat diakses secara digital.

1.4 Definisi Istilah dan Unjuk Kerja

1.4.1 Optimalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2016) optimal memiliki makna terbaik dan atau tertinggi, dapat diartikan optimalisasi adalah usaha untntuk menjadi terbaik dan atau tertinggi.

1.4.2 Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

1.4.3 Taspen Care

Taspen Care adalah layanan terintegrasi dari PT Taspen (Persero) yang dapat digunakan peserta Taspen baik aktif maupun pensiunan untuk menyampaikan pertanyaan dan keluhan, download formulir pengajuan klaim, mengetahui jadwal mobil layanan taspen, dan berisi kamus ketaspenan (TASPEN, 2019). Dalam istilah singkat Taspen Care para karyawan atau karyawan menyebut dengan sebutan “TCare” dibaca dengan aksan bahasa inggris.

1.4.4 Peserta

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), peserta dapat diartikan sebagai orang yang ikut serta atau yang mengambil bagian di berbagai hal. Pada PT TASPEN (Persero), konsumen atau yang dapat disebut juga nasabah pada perusahaan perbankan disebut dengan menggunakan dua arti, yaitu :

1. Peserta Aktif

Peserta Aktif adalah dapat merujuk pada pengertian diatas yaitu orang yang aktif (giat dalam keikutsertaan) dan ambil bagian dalam keanggotaan PT TASPEN (Persero) dalam pemanfaatan asuransi Pensiun

2. Pensiunan

Menurut Kamus Taspen, pensiun adalah penghasilan, baik dalam istilah pensiun, tunjangan atau istilah lainnya, yang diberikan negara kepada para pihak yang memenuhi syarat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai bentuk jaminan hari tua dan sebagai balas jasa atas pengabdian diri kepada Negara. Sedangkan Program

pensiun sebagai salah satu bentuk kesejahteraan bagi karyawan, baik yang dikelola sendiri atau lewat lembaga lain (Yunawati, 2016). Dapat diartikan pensiunan adalah orang yang sudah pensiun atau subjek dari objek program pensiun.

1.4.5 Touchpoints (Titik sentuh)

Touchpoints atau titik sentuh adalah kegiatan interaksi antara badan atau organisasi bisnis dengan konsumen melalui interaksi langsung maupun melalui situs web, aplikasi, atau bentuk komunikasi apa pun sehingga terjadi komunikasi (Stein & Ramaseshan, 2016).

1.4.6 Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan memiliki banyak arti salah satunya merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan yang didapatkan saat konsumen menggunakan layanan atau suatu produk (Prihatina, 2023).

Unjuk Kerja

JUDUL UNIT : Membangun Standar Layanan Pelanggan Secara Daring

KODE UNIT : M.70MKT00.024.1

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyusun standar layanan pelanggan secara daring, mengimplementasikannya, mengawasi pelaksanaannya dan kemudian meninjau ulang efektifitasnya dalam rangka perbaikan

Tabel 1

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merancang standar layanan pelanggan daring.	1.1 Kebutuhan dan harapan terkait layananpelanggan daring ditinjau ulang secara berkala.

	<p>1.2 Praktik-praktik terbaik (<i>best practices</i>) dari berbagai sumber diteliti dan digunakan untuk mengukur pengembangan standar layanan pelanggan daring.</p> <p>1.3 Masukan untuk pengembangan standar layanan pelanggan daring dicari dari opini internal dan/atau eksternal.</p> <p>1.4 Layanan pelanggan daring dikembangkan sejalan dengan kebijakan organisasi, prosedur, dan nilai merek (<i>brand values</i>).</p> <p>1.5 Titik interaksi (<i>touchpoints</i>) layanan pelanggan daring ditentukan dan teknologi komunikasi yang diperlukan diidentifikasi sesuai prosedur.</p> <p>1.6 Performa metrik ditentukan untuk mengevaluasi standar layanan pelanggan.</p> <p>1.7 Persyaratan yang terdapat dalam hukum dan etika dipertimbangkan untuk dimasukkan ke dalam standar layanan pelanggan daring.</p> <p>1.8 Konsistensi antara layanan pelanggan daring dan luar jaringan (<i>luring</i>) (<i>offline</i>) dipastikan keseragamannya.</p>
ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
2. Melaksanakan dan mengawasi standar pelayanan pelanggan daring.	<p>2.1 Standar dan harapan layanan pelanggan daring dikomunikasikan pada anggota tim.</p> <p>2.2 Ketersediaan sumber daya dipastikan berdasarkan kebutuhan standar layanan pelanggan.</p> <p>2.3 Tingkat layanan pelanggan diawasi kesesuaiannya dengan prosedur operasional.</p>

	<p>2.4 Umpan balik dan dukungan diberikan kepada anggota tim.</p> <p>2.5 Penyelesaian masalah dengan pelanggan dipertanggungjawabkan sesuai prosedur.</p>
<p>3. Meninjau ulang standar pelayanan pelanggan daring.</p>	<p>3.1 Tanggapan, tinjauan dan keluhan dari pelanggan ditinjau kembali secara berkala.</p> <p>3.2 Metrik kinerja (<i>performance metrics</i>) digunakan untuk evaluasi standar layanan pelanggan.</p> <p>3.3 Umpan balik pelanggan dikomunikasikan dengan tim kerja dan kesempatan untuk mengembangkan layanan didiskusikan.</p> <p>3.4 Masalah teknologi dan sumberdaya yang berdampak pada layanan pelanggan diidentifikasi dan diatasi secepatnya.</p> <p>3.5 Standar layanan pelanggan disesuaikan berdasarkan tanggapan yang diterima</p>

Tabel 1 SKKNI

Sumber: Menteri Ketenagakerjaan

Keterangan : Dalam penyusunan Tugas Akhir peneliti menggunakan kriteria unjuk kerja, Nomor 1.5; 2.5; 3.4