

RINGKASAN

PT Pos Indonesia KCU Purwokerto melayani pencairan dana pensiun dengan 2 (dua) kategori yaitu ASABRI dan TASPEN. Kategori ASABRI adalah seorang pensiunan dari mantan anggota TNI, POLRI, dan ASN di lingkungan Kementerian Pertahanan dan POLRI. Kemudian kategori TASPEN adalah seluruh pensiunan pegawai pemerintahan. Penelitian ini dilatar belakangi dengan penyediaan pelayanan baik barang maupun jasa yang diberikan pada loket pelayanan pensiunan PT Pos Indonesia KCU Purwokerto masih kurang maksimal. Hal ini karena ditemukannya beberapa permasalahan diantaranya kurangnya sumber daya manusia dan sistem pengoperasian penerima dana pensiun masih menggunakan sistem manual. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah penerima dana pensiun di PT Pos Indonesia KCU Purwokerto.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* dari populasi yang berjumlah 912 terdiri dari ASABRI 498 dan TASPEN 414. Sampel yang didapatkan dengan tingkat ketidakteelitian sebesar 10% maka diperoleh sampel sebanyak 90 (ASABRI 49, TASPEN 41). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi untuk mengetahui hubungan antar variabel dan uji regresi linier sederhana untuk mencari pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah penerima dana pensiun di PT Pos Indonesia KCU Purwokerto terdapat 90% nasabah yang merasa sangat puas, dan 10% merasa puas. Kepuasan nasabah ini dipengaruhi oleh kualitas pelayanan PT Pos Indonesia KCU Purwokerto. Pengaruh yang diberikan dari kualitas pelayanan ini memberikan pengaruh yang signifikan dibuktikan dengan nilai t hitung lebih dari t tabel ($6,137 \geq 1,987$). Kemudian pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 30,0% dengan kategori yang cukup kuat memberikan pengaruh.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah bahwa nasabah penerima dana pensiun merasakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia KCU Purwokerto. Kemudian hipotesis alternatif (H_a) diterima terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah penerima dana pensiun di PT Pos Indonesia KCU Purwokerto.

Kata Kunci: Dana Pensiun, Kepuasan Publik, Kualitas Pelayanan

SUMMARY

PT Pos Indonesia KCU Purwokerto serves disbursement of pension funds in 2 (two) categories namely ASABRI and TASPEN. The ASABRI category is a retired member of the TNI, POLRI, and ASN within the Ministry of Defense and POLRI. Then the TASPEN category is all retired government employees. This research is motivated by the provision of services both goods and services provided at the pension service counter of PT Pos Indonesia KCU Purwokerto which is still not optimal. This is due to the discovery of several problems including a lack of human resources and the operating system for pension fund recipients still uses a manual system. The purpose of this study was to find out how much the satisfaction level of customers receiving pension funds at PT Pos Indonesia KCU Purwokerto.

This study uses a quantitative research method with an associative approach. The sampling technique used in this study was accidental sampling from a population of 912 consisting of ASABRI 498 and TASPEN 414. The samples obtained with an inaccuracy rate of 10% resulted in a sample of 90 (ASABRI 49, TASPEN 41). Data collection techniques used are questionnaires, observation, and documentation. Data analysis techniques in this study used a correlation test to determine the relationship between variables and a simple linear regression test to find the effect of service quality variables on customer satisfaction.

The research results show that the satisfaction level of pension fund recipients at PT Pos Indonesia KCU Purwokerto consists of 90% very satisfied customers and 10% satisfied customers. Customer satisfaction is influenced by the service quality provided by PT Pos Indonesia KCU Purwokerto. The impact of service quality is significant, as evidenced by the computed t-value being greater than the t-table value ($6.137 \geq 1.987$). The influence of service quality on customer satisfaction is 30.0%, categorized as a relatively strong influence.

In conclusion, pension fund recipients are highly satisfied with the services provided by PT Pos Indonesia KCU Purwokerto. Additionally, the alternative hypothesis (H_a) is accepted, indicating a significant influence between service quality and customer satisfaction among pension fund recipients at PT Pos Indonesia KCU Purwokerto.

Keywords: Pension Fund, Public Satisfaction, Service Quality