

**ANALISIS RISIKO KUALITAS PELAYANAN
PROGRAM TABUNGAN HARI TUA (THT)
TERHADAP KEPUASAN PESERTA
PT ASABRI (PERSERO)**

Sri Bintang Elisabet
sribintangelisabet16@gmail.com
Universitas Kristen Indonesia

ABSTRAK

Artikel ini membahas tentang kualitas pelayanan program Tabungan Hari Tua (THT) terhadap kepuasan peserta PT ASABRI (PERSERO), dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan program Tabungan Hari Tua (THT) terhadap kepuasan peserta PT ASABRI (PERSERO). Kualitas Pelayanan Program Tabungan Hari Tua (THT) menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan untuk menentukan tingkat kepuasan peserta yaitu :1. Responsiviness (Daya Tanggap), 2. Assurance (Jaminan), 3. Emphaty (kepedulian), 4. Tangible (Bukti Fisik), dan 5. Reability (kehandalan). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitaif, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang mengambil sampel berjumlah 100 peserta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan peserta (Y) yang dapat dibuktikan dengan t hitung $>$ t tabel ($15,170 > 1,94228$). Hal ini dapat disimpulkan semakin kualitas pelayanan maka kepuasan peserta akan ikut meningkat. Berdasarkan koefisien determinasi yang telah dilakukan, hasil yang diperoleh adalah R^2 sebesar 0,701 dengan demikian dinyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan program Tabungan Hari Tua (THT) terhadap kepuasan peserta sebesar 0,701. Hal ini dapat disimpulkan dengan nilai hasil uji koefisien determinasi R^2 variabel kepuasan peserta (Y) PT ASABRI (PERSERO) kemungkinan oleh variabel Kualitas Pelayanan Program Tabungan Hari Tua (THT) (X) sebesar 70,1%. Sedangkan sisanya yaitu 29,9% kepuasan peserta PT ASABRI (PERSERO) berdampak oleh variabel – variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Kata Kunci: Kepuasan Peserta, Kualitas Pelayanan, Tabungan Hari Tua (THT)

ABSTRACT

This article discusses the quality of service in the Old Age Savings Program (THT) towards the satisfaction of participants of PT ASABRI (PERSERO) and aims to determine the influence of the quality of service in the Old Age Savings Program (THT) on the satisfaction of PT ASABRI (PERSERO) participants. The quality of service in the Old Age Savings Program (THT) is assessed using 5 service quality indicators to determine the level of participant satisfaction: 1. Responsiveness, 2. Assurance, 3. Empathy, 4. Tangibles, and 5. Reliability. The research method employed is quantitative, and the data collection technique used is a questionnaire distributed to a sample of 100 participants. The results indicate a positive influence of the service quality variable (X) on participant satisfaction (Y), as evidenced by t -count $>$ t -table ($15.170 > 1.94228$). It can be concluded that as the quality of service increases, participant satisfaction also increases. Based on the coefficient of determination, the obtained result is R^2 of 0.701, indicating that the influence of the quality of service in the Old Age Savings Program (THT) on participant satisfaction is 70.1%. In conclusion, the satisfaction of PT ASABRI (PERSERO) participants, as represented by the variable (Y), is likely influenced by the Old Age Savings Program's service quality (THT) variable (X) by 70.1%. The remaining 29.9% of participant satisfaction is influenced by variables not examined in this study.

Keywords: Participant Satisfaction, Service Quality, Old Age Savings Program (THT)

PENDAHULUAN

Pelayanan Program Tabungan Hari Tua (THT) peserta prajurit TNI, anggota POLRI, PNS Kementerian Pertahanan (KEMHAN) dan PNS POLRI merupakan salah satu hak asasi manusia yang harus dilaksanakan terhadap sebaik-baiknya oleh Negara. Oleh karena itu pemerintah harus menerapkan sebuah prinsip tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance) didalam pelayanan Program Tabungan Hari Tua. Program Tabungan Hari Tua (THT) merupakan tabungan yang bersumber dari iuran peserta dan iuran pemerintah beserta pengembangannya, yang diselenggarakan terhadap tujuan untuk menjamin agar peserta menerima uang tunai pada saat yang bersangkutan berhenti, baik karena mencapai usia pensiun maupun bukan karena mencapai usia pensiun, terhadap begitu diharapkan program Tabungan Hari Tua peserta yang telah di programkan oleh pemerintah dapat berjalan terhadap baik.

PT Asuransi Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (PERSERO), selanjutnya PT ASABRI (PERSERO), adalah salah satu perusahaan pelayanan negara pengelola asuransi sosial peserta atau prajurit TNI, anggota POLRI dan PNS kementerian Pertahanan (KEMHAN) dan PNS POLRI dalam upaya mewujudkan program – program pemerintah seperti Tabungan Hai Tua (THT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKm) sesuai terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 1981 yang telah diubah terhadap Peraturan Pemerintah 20 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 dan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1961, ASABRI mengelola program Tabungan Hari Tua yang merupakan Program Asuransi terdiri dari Asuransi Dwiguna, yang dikaitkan terhadap usia, ditambah terhadap Asuransi Kematian.

Asuransi Dwiguna adalah jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan kepada peserta pada saat mencapai usia pensiun bagi ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun. Menurut Peraturan Pemerintah 25 tahun 1981 pasal 9 ayat 2 Hak atas tabungan hari tua sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 huruf b yaitu tabungan hari tua, diberikan dalam hal peserta berhenti karena pensiun, meninggal dunia atau karena sebab lain – lain. Asuransi kematian diberikan kepada anak apabila belum berusia 21 tahun atau 25 tahun yang masih sekolah dan belum menikah.

Pengelolaan Iuran dan Pelaporan Penyelenggaraan Program Tabungan Hari Tua dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 206/PMK.02/2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 241/PMK.02/2016 Tentang Tata cara Pengelolaan Iuran dan Pelaporan Penyelenggaraan Program Tabungan Hari Tua Pegawai Negara Sipil dan Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian Bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara.

Kepesertaan Program Tabungan Hari Tua dimulai sejak yang bersangkutan diangkat sebagai Calon Pegawai Negara Sipil/Pegawai Negara Sipil/ Pejabat Negara sampai terhadap Calon Pegawai Negara Sipil/Pegawai Negara Sipil/Pejabat Negara tersebut berhenti.

Penerima Pensiun adalah:

1. Pegawai Negara Sipil Pusat, dibayarkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.
2. Pegawai Negara Daerah Otonom, dibayarkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.
3. Pejabat Negara, dibayarkan berdasarkan Undang- Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.
4. Hakim, dibayarkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.
5. Penerima Tunjangan Perintis Kemerdekaan, dibayarkan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 1985 tentang Pemberian Tunjangan Perintis Pergerakan

Kebangsaan/Kemerdekaan RI, yang telah beberapa kali diubah terakhir terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2015.

6. Penerima Pensiun anggota ASABRI yang diberhentikan terhadap hak pensiun sebelum April 1989.
7. Penerima Tunjangan Veteran dan Dana Kehormatan, dibayarkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2012 tentang Veteran Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2016.
8. Penerima Pensiun eks PNS Departemen berdampak pada PT Kereta Api Indonesia (Persero), dibayarkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2007 tentang Penyesuaian Pensiun eks Pegawai Negara Sipil Departemen PerPengaruh pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
9. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor KM-89/SJ.24/UP.71/2004 tentang Pemberian Pensiun kepada Pegawai Negara Sipil Eks. Perusahaan Jawatan Pegadaian Departemen Keuangan.

Hak-hak Penerima Pensiun:

1. Pensiun Sendiri
2. Pensiun Janda/Duda
3. Pensiun Yatim Piatu
4. Pensiun Orang Tua
5. Pensiun Terusan
6. Uang Duka Wafat (UDW)
7. Pengembalian Nilai tunai Iuran Pensiun, bagi peserta yang diberhentikan tanpa hak pensiun baik terhadap hormat maupun terhadap tidak hormat.

Semua prajurit TNI, anggota POLRI, PNS Kementerian Pertahanan (KEMHAN) dan PNS POLRI wajib menjadi peserta ASABRI Program Tabungan Hari Tua (THT), semua peserta akan ditarik iuran per bulan dari gaji pokok yaitu sebesar 3,25%, dan iuran pensiun sebesar 4,75% serta biaya kesehatan atau BPJS kesehatan sebesar 2%. Iuran tersebut sebagai dana yang akan disalurkan ke Tabungan Hari Tua dan pada saat pensiun, sedangkan BPJS kesehatan sebesar 2% akan langsung disetorkan ke BPJS kesehatan.

Beberapa jumlah perbandingan iuran Tabungan Hari Tua peserta asuransi di berbagai Negara:

Tabel 1. Jumlah Iuran Tabungan Hari Tua Berbagai Negara

Negara	Peserta	Pemberi Kerja	Total
Indonesia	3,25%	0,00%	3,25%
Malaysia	10,00%	15,00%	25,00%
Singapore	20,00%	20,00%	40,00%
Philippines	3,36%	5,04%	8,40%
Korea Selatan	8,50%	8,50%	17,00%
India	12,00%	12,00%	24,00%
Sri Langka	8,00%	12,00%	20,00%
Nepal	10,00%	10,00%	20,00%
Tanzania	10,00%	10,00%	20,00%
Uganda	5,00%	10,00%	15,00%
PNG	5,00%	5,00%	10,00%
Kenya	5,00%	5,00%	10,00%

Sumber : PT ASABRI (Persero)

Pada tabel 1 di atas dapat dilihat perbandingan persentase iuran peserta dan pemberi kerja di negara Indonesia, Malaysia, Singapore, Philipines, Korea Selatan, India, Sri Langka, Nepal, Tanzania, Uganda, PNG, Kenya. Terlihat bahwa negara Singapore memiliki presentase iuran peserta terbesar, sedangkan negara Indonesia memiliki presentase iuran

pemberi kerja terkecil. Namun, sampai saat ini pemberi kerja (pemerintah) di Indonesia belum ada mengiur untuk (THT) Tabungan Hari Tua dan jaminan pensiun, yang diiur pemberi kerja (pemerintah) hanya JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja), JKm (Jaminan Kematian), iuran pemberi Kerja akan diatur terhadap peraturan pemerintah tersendiri, dan iuran peserta 3,25% dari penghasilan (gaji pokok + tunjangan anak) setiap bulan.

Menurut Undang – Undang nomor 4 tahun 2004 pasal 38 alasan pemerintah mengikat Tabungan Hari Tua (THT) untuk peserta penerima upah ditetapkan berdasarkan persentase tertentu dari upah atau penghasilan tertentu yang ditanggung bersama oleh pemberi kerja dan pekerja, besarnya iuran jaminan hari tua untuk peserta yang tidak menerima upah ditetapkan berdasarkan jumlah nominal yang ditetapkan secara berkala oleh pemerintah.

Peran PT ASABRI (PERSERO) sangatlah penting bagi peserta, dimana PT ASABRI (PERSERO) berperan sebagai dasar layanan Tabungan Hari Tua (THT) yang berdampak langsung terhadap peserta. Menurut Nasution (2004: 47) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian yang diberikan oleh pelanggan atau peserta terhadap tingkat pelayanan yang telah dilakukan oleh perusahaan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memuaskan dan sesuai terhadap kebutuhan dan keinginan peserta.

Berdasarkan laporan pengelolaan kualitas pelayanan dari Tahun 2018 – 2021 di PT ASABRI (PERSERO) diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 2. Indeks Kepuasan Pelanggan Layanan Keseluruhan ASABRI (PERSERO)

<ul style="list-style-type: none"> • Indeks Kepuasan Peserta 87,37% • Indeks kepuasan fasilitas pelayanan 80% • Indeks Kepuasan pelayanan program THT terhadap peserta 87,79% 	<ul style="list-style-type: none"> • Indeks Kepuasan Peserta 87,88% • Indeks kepuasan fasilitas pelayanan 88,80% • Indeks Kepuasan pelayanan program THT terhadap peserta 89,81% 	<ul style="list-style-type: none"> • Indeks Kepuasan Peserta 89,63% • Indeks kepuasan fasilitas pelayanan 70,33% • Indeks Kepuasan pelayanan program THT terhadap peserta 90,11% 	<ul style="list-style-type: none"> • Indeks kepuasan peserta 90,25% • Indeks kepuasan fasilitas pelayanan 88,29% • Indeks kepuasan pelayanan program THT terhadap peserta 91,67%
2018	2019	2020	2021

Sumber : Laporan Survey Kepuasan Peserta PT ASABRI (PERSERO)

Pada tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa dari tahun 2018 sampai terhadap 2019 terjadi kenaikan indeks kepuasan peserta sebesar dari 87,37% ke 87,88%, indeks kepuasan fasilitas pelayanan dari tahun 2018 sampai terhadap 2019 terjadi penurunan sebesar 80% ke 88,80%, indeks kepuasan pelayanan program Tabungan Hari Tua (THT) peserta dari tahun 2018 sampai terhadap 2019 terjadi kenaikan sebesar 87,79% ke 89,81%, dari tahun 2019 sampai terhadap 2020 terjadi kenaikan indeks kepuasan peserta sebesar 87,88% ke 89,63%, indeks kepuasan fasilitas pelayanan dari tahun 2019 sampai terhadap 2020 terjadi penurunan sebesar 88,80% ke 70,33%, indeks kepuasan pelayanan program Tabungan Hari Tua (THT) peserta dari tahun 2019 sampai terhadap 2020 terjadi kenaikan sebesar 89,79% ke 90,11%, dari tahun 2020 sampai terhadap 2021 terjadi kenaikan indeks kepuasan peserta sebesar 89,63% ke 90,25%, indeks kepuasan fasilitas pelayanan dari tahun 2020 sampai terhadap 2021 terjadi kenaikan sebesar 89,63% ke 90,25%, indeks kepuasan fasilitas pelayanan dari

tahun 2020 sampai terhadap 2021 terjadi kenaikan sebesar 70,33% ke 88,29%, indeks kepuasan pelayanan program Tabungan Hari Tua (THT) peserta dari tahun 2020 sampai terhadap 2021 terjadi kenaikan sebesar 90,11% ke 91,67%. Adanya penurunan kepuasan fasilitas pelayanan dari tahun 2019 sampai terhadap 2020 menandakan adanya suatu yang perlu diperbaiki, seperti fasilitas kualitas pelayanan contohnya terhadap memakai aplikasi mobile, 70,34% atau 377 responden di PT ASABRI (PERSERO) tidak mengetahui adanya aplikasi mobile dan 29,66% atau 159 responden pernah mendengar aplikasi mobile sehingga dapat mempengaruhi kepuasan peserta. Disamping itu 56,15% pelanggan mengaku bahwa Aplikasi Mobile ASABRI sangat penting dalam memberikan kemudahan pelayanan online kepada peserta, dan maka dari itu perlu dilakukan kembali peningkatan fasilitas yang diberikan kepada peserta di PT ASABRI (PERSERO).

Kenyataan saat ini masih terdapat risiko para peserta terkait jasa pelayanan Tabungan Hari Tua yang pelayannya kurang memuaskan di PT ASABRI (PERSERO). Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) menemukan keterlambatan bayar atas pensiun penuh minimal sebesar Rp 2,31 miliar belum disetorkan oleh mitra bayar sesuai perjanjian kerja sama (PKS). Menurut Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), kondisi ini terjadi karena PT ASABRI (PERSERO) belum membuat aplikasi pelayanan terpadu untuk pembayaran pensiun dan aplikasi santunan yang belum terintegrasi terhadap baik dan mengakibatkan korupsi, korupsi dilakukan ketika para pejabat ASABRI (Persero) sepakat melakukan investasi terhadap menggunakan dana Tabungan Hari Tua (THT) dan Akumulasi Iuran Pensiun (AIP) milik peserta atau prajurit TNI, anggota POLRI dan PNS Kementerian Pertahanan (KEMHAN) dan POLRI nilai Perhitungan Kerugian Negara Rp 22,788 Triliun. Untuk itulah PT ASABRI (PERSERO) perlu melakukan peningkatan terkait jasa pelayanan Tabungan Hari Tua (THT).

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis ingin mengetahui kualitas pelayanan program Tabungan Hari Tua (THT) terhadap kepuasan peserta pada PT ASABRI (PERSERO) terhadap judul “ Analisis Risiko Kualitas Pelayanan Program Tabungan Hari Tua (THT) Terhadap Kepuasan Peserta PT ASABRI (PERSERO).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian sangat penting untuk melakukan penelitian, menentukan keakuratan dan kebenaran data penelitian, sehingga dipengaruhi oleh kebenaran kesimpulan dan akhir penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah salah satu kasus (case kasus) yang menggunakan metode atau pendekatan studi kasus. Menurut Mulyana (2008 : 145), metodologi adalah proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban.

Menurut Sugiyono (2016 : 7–8), metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dan menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic, terhadap tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tempat yang dijadikan penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan program Tabungan Hari Tua (THT) terhadap kepuasan peserta adalah di PT ASABRI (PERSERO), salah satu perusahaan asuransi BUMN dengan layanan pinjaman kredit tabungan dan pensiun, yang telah berdiri sejak 1 Agustus 1971. PT ASABRI (PERSERO) terletak di Jl. Cawang No. 11, RT.3/RW.9, Cawang, Kecamatan Kramat Jati, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13630. PT ASABRI (PERSERO) berlokasi di dekat tol keluar cawang dan halte bus transjakarta Cawang UKI. PT ASABRI (PERSERO) juga

berlokasi tidak jauh dari gedung Mabes TNI, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dan Badan Kepegawaian Negara (BKN),

Penelitian di PT ASABRI (PERSERO) dilakukan menggunakan 100 sampel dan menerapkan beberapa uji, antaranya Uji Normalitas, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Koefisien Regresi, dan Uji Koefisien Determinasi (R²). Data dihitung berdasarkan hasil item pernyataan kuesioner atau angket yang telah diisi oleh responden dimana terdapat dari 5 pertanyaan tentang kepuasan peserta dan 20 pernyataan tentang kualitas pelayanan.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada kuesioner atau angket yang harus diganti karena dianggap tidak relevan. Untuk menguji validitas digunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 25 for windows. Indikator penelitian dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} untuk $n = 100$ dan taraf kesalahan 5% adalah 0,197 sementara untuk taraf kesalahan 15% adalah 0,256. Hasil uji validitas pada pertanyaan mengenai variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Peserta) membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} masing – masing variabel.

Uji validitas dilakukan pada hasil kuesioner 100 peserta responden yang merupakan peserta program Tabungan Hari Tua (THT) di PT ASABRI (PERSERO), dan diuji hanya 30 peserta, jika hasil uji 30 peserta responden valid, maka 100 peserta responden dinyatakan valid. Berikut hasil uji validitas terdapat dalam tabel 3:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

VARIABEL	NO PERTANYAAN	R TABEL	R HITUNG	KETERANGAN
KUALITAS PELAYANAN (X)	1	0,361	0,809	VALID
	2	0,361	0,719	VALID
	3	0,361	0,841	VALID
	4	0,361	0,837	VALID
	5	0,361	0,862	VALID
	6	0,361	0,871	VALID
	7	0,361	0,873	VALID
	8	0,361	0,898	VALID
	9	0,361	0,912	VALID
	10	0,361	0,895	VALID
	11	0,361	0,809	VALID
	12	0,361	0,855	VALID
	13	0,361	0,891	VALID
	14	0,361	0,937	VALID
	15	0,361	0,835	VALID
	16	0,361	0,919	VALID
	17	0,361	0,832	VALID
	18	0,361	0,836	VALID
	19	0,361	0,852	VALID

VARIABEL	NO PERTANYAAN	R TABEL	R HITUNG	KETERANGAN
	20	0,361	0,881	VALID
KEPUASAN PESERTA (Y)	1	0,361	0,879	VALID
	2	0,361	0,818	VALID
	3	0,361	0,834	VALID
	4	0,361	0,858	VALID
	5	0,361	0,859	VALID

Berdasarkan tabel 3 hasil uji validitas, terlihat bahwa seluruh items instrument atau indikator penelitian mengenai variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan peserta) adalah pernyataan yang valid. Data dinyatakan valid jika rhitung > r tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka items instrument atau indikator penelitian berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan dapat dipercaya oleh alat pengumpul data atau tidak, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas ini dilakukan melalui uji Cronbach's Alpha, dimana instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel jika > 0,60.

Semakin kecil nilai Cronbach's Alpha, makin reliabel alat pengukur. Sebaliknya makin besar nilai Cronbach's Alpha makin tidak reliabel alat pengukur tersebut. Jika hasil dari Cronbach's Alpha sebesar 0,60 - 0,69 maka data tersebut mempunyai reliabilitas kurang baik, Cronbach's Alpha sebesar 0,70 – 0,79 dapat diterima, dan Cronbach's Alpha sebesar 0,80 - 1 adalah baik. Berikut hasil uji reliabilitas terdapat dalam tabel 4:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

NO	VARIABEL	NILAI ALPHA	KETERANGAN
1	KUALITAS PELAYANAN (X)	0,966	BAIK
2	KEPUASAN PESERTA (Y)	0,900	BAIK

Berdasarkan tabel 4 hasil Uji Reliabilitas, terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha atau nilai alpha dari variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,966 (dari 0,80 - 1) yang terdiri dari 20 pertanyaan atau items, maka data dinyatakan berdistribusi baik, dan nilai Cronbach's Alpha atau nilai alpha dari variabel kepuasan peserta (Y) sebesar 0,900 (dari 0,80 – 1) yang terdiri dari 5 pertanyaan atau items, maka data dinyatakan berdistribusi baik. Data dinyatakan berdistribusi baik, jika nilai Cronbach's Alpha atau nilai alpha dari 0,80-1.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Linieritas

Uji Linearitas merupakan suatu perangkat uji yang diperlukan untuk mengetahui bentuk hubungan yang terjadi di antara variabel yang sedang diteliti. Uji ini dilakukan untuk melihat hubungan dari dua buah variabel yang sudah diteliti apakah ada hubungan yang linear dan signifikan. Uji linearitas merupakan pra syarat penggunaan analisis regresi dan korelasi. Pengujian linearitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS pada perangkat Uji deviasi untuk Linearitas. Adapun teknik analisisnya dengan menggunakan nilai

signifikansi pada taraf signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$) sebagai berikut: Jika nilai sig. $> 0,05$, maka variabel memiliki hubungan yang linear. Jika nilai sig. $< 0,05$, maka variabel memiliki hubungan yang tidak linear.

Tabel 5. Uji Linieritas

ANOVA Tabel							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan peserta * kualitas pelayanan	Between Groups	(Combined)	1162.322	36	32.287	6.858	.000
		Linearity	1023.169	1	1023.169	217.337	.000
		Deviation from Linearity	139.153	35	3.976	.845	.702
	Within Groups		296.588	63	4.708		
	Total		1458.910	99			

Berdasarkan tabel 5 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi dari deviasi untuk Linearitas adalah sebesar 0,702, maka dapat disimpulkan variabel pada penelitian ini memiliki hubungan yang linier.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data empiris yang didapatkan dari lapangan sesuai terhadap distribusi teoritik tertentu, yaitu distribusi normal. Uji normalitas diperlukan karena analisis regresi linear memiliki asumsi yang harus dipenuhi yaitu variabelnya berdistribusi normal. Pengujian dilakukan menggunakan salah satu uji normalitas, yaitu uji Kolmogrov - Smirnov.

Beberapa kriteria untuk uji normalitas sebagai berikut:

- 1) Jika $P > \alpha$, maka distribusi valid
- 2) Jika $P < \alpha$, maka distribusi tidak valid

Berikut hasil uji normalitas terdapat dalam table 6:

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

Nilai α	Nilai P
0,05	0,200

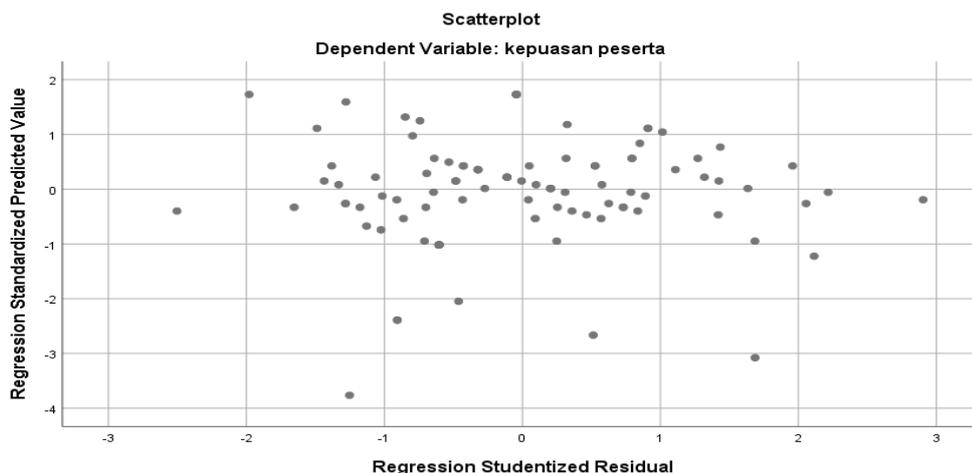
Berdasarkan tabel 6 hasil Uji Normalitas, terlihat bahwa nilai P (*Asymp. Sig. (2-tailed)*) sebesar 0,200 (lebih dari 0,05) sehingga dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal. Data dinyatakan berdistribusi normal jika nilai P (*Asymp. Sig. (2-tailed)*) $> 0,05$ begitupun sebaliknya data tidak berdistribusi normal jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* $< 0,05$.

3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari suatu pengamatan ke pengamatan-pengamatan yang lain. Jika varian dari suatu pengamatan ke pengamat yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID (*Studentized Residuals*) atau Sisa Peserta dan ZPRED (*standardized predicted values*) atau Nilai Prediksi Standar. Apabila tidak terjadi heteroskedastisitas, maka :

1. Titik –titik data menyebar disekitar angka 0.
2. Titik – titik mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3. Penyebaran titik –titik data tidak membentuk pola tertentu.

Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar 1 di atas diketahui bahwa titik – titik pada gambar menyebar dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini terbebas dari heterokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

Uji Koefisien Regresi

Uji koefisien Regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan peserta (Y) yang diwujudkan dalam suatu model matematis. Berikut hasil Uji Koefisien Regresi terdapat pada tabel 7 :

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,016	1,109		2,720	0,008
	TOTAL.KUALITAS PELAYANAN (X)	0,221	0,015	0,837	15,170	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta : TOTAL.Y

Berdasarkan tabel 7, maka hasil persamaan Uji Koefisien Regresi sebagai berikut :

$$Y = 3,016 + 0,221X$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta memiliki nilai positif sebesar 3,016. Tanda positif artinya menyatakan bahwa pengaruh yang searah antara variabel bebas independen dan variabel terikat dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel bebas independen kualitas pelayanan (X) bernilai 0 persen atau tidak mengalami perubahan, maka akan memiliki nilai sebesar 3,016.
- 2) Nilai 0,221 pada variabel kualitas pelayanan (X) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan program Tabungan Hari Tua (THT), maka akan semakin tinggi pula kepuasan peserta. Jika variabel kualitas pelayanan (X) naik sebesar satu (1) satuan, maka variabel kepuasan peserta (Y) akan naik sebesar 0,221 satuan.

Uji t

Uji t ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi hasil regresi yaitu signifikansi pengaruh variabel bebas independen kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat dependen kepuasan peserta (Y). Berikut hasil Uji t terdapat pada tabel 8:

Tabel 8. Hasil Uji t.

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}
Kualitas Pelayanan	15,170	1.66071

Berdasarkan tabel 8 maka dapat disimpulkan bahwa variabel (X) kualitas pelayanan kemungkinan signifikan terhadap variabel (Y) Kepuasan Peserta karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($15,170 > 1.66071$). Nilai thitung kualitas pelayanan (X) diperoleh 15,170 sedangkan nilai ttabel pada derajat bebas ($df = n-k-1 = 100 - 2 - 1 = 97$) dihasilkan sebesar 1.66071. Jika dibandingkan maka nilai thitung $>$ ttabel yaitu ($15,170 > 1.66071$). Nilai sig yang diperoleh $>$ 0,05 maka dapat dikatakan hipotesis Ha diterima. Jadi terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan program Tabungan Hari Tua (THT) terhadap kepuasan peserta.

Uji Koefisien Determinasi (R2)

Uji koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel – variabel bebas independen memiliki dampak terhadap variabel terikat dependen. Nilai Koefisien determinasi (R2) ditentukan dengan nilai Adjusted R square. Berikut hasil Uji koefisien determinasi (R2) terdapat pada tabel 9 :

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,837 ^a	0,701	0,698	2,109
a. Predictors: (Constant), TOTAL. KUALITAS PELAYANAN (X)				
b. Dependent Variable: TOTAL.KEPUASAN PESERTA (Y)				

Pada tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,701. Hal ini berarti 70,1% variabel kepuasan peserta (Y) PT ASABRI (PERSERO) yang kemungkinan oleh variabel Kualitas Pelayanan Program (THT) (X). Sedangkan sisanya yaitu 29,9% kepuasan peserta PT ASABRI (PERSERO) berdampak oleh variabel – variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berikut adalah *Heat Map* yang dapat menghasilkan representasi visual dari data dalam bentuk tabel di bawah ini :

Tabel 10. Heat Map

K E M U N G K I N A N	5 = Sangat Besar					
	4 = Besar					
	3 – Sedang			No.2		No.3
	2 = Kecil					
	1 = Sangat Kecil	No.1				
		1 = Ringan Sekali	2 = Ringan	3 = Sedang	4 = Berat	5 = sangat Berat
DAMPAK						

Lanjut dengan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan di atas, dengan variabel indenpenden yaitu kualitas pelayanan di PT ASABRI (PERSERO) dan variabel dependen yaitu kepuasan peserta di PT ASABRI (PERSERO), diperoleh sebagai berikut :

1. Hasil analisis regresi sederhana menghasilkan persamaan regresi $Y = 3,016 + 0,221X$ dan menunjukkan bahwa koefisien variabel independen bernilai positif. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan peserta meningkat
2. Variabel kualitas pelayanan peluang signifikan terhadap kepuasan peserta, berdasarkan hasil uji t dengan thitung $>$ ttabel ($15,170 > 1,94228$). Sehingga dapat dikatakan terdapat dampak yang cukup baik dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta.
3. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,701. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan peserta (Y) dapat berdampak oleh kualitas pelayanan (X) sebesar 0,701 atau 70,1%. Sedangkan sisanya 0,299 atau 29,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 11. Rekomendasi Strategi

Kode	Jenis Risiko	Risiko	Strategi	Rekomendasi Strategi
No.1	Risiko Kecil	Operasional	Mitigasi Risiko	Kualitas pelayanan program Tabungan Hari Tua (THT) yang sudah baik harus dipertahankan dan diperbaiki semakin membaik, bahkan ditingkatkan menjadi kepada seluruh jenis pelayanannya, terutama pelayanan program Tabungan Hari Tua (THT).
No.2	Risiko Sedang	Operasional	Mitigasi	Melanjutkan studi lebih lanjut dengan menambahkan variabel-variabel terikat (dependent) baru. Penelitian lanjutan ini diharapkan dapat mengungkap faktor-faktor tambahan yang mungkin mempengaruhi kepuasan peserta PT ASABRI (PERSERO). Dengan memasukkan variabel-variabel seperti faktor lingkungan, faktor budaya, dan faktor sosial sebagai obyek penelitian baru, diharapkan dapat merinci dan memperdalam pemahaman terhadap faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan peserta. Sebuah penelitian dengan cakupan yang lebih luas ini diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif dan maksimal, sehingga dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pemahaman dan perbaikan layanan di PT ASABRI (PERSERO).
No.3	Risiko Sedang dan Risiko Berat	Operasional	Mitigasi	Berdasarkan temuan penulis dalam penelitian ini, disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan menambah jumlah responden menjadi lebih dari 100 sampel. Langkah ini diambil agar dapat mendapatkan pemahaman yang

Kode	Jenis Risiko	Risiko	Strategi	Rekomendasi Strategi
				lebih komprehensif terkait tingkat kepuasan peserta yang mungkin berbeda dari hasil penelitian skripsi ini. Dengan melibatkan lebih banyak responden, penelitian lanjutan dapat memberikan gambaran yang lebih akurat dan representatif terhadap kepuasan secara keseluruhan, sehingga strategi yang dihasilkan dapat lebih tepat sasaran. Selain itu, penambahan jumlah responden juga dapat meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian, mendukung generalisasi temuan, serta memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan peserta di masa mendatang.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan di atas, dengan variabel independen yaitu kualitas pelayanan di PT ASABRI (PERSERO) dan variabel dependen yaitu kepuasan peserta di PT ASABRI (PERSERO), diperoleh sebagai berikut :

- 1) Hasil analisis regresi sederhana menghasilkan persamaan regresi $Y = 3,016 + 0,221X$ dan menunjukkan bahwa koefisien variabel independen bernilai positif. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan peserta meningkat.
- 2) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta, berdasarkan hasil uji t dengan thitung > ttabel ($15,170 > 1,94228$). Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh yang cukup baik dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta.
- 3) Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,701. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan peserta (Y) dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X) sebesar 0,701 atau 70,1%. Sedangkan sisanya 0,299 atau 29,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dijelaskan pada penelitian ini adalah pernyataan yang dibuat berdasarkan hasil yang diperoleh penelitian dari kegiatan menganalisisi dan menginterpretasikan data hasil perhitungan variabel X yaitu kualitas pelayanan program Tabungan Hari Tua (THT) dan variabel Y yaitu kepuasan peserta PT ASABRI (PERSERO) pada bab sebelumnya. Oleh karena itu, kesimpulan penelitian ini adalah suatu pernyataan ilmiah yang didasarkan pada hasil analisis.

Hasil analisis tersebut diperoleh penelitian dari proses pengujian data dengan metode yang telah ditentukan yaitu : uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji koefisien regresi, uji hipotesis (uji t), dan uji determinasi (R^2). Jadi, hasil penelitian ini bersifat benar dan faktual.

Beberapa kesimpulan dari Analisis Risiko kualitas pelayanan program Tabungan Hari Tua (THT) dan kepuasan peserta PT ASABRI (PERSERO) :

- 1) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan peserta (Y) yang dapat dibuktikan dengan t hitung $>$ t tabel ($15,170 > 1,94228$). Hal ini dapat disimpulkan semakin kualitas pelayanan maka kepuasan peserta akan ikut meningkat.
- 2) Berdasarkan koefisien determinasi yang telah dilakukan, hasil yang diperoleh adalah R^2 sebesar 0,701 dengan demikian dinyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan program Tabungan Hari Tua (THT) terhadap kepuasan peserta sebesar 0,701. Hal ini dapat disimpulkan dengan nilai hasil uji koefisien determinasi R^2 variabel kepuasan peserta (Y) PT ASABRI (PERSERO) berdampak oleh variabel Kualitas Pelayanan Program (THT) (X) sebesar 70,1%. Sedangkan sisanya yaitu 29,9% kepuasan peserta PT ASABRI (PERSERO) berdampak oleh variabel – variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik". Jakarta.
- Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia (AAMAI). (2011). "Dasar – Dasar Asuransi jiwa, Kesehatan dan Annuitas". Jakarta.
- Burhan. (2001). "Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif ". Yogyakarta.
- Candrianto, ST. M.Pd. (2021). "Kepuasan Pelanggan". Malang.
- Danarti, Dessy. (2011). Juru Pintar Asuransi Agar Anda Tenang, Aman dan Nyaman. Jakarta : G-Media.
- Farida Jasfar. (2005). "Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu". Bogor.
- Fandy, Tjiptono. (2004). "Manajemen Jasa, Edisi Pertama". Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. (2014). "Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)". Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. (2016). "Service, Quality & Statisfaction". Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2013). "Aplikasi Analisis Multivariate terhadap Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi". Semarang.
- Hasan Ali. (2004). "Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan". Jakarta.
- Hasan Ali. (2014). "Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan". Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2008). "Manajemen Pemasaran Jasa". Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). "Manajemen Pemasaran Jasa". Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). "Manajemen Pemasaran Jasa". Edisi Ketiga. Jakarta.
- Mulyana, Deddy. (2008). "Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar". Bandung.
- Nasution. (2011). "Metode Research Penelitian Ilmiah". Jakarta.
- Nasution, M.N. (2004). "Manajemen Jasa Terpadu". Jakarta.
- Peraturan Pemerintah tahun 2013. "Peraturan Pemerintah (PP) tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 Tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil ". Pemerintah Pusat
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia no.206 tahun 2017. "Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 241/ PMK.02/2016 Tentang Cara Pengelolaan Iuran dan Pelaporan Penyelenggaraan Program Tabungan Hari Tua Pegawai Negeri Sipil dan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian Aparatur Sipil Negara". Jakarta.
- PT ASABRI (PERSERO), (2020). "Informasi Program Layanan". Jakarta.
- PT ASABRI (PERSERO), (2017). " Sejarah PT ASABRI (PERSERO) ". Jakarta.
- Sri Rahayu, Lela Nurlaela Wati. (2020). " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan ". Skripsi(tidak diterbitkan). Fakultas Ekonomi bisnis dan Manajemen.STIE Muhammadiyah Jakarta.
- Sugiyono. (2016). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. "Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D". Bandung: Afabeta.
- Sugiyono. (2014). "Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. (2003). "Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya". Jakarta.
- Tauriana, Dian dan Ni Made Dini Arisani. (2012). "Analisis Implementasi Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya

Pada Retensi Pelanggan Hotel Bidakara Jakarta”. Skripsi(tidak diterbitkan). Falkultas Ekonomi dan Komunikasi. Binus University Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia No.11. (1969) tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda atau Duda Pegawai.

Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 246 Bab 9 tentang Perasuransian.

Undang-Undang Republik Indonesia No.40. (2004) tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.