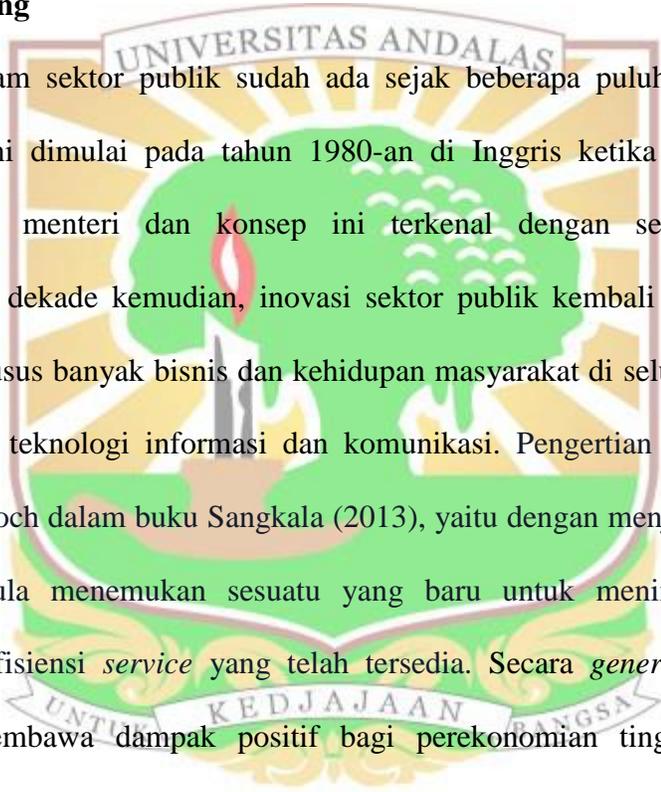


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang



Inovasi dalam sektor publik sudah ada sejak beberapa puluh tahun yang lalu. Secara historis ini dimulai pada tahun 1980-an di Inggris ketika Margaret Thatcher menjadi perdana menteri dan konsep ini terkenal dengan sebutan *reinventing government*. Dua dekade kemudian, inovasi sektor publik kembali menjadi perhatian setelah secara khusus banyak bisnis dan kehidupan masyarakat di seluruh dunia dirubah oleh kemunculan teknologi informasi dan komunikasi. Pengertian dari Inovasi yang dijelaskan oleh Koch dalam buku Sangkala (2013), yaitu dengan menjadikan persaingan sebagai awal mula menemukan sesuatu yang baru untuk meningkatkan kualitas, efektivitas dan efisiensi *service* yang telah tersedia. Secara *general* disadari bahwa inovasi akan membawa dampak positif bagi perekonomian tingkat makro, yaitu mengembangkan tingkat pertumbuhan perekonomian sebuah negara, meningkatkan daya kompetisi, keamanan negara, penciptaan kemakmuran dan standar hidup masyarakat sebuah negara.

Berdasarkan penelitian kinerja ekonomi yang dilakukan melalui perbandingan antar negara, ada hubungan positif antara aktifitas inovasi nasional kepada pertumbuhan

produktivitas dan standar hidup yang lebih tinggi. Ketika inovasi diadopsi dalam masyarakat, pengetahuan negara akan terakumulasi dan memberikan fondasi bagi pertumbuhan produktifitas, penciptaan kemakmuran masyarakat jangka panjang dan standar hidup. Inovasi merupakan pendorong utama bagi pembangunan ekonomi dan sosial di era modern.

Sektor jasa pun juga menjadi lebih hidup seiring dengan berubahnya kebutuhan masyarakat. Keinginan akan kemudahan dan kecepatan pemenuhan kebutuhan masyarakat menjadikan sektor jasa terus berkembang pesat dan berinovasi. Dalam kacamata ekonomi, dengan adanya perubahan ini diferensiasi produk dan jasa menjadi lebih komprehensif. Menurut Kotler & Keller (2012), proses penciptaan dan penawaran jasa tak hanya bersifat jasa saja, tapi terkadang bersifat produk yang *hybrid*, yang bermaksud terlibatnya beberapa produk yang berwujud dalam lahirnya jasa tersebut. Oleh karena itu, penyediaan jasa merupakan solusi terbaik atas semakin terkikisnya sumber daya yang berbentuk fisik. Demi inovasi yang berkelanjutan, maka proses pengembangan produk yang awalnya tradisional, menjadi sebuah inovasi jasa yang berkembang dengan adanya pendekatan industri. Inovasi jasa ini otomatis mempengaruhi *company value* dan *company risk* serta *customer satisfaction*.

AG. Subarsono dalam buku Dwiyanto (2005) menjelaskan bahwa pelayanan publik ialah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna, yang mana pengguna tersebut adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Dalam sektor pelayanan publik ini, adanya inovasi jasa dapat memperbaiki *image* buruk yang selama ini dimiliki masyarakat terhadap

pemerintah. Kepuasan masyarakat dapat terpengaruhi oleh arena perbaikan tersebut yang kemudian dapat membangun kepercayaan masyarakat kembali kepada pemerintah. Oleh karena itu, inovasi jasa pelayanan yang bermutu dan berkualitas menjadi prioritas terpenting. Suatu instansi / lembaga harus senantiasa memberikan pelayanan optimal, khususnya dalam hal ini adalah dalam bidang pemerintahan.

BUMN yang bergerak dibidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun PNS, yang mana salah satunya ialah PT. TASPEN diharuskan untuk selalu meningkatkan pemberian pelayanan umumnya pada masyarakat. Walau Undang-Undang menisbatkan TASPEN untuk mengurus uang pensiunan bagi PNS, tak membuat PT. TASPEN lengah untuk terus berinovasi untuk memuaskan para nasabahnya. Ini merupakan tantangan bagi perusahaan sehingga kepercayaan bisa terbangun. Kotler dan Keller (2012) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja / hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dengan terciptanya kepuasan tersebut, akan mendorong nasabah/aparatur sipil negara tersebut untuk tetap percaya dengan TASPEN kedepannya.

Pada tahun 2017 lalu, dilaporkan oleh portal Bisnis.com, PT. TASPEN (Persero) berhasil mencatatkan kinerja yang cukup impresif. Perusahaan ini berhasil meraih pertumbuhan keuntungan sebesar 188%. Data perolehan laba bersih *unaudited* sepanjang tahun tersebut mencapai Rp 720 miliar. Angka tersebut tumbuh 188% dibanding perolehan laba bersih tahun sebelumnya. Namun pada tahun 2018, perusahaan ini hanya mampu membukukan laba bersih sebesar Rp 700 miliar. Angka ini stagnan dibandingkan dengan pencapaian laba bersih pada akhir tahun 2017. Meskipun angka

tersebut telah mencapai target, perusahaan ini membutuhkan sebuah inovasi baru di tahun berikutnya agar nasabah yang mendaftarkan asuransi mereka di TASPEN semakin bertambah dan laba bersih yang ditargetkan oleh perusahaan dapat meningkat kembali.

PT. TASPEN selaku perusahaan BUMN yang menangani asuransi dan dana pensiun PNS, tentunya wajib memberikan *community service* terbaik demi berkontribusi dalam memajukan masyarakat. Selalu memberikan pelayanan terbaik dan melebihi harapan peserta merupakan komitmen dari PT. TASPEN. Sesuai dengan visinya yaitu “Menjadi pengelola Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya”. Dengan visi tersebut dan inovasi pelayanan yang diberikan, harusnya pelayanan yang bermutu bagi masyarakat mampu disediakan oleh PT. TASPEN.

Selama ini nasabah PT. TASPEN dalam menerima uang pensiunnya harus mengantri dan melapor terlebih dahulu di kantor mitra bayar. Pelaporan tersebut juga dilakukan guna pelaporan diri nasabah secara periodik untuk mengetahui bahwa yang bersangkutan masih hidup. Pelaporan tersebut diotentikasikan dengan surat secara periodik dan disahkan oleh pejabat lingkungan.

Untuk mengembangkan mutu pelayanan pensiun tersebut, maka PT. TASPEN meluncurkan kebijakan dan inovasi baru yaitu program yang dinamakan Otentikasi Digital. Melalui program Otentikasi digital ini, kedepannya para penerima pensiun tidak perlu lagi mengantri di kantor mitra bayar untuk melakukan pelaporan diri secara periodik ataupun dalam menerima uang pensiun. Karena para penerima pensiun dapat melakukan otentikasi mandiri melalui *android / smartphone* yang dimilikinya dan selanjutnya dapat mengambil uang melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Dalam pelaksanaan program baru ini, para penerima pensiunan akan melakukan perekaman data sesuai dengan prosedur yang ada dan juga proses pendaftarannya tersebut bisa dilakukan di kantor TASPEN di daerah masing-masing dan juga di beberapa kantor mitra bayar. Proses perekaman data ini dinamakan proses *Enrollment*. Nantinya para pensiunan akan mendapatkan *smart card* yang berfungsi sebagai karip (Kartu Identitas Pensiun), ATM dan kartu diskon di beberapa *outlet* dan *merchandise* yang mempunyai perjanjian kerja sama dengan mitra bayar. Kedepannya, PT. TASPEN juga akan berusaha untuk mengoptimalkan fungsi dari *smart card* tersebut.

Direktur Utama PT. TASPEN, Iqbal Latanro, menuturkan, penerapan digitalisasi ini dilandaskan adanya keluhan dari nasabah / pensiunan yang kerap sulit harus datang memperkenalkan diri di mitra bayar, yakni bank maupun di kantor TASPEN. Hal ini lumrah terjadi lantaran banyak pensiunan yang sudah lanjut usia. Selain itu di sisi TASPEN dan mitra bayar, apabila penanganan pembayaran pensiun dilakukan secara manual, maka akan sulit dilakukan penataan lantaran banyaknya jumlah peserta pensiunan. Selanjutnya para mitra bayar juga sulit untuk menjangkau peserta yang tidak kuat, tidak mampu, atau tidak sehat (Kompas Ekonomi, 6 Juni 2018).

Inovasi adalah suatu produk dan jasa yang baru yang dipersepsikan oleh konsumen (Kotler dan Keller, 2012). Dengan adanya inovasi baru program digitalisasi dan *Enrollment* ini membantu mengantisipasi masalah dan keluhan sebelumnya yang dimiliki oleh para nasabah dan membangkitkan kembali kepercayaan para nasabah terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Berdasarkan dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Inovasi Sistem Pelayanan Jasa pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang akan diambil penulis ialah **“Bagaimana Penerapan Inovasi Sistem Pelayanan Jasa pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Padang?”**

1.3 Tujuan Magang

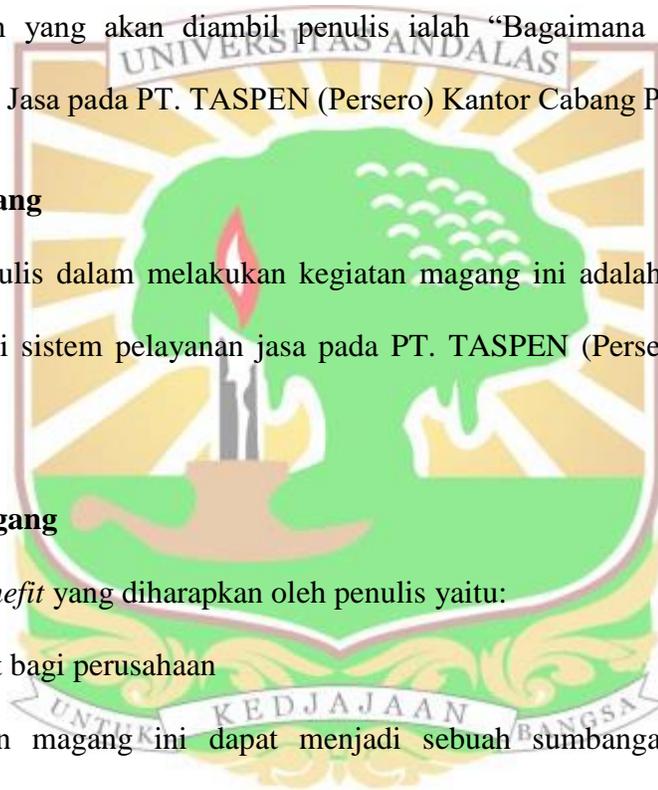
Tujuan penulis dalam melakukan kegiatan magang ini adalah untuk mengetahui penerapan inovasi sistem pelayanan jasa pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Padang.

1.4 Manfaat Magang

Adapun *benefit* yang diharapkan oleh penulis yaitu:

- a. Manfaat bagi perusahaan

Kegiatan magang ini dapat menjadi sebuah sumbangan pemikiran serta informasi yang berguna bagi PT. TASPEN Kantor Cabang Padang dalam rangka memperlancar penerapan inovasi terbaru dalam pelayanan jasa kepada masyarakat maupun nasabahnya.



b. Manfaat bagi pembaca

Kegiatan magang ini dapat bermanfaat bagi dunia akademis dimana hasil yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dijadikan sumber masukan dan referensi dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan inovasi sistem pelayanan jasa pada PT. TASPEN Kantor Cabang Padang.

1.5 Metode Magang

Pada magang ini, penulis mengumpulkan data dengan metode observasi, yaitu dengan mengamati langsung proses magang di kantor PT. TASPEN Kantor Cabang Padang. Proses ini berupa bentuk pengamatan yang meliputi melihat, merekam, menghitung, dan mencatat kejadian di lapangan. Metode observasi dapat disebut dengan kegiatan pencatatan secara sistematis, perilaku, fenomena-fenomena dan objek yang dilihat, wawancara langsung dengan *staff* kantor dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis.

Pada tahap awal, penulis melakukan metode observasi secara umum. Tahap selanjutnya, penulis mulai mengerucutkan data maupun informasi yang dikira perlu pada proses magang ini dengan menjalankan metode observasi yang terfokus, sehingga penulis dapat menemukan pola-pola hubungan yang terus menerus terjadi pada objek yang diamati.

1.6 Ruang Lingkup Pembahasan

Pembahasan yang akan penulis ambil dalam penulisan ini yaitu yang berhubungan dengan inovasi sistem pelayanan jasa pada PT. TASPEN Kantor Cabang Padang.

1.7 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang ini bertempat di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Padang. Pelaksanaan kegiatan magang dilakukan mulai dari tanggal 13 Mei 2019 s/d 15 Juli 2019 (40 hari kerja).

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan laporan magang mengenai “Inovasi Sistem Pelayanan Jasa pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Padang” ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

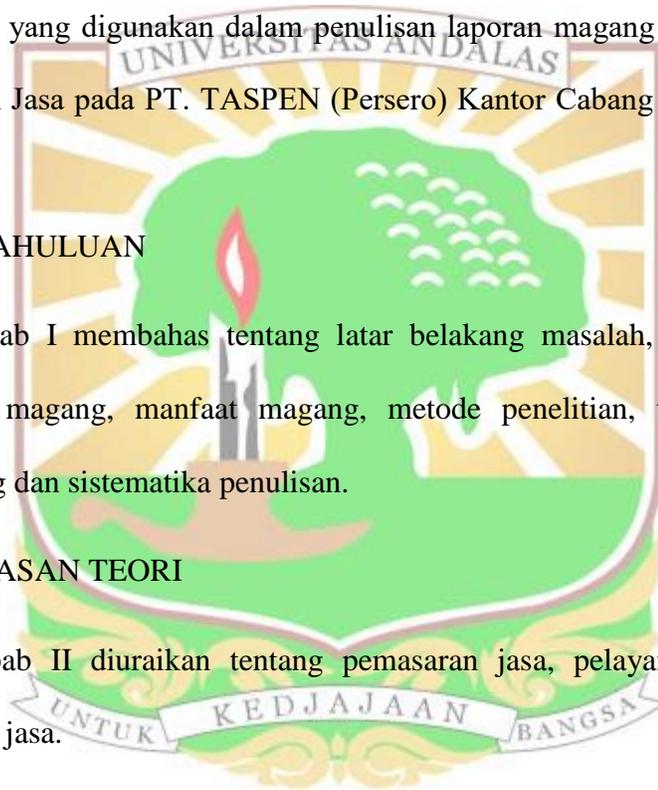
Pada bab I membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode penelitian, tempat dan waktu magang dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab II diuraikan tentang pemasaran jasa, pelayanan publik hingga inovasi jasa.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab III penulis menguraikan hal yang berkaitan dengan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Padang seperti sejarah, visi dan misi tujuan perusahaan dan struktur organisasi.



BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab IV membahas tentang inovasi sistem pelayanan jasa pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Padang.

BAB V PENUTUP

Pada bab penutup ini, terdapat kesimpulan dan saran yang dapat penuli berikan terkait pengamatan penulis tentang inovasi sistem pelayanan jasa pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Padang.

