

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian tentang Inovasi Layanan Klim Otomatis Bagi Peserta Yang Memasuki Batas Usia Pensiun Pada PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya, yang secara substansial maupun metode-metode mempunyai keterkaitan satu sama lain. Penelitian terdahulu tersebut akan digunakan sebagai sumber informasi dan perbandingan mengenai kelebihan dan kekurangan sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu tersebut antara lain.

1. Laksana, Pujo (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pensiunan pada PT. Tabungan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Kantor cabang Banjarmasin.*

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan pensiunan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pensiunan di daerah Kalimantan Selatan berjumlah 42.129 orang, sedangkan sampel sebanyak 100 orang. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pensiunan dan kepastianwaktu adalah variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan pensiunan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Banjarmasin.

2. Zuzana, Fetrya (2013). *Pelaksanaan Setandar Pelayanan di PT. Tabungan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) cabang Samarinda.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan yang diberikan oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda. Serta untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan standar pelayanan di PT. Taspen (Persero) Cabang Samarinda. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara *library research dan field work research* yaitu observasi, wawancara langsung dengan responden dan laporan hasil evaluasi, arsip-arsip dan dokumen yang ada pada bagian pelayanan. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan teknik *accidental sampling*.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian-kejadian, tanpa melakukan pengujian hipotesis. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara umum, pelayanan di PT. Taspen (Persero) Cabang

Samarinda dapat dikatakan belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan karena kurangnya informasi secara terbuka kepada masyarakat, sumber daya manusia yang kurang yaitu pelaksana pelayanan serta letak geografis Wilayah Provinsi Kalimantan Timur antara Kota/Kabupaten dihubungkan dengan fasilitas udara serta angkutan darat sehingga sulit terpenuhi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

3. Bagus, Nanang (2017) *Prosedur Pelayanan Administrasi Pembayaran Gaji Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Malang*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti bermaksud untuk menemukan, memahami, memperoleh dan menjelaskan bentuk serta prosedur pelayanan administrasi pembayaran gaji pensiun Pegawai Negeri Sipil pada PT. Taspen (Persero) Cabang Malang dalam menjalankan prinsip serta hakekat pelayanan publik. Pada penelitian ini terdapat 41 populasi dan peneliti menggunakan 12 sampel untuk memperoleh data-data yang akan digunakan untuk menunjang penelitian ini. Sedangkan teknik pengambilan sampel terdiri dari 2 teknik yang dipakai yaitu *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, dan *snowball sampling* yaitu penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Langkah-langkah yang kemudian dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam menganalisis data pada saat penelitian ini, penulis menggunakan beberapa tahapan yaitu dari tahap mengumpulkan data dari responden yang telah ditentukan kemudian menguraikan dan menyajikan dalam beberapa bentuk penyajian data, serta menarik kesimpulan yang nantinya dapat menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem dan prosedur pelayanan yang berbasis komputer yang dilakukan oleh PT Taspen (Persero) Cabang Malang melalui beberapa aplikasi pelayanan administrasi benar - benar baik dan menjawab kebutuhan *stakeholder*, yaitu Pelanggan, seluruh Karyawan, maupun Pimpinan PT.Taspen (Persero) Cabang Malang sesuai dengan teori Pelayanan Publik. Hal ini terlihat jelas dari reformasi system dan prosedur yang dilakukan oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Malang, serta ke-efektifian, efisiensi, serta transparansi PT Taspen dalam memberikan layanan terhadap Pelanggan Taspen.

4. Setiono, Angelina (2017), *Analisis Pengendalian Intern Dan Sistem Pembayaran Dana Pensiun Bulanan Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Manado*

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif meliputi penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan, ataupun prosedur. Data deskriptif pada umumnya dikumpulkan melalui daftar pertanyaan dalam survei, wawancara,

ataupun observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan pengawasan intern atas pembayaran dana pensiun pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado sudah efektif, hal ini dibuktikan dalam penggunaan aplikasi *Application Core Bisnis (ACB)* yang berfungsi untuk melakukan perhitungan, mengolah, mengkontrol, serta mendapatkan informasi-informasi dana pensiun dari berbagai mitra bayar berjalan dengan baik. Selain itu juga dalam aplikasi *System Application and Product (SAP)* yang berfungsi untuk transaksi pembayaran angsuran atau jaminan hari tua, telah berjalan dengan baik dan dalam melaksanakan pengawasan intern secara manual, yaitu sosialisasi, pemantauan dan rekonsiliasi telah diterapkan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado dengan baik.

5. Warsita, Widi (2015), *Analisis Kualitas Pelayanan Dana Pensiun PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang.*

Studi ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan dan untuk menggambarkan faktor faktor yang memengaruhi mutu pelayanan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang. Persoalan-persoalan yang ada di penelitian ini adalah kinerja pegawai masih kurang optimal dalam memberikan pelayanan. Studi ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dan untuk menentukan factor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan. Dalam studi ini, metode yang digunakan adalah ekplanator, jenis yang digunakan untuk memeriksa hubungan variable. Data yang diperoleh berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada 96 orang peserta pensiun sebagai responden pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang. Kualitas pelayanan dana pensiun PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang masuk pada kategori memuaskan karena sebagian besar tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan berada diatas rata-rata nilai minimal tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan pelayanan dan kemampuan petugas. Kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kinerja rendah dan tingkat kepentingan pelayanan tinggi sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dan masuk kuadran A, adalah: kemudahan akses pelayanan, kepastian waktu pelayanan, keadilan pelayanan dan keamanan pelayanan. Kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kinerja tinggi dan tingkat kepentingan pelayanan rendah atau penyelenggaraannya dianggap berlebihan dan masuk kuadran D, adalah akses lokasi dan persyaratan pelayanan.