

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN GAJI PENSIUN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KANTOR POS SIBORONGBORONG

Herta Manurung¹, Cucu Susilawati², Elsameda PineM³, Rut Maya Lubis⁴, Viky Sihombing⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Sisingamangaraja XII Tapanuli

hertamanurung1980@gmail.com¹, sw927505@gmail.com², elsapinem251@gmail.com³,
rutmaya748@gmail.com⁴, vikysihombing234@gmail.com⁵

Abstract: *This study aims to analyze the effect of pension payment service quality on customer loyalty at the Siborongborong Post Office. Service quality is an important factor in creating customer satisfaction and maintaining customer loyalty, especially for pension recipients who are mostly elderly people. This study employed a qualitative research method with data collected through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of five pension recipients and three employees of the Siborongborong Post Office selected through purposive sampling. The findings revealed that the service quality provided by the Siborongborong Post Office was categorized as good. The dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy were able to meet customer expectations. Customers perceived that services were delivered on time, employees were friendly and responsive, and they provided a sense of security during the pension payment process. Although there were still some limitations related to tangible aspects, such as limited waiting room facilities and relatively long queues on pension payment days, these conditions did not reduce customers' trust in the services provided. The study concludes that service quality has a positive influence on the loyalty of pension payment customers at the Siborongborong Post Office.*

Keywords: *Service Quality, Customer Loyalty, Pension Payment, Post Office.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan gaji pensiun terhadap loyalitas pelanggan di Kantor Pos Siborongborong. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan dan mempertahankan loyalitas pelanggan, khususnya bagi penerima gaji pensiun yang sebagian besar merupakan kelompok lanjut usia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas lima orang penerima gaji pensiun dan tiga orang karyawan Kantor Pos Siborongborong yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pos Siborongborong tergolong baik. Dimensi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) telah mampu memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa pelayanan dilakukan secara tepat waktu, petugas bersikap ramah, responsif, serta mampu memberikan rasa aman dalam proses pencairan dana pensiun. Meskipun masih terdapat kendala pada aspek bukti fisik (tangibles), seperti keterbatasan ruang tunggu dan antrian yang cukup panjang pada hari pencairan, kondisi tersebut tidak mengurangi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan penerima gaji pensiun di Kantor Pos Siborongborong.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Gaji Pensiun, Kantor Pos.

I. PENDAHULUAN

Dalam era persaingan jasa yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mempertahankan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga dapat menciptakan kepuasan yang berujung pada loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan aset penting bagi keberlangsungan suatu instansi karena pelanggan yang loyal akan terus menggunakan layanan yang diberikan dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Kantor Pos sebagai salah satu lembaga penyedia jasa publik memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam penyaluran dana pensiun. Pelayanan pembayaran gaji pensiun merupakan salah satu layanan utama yang diberikan kepada para pensiunan setiap bulan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan menjadi sangat penting mengingat mayoritas penerima layanan merupakan kelompok usia lanjut yang membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan mudah diakses.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik dan sifat suatu jasa yang berpengaruh terhadap kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Sementara itu, Tjiptono (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kantor Pos Siborongborong melayani ribuan penerima gaji pensiun setiap tahunnya. Data jumlah penerima gaji pensiun tahun 2025 menunjukkan tingginya tingkat penggunaan layanan tersebut.

Tabel 1. Jumlah Penerima Gaji Pensiun Tahun 2025

Bulan	Jumlah Orang
Januari	338
Februari	344
Maret	586

April	345
Mei	336
Juni	426
Juli	345
Agustus	347
September	351
Oktober	343
November	351
Desember	338
Total	4.450

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa jumlah penerima gaji pensiun selama tahun 2025 mencapai 4.450 orang. Jumlah tertinggi terjadi pada bulan Maret sebanyak 586 orang, sedangkan jumlah terendah terjadi pada bulan Mei sebanyak 336 orang.

Tingginya jumlah pelanggan tersebut menuntut Kantor Pos untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan dengan lembaga keuangan lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan gaji pensiun terhadap loyalitas pelanggan di Kantor Pos Siborongborong.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pos Siborongborong pada bulan April sampai Mei 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh penerima layanan pembayaran gaji pensiun di Kantor Pos Siborongborong serta pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan tersebut. Sampel penelitian terdiri atas lima orang penerima gaji pensiun dan tiga orang karyawan Kantor Pos yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Informan

Penelitian ini melibatkan delapan informan yang terdiri atas lima penerima gaji pensiun dan tiga karyawan Kantor Pos Siborongborong.

Tabel 2. Data Informan Penerima Gaji Pensiun

Nama	Umur	Pendidikan	Jenis Pensiun
Collia Manalu	63	SMP	Veteran
Berliana Hutasoit	75	SMP	Janda POLRI
Arifin Siburian	71	S1	PNS
Atik Suryani Sidabutar	62	SMA	Janda PNS
Riamin Siahaan	76	SD	Anak POLRI

Tabel 3. Data Informan Karyawan Kantor Pos

Nama	Umur	Pendidikan	Jabatan
Fransiska Siregar	39	S1 Manajemen	Branch Manager
Togi Boito Pulungan	33	S.Pd	Penjaga Locket
Sunardi Simatupang	35	S.Pd	Kurir

1. Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	3	37,5%

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	5	62,5%
Total	8	100%

Data menunjukkan bahwa mayoritas informan berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 62,5%.

2. Karakteristik Informan Berdasarkan Umur

Tabel 5. Karakteristik Informan Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
30–50 Tahun	3	37,5%
>50 Tahun	5	62,5%
Total	8	100%

Mayoritas informan berusia di atas 50 tahun sehingga kualitas pelayanan bagi kelompok lanjut usia menjadi aspek yang sangat penting.

3. Karakteristik Informan Berdasarkan Pendidikan

Tabel 6. Karakteristik Informan Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	1	12,5%
SMP	2	25%
SMA	1	12,5%
S1	4	50%
Total	8	100%

Mayoritas informan memiliki tingkat pendidikan S1 dengan persentase sebesar 50%.

Analisis Kualitas Pelayanan :

a. Keandalan (Reliability)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pembayaran gaji pensiun dilakukan tepat waktu dan jarang mengalami kesalahan administrasi. Pelanggan merasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Siborongborong.

b. Daya Tanggap (Responsiveness)

Petugas dinilai cepat dalam membantu pelanggan yang mengalami kendala administrasi maupun membutuhkan informasi terkait pencairan dana pensiun. Hal ini memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi pelanggan.

c. Jaminan (Assurance)

Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi pencairan dana pensiun. Sikap profesional dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas meningkatkan tingkat kepercayaan pelanggan.

d. Empati (Empathy)

Petugas menunjukkan perhatian khusus kepada pelanggan lanjut usia dengan sikap ramah, sabar, dan komunikatif. Pelayanan yang diberikan membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan.

e. Bukti Fisik (Tangibles)

Beberapa pelanggan masih mengeluhkan keterbatasan ruang tunggu dan antrian yang cukup panjang pada saat pencairan dana pensiun. Namun demikian, kondisi tersebut tidak mengurangi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan cenderung tetap menggunakan layanan Kantor Pos sebagai tempat pencairan dana pensiun. Loyalitas pelanggan terlihat dari penggunaan layanan secara berulang, kepercayaan terhadap petugas, serta kesediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Temuan ini sejalan dengan teori Griffin (2016) yang menyatakan bahwa loyalitas pelanggan terbentuk melalui pengalaman positif yang diperoleh secara konsisten dari suatu layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan gaji pensiun di Kantor Pos Siborongborong tergolong baik. Dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati telah mampu memenuhi harapan pelanggan. Meskipun masih terdapat beberapa kendala pada aspek fasilitas fisik, kualitas pelayanan yang diberikan tetap mampu menciptakan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan dalam menggunakan layanan pembayaran gaji pensiun di Kantor Pos Siborongborong.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Edition). New Jersey: Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New Jersey: Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga