

CAKRAWALA PENDIDIKAN

**FORUM KOMUNIKASI ILMIAH
DAN EKSPRESI KREATIF
ILMU PENDIDIKAN**

**Peningkatan Hasil Belajar Mahasiswa STKIP PGRI Blitar
Dalam Belajar Perkembangan Peserta Didik Melalui Metode
*Economical Blended Learning***

**Peran Pendidikan Politik Dalam Membentuk Perilaku Politik
Yang Beretika**

**Teaching Reading Descriptive Text Through CORI
(Concept Oriented Reading Instruction)
At University Students**

**Pengaruh Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan
PT. Asuransi Jiwasraya Di Madiun**

**Upaya Meningkatkan Kemampuan Menindaklanjuti Permintaan Lain Dari
Pelanggan Melalui Metode Pembelajaran Bermain Peran Pada Siswa Kelas
XII Pemasaran SMK**

**Makna Simbolik Tujuh Gending Pusaka Dalam Tradisi Selamatan Nyadran
Bumi**

Using Local Culture Based Material To Teach Advanced Writing

Peran Ibu Rumah Tangga Dalam Membantu Kesejahteraan Keluarga

**The Effectiveness Of Story Completion Technique With Speaking
Notepad Software To Teach Narrative Speaking
For English Department Students**

Exploring Speaking Class Using Humour Interaction

**Peran Kepala Sekolah Dalam Implementasi Program Sekolah
Berwawasan Lingkungan Hidup**

**The Effectiveness Of Role-play Using Speaking Notepad
In Teaching Speaking**

**The Strenght Of Time Token Method With Trendy Flash Intro Builder 1.0
In The Teaching Of Speaking**

**The Role Of Vocabulary Depth And Breadth In Reading Comprehension
Of High-school EFL Learners**

**The Effect Of Balabolka Using Listening While Reading Strategy
In Teaching Reading**

ISSN 1410-9883

CAKRAWALA PENDIDIKAN
Forum Komunikasi Ilmiah dan Ekspresi Kreatif Ilmu Pendidikan

Terbit dua kali setahun pada bulan April dan Oktober
terbit pertama kali April 1999

Ketua Penyunting
Kadeni

Wakil Ketua Penyunting
Saiful Rifa'i

Penyunting Pelaksana
R. Hendro Prasetianto
Udin Erawanto
Riki Suliana
Ekbal Santoso

Penyunting Ahli
Miranu Triantoro
Masruri
Karyati
Nurhadi

Pelaksana Tata Usaha
Yunus
Nandir
Sunardi

Alamat Penerbit/ Redaksi : STKIP PGRI Blitar, Jl. Kalimantan No. 111 Blitar, Telp. (0342) 801493. Langganan 2 nomor setahun Rp. 50.000,00 ditambah ongkos kirim Rp. 5.000,00. Uang langganan dapat dikirim dengan wesel ke alamat Tata Usaha.

CAKRAWALA PENDIDIKAN diterbitkan oleh Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan PGRI Blitar. **Ketua :** Dra. Hj. Karyati, M.Si, **Pembantu Ketua :** M. Khafid Irsyadi, ST, M.Pd

Penyunting menerima sumbangan tulisan yang belum pernah diterbitkan dalam media cetak lain. Syarat-syarat, format, dan aturan tata tulis artikel dapat diperiksa pada *Petunjuk bagi Penulis* di sampul belakang-dalam jurnal ini. Naskah yang masuk ditelaah oleh Penyunting dan Mitra Bestari untuk dinilai kelayakannya. Penyunting melakukan penyuntingan atau perubahan pada tulisan yang dimuat tanpa mengubah maksud isinya.

Petunjuk Penulisan Cakrawala Pendidikan

1. Naskah belum pernah diterbitkan dalam media cetak lain, diketik spasi rangkap pada kertas quarto, panjang 10-20 halaman, dan diserahkan paling lambat 3 bulan sebelum penerbitan, dalam bentuk ketikan di atas kertas sebanyak 2 eksemplar dan pada disket komputer IBM PC atau Kompatibel. Berkas naskah pada disket komputer diketik dengan menggunakan pengolah kata *Microsoft Word*.
2. Artikel yang dimuat dalam jurnal ini meliputi tulisan tentang hasil penelitian, gagasan konseptual, kajian dan aplikasi teori, tinjauan kepustakaan, dan tinjauan buku baru.
3. Semua karangan ditulis dalam bentuk *esai*, disertai judul sub bab (heading) masing-masing bagian, kecuali bagian pendahuluan yang disajikan tanpa judul sub bab. Peringkat judul sub bab dinyatakan dengan jenis huruf yang berbeda, letaknya rata tepi kiri halaman, dan tidak menggunakan nomor angka, sebagai berikut :

PERINGKAT 1 (HURUF BESAR SEMUA TEBAL, RATA TEPI KIRI)

Peringkat 2 (Huruf Besar-kecil Tebal, Rata Tepi Kiri)

Peringkat 3 (Huruf Besar-kecil Tebal, Miring, Rata Tepi Kiri)

4. Artikel konseptual meliputi; (a) judul, (b) nama penulis, (c) abstrak (50-75 kata), (d) kata kunci, (e) identitas penulis (tanpa gelar akademik), (f) pendahuluan yang berisi latar belakang dan tujuan atau ruang lingkup tulisan, (g) isi/ pembahasan (terbagi atas sub-sub judul), (h) penutup, dan (i) daftar rujukan. Artikel hasil penelitian disajikan dengan sistematika: (a) judul, b) nama-nama peneliti, (c) abstrak, (d) kata kunci, (e) identitas peneliti (tanpa gelar akademik), (f) pendahuluan berisi pembahasan kepustakaan dan tujuan penelitian, (g) metode, (h) hasil, (i) pembahasan, (j) kesimpulan dan saran, dan (k) daftar rujukan.
5. Daftar rujukan disajikan mengikuti tata cara seperti contoh berikut dan diurutkan secara alfabetis dan kronologis.

Anderson, D.W., Vault, V.D., dan Dickson, C.E. 1993. *Problems and Prospects for the Decades Ahead: Competency Based Teacher Education*. Barkeley: McCutchan Publishing Co.

Huda, N. 1991. *Penulisan Laporan Penelitian untuk Jurnal*. Makalah disajikan dalam Loka Karya Penelitian Tingkat Dasar bagi Dosen PTN dan PTS di Malang Angkatan XIV, Pusat Penelitian IKIPMALANG, Malang, 12 Juli.

Prawoto. 1998. *Pengaruh Penginformasian Tujuan Pembelajaran dalam Modul terhadap Hasil Belajar Siswa SD PAMONG Kelas Jauh*. Tesis tidak diterbitkan. Malang: FPS IKIP MALANG.

Russel, T. 1993. An Alternative Conception: representing Representation. Dalam P.J. Nlack & A. Lucas (Eds.). *Children's Informal Ideas in Science* (hlm. 62-84). London: Routledge.

Sihombing, U. 2003. *Pendataan Pendidikan Berbasis Masyarakat*. <http://www.puskur.or.id>. Diakses 21 April 2006.

Zainuddin, M.H. 1999. Meningkatkan Mutu Profesi Keguruan Indonesia. *Cakrawala Pendidikan*. 1(1):45-52.

6. Naskah diketik dengan memperhatikan aturan tentang penggunaan tanda baca dan ejaan yang dimuat dalam *Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan* (Depdikbud, 1987).

CAKRAWALA PENDIDIKAN
Forum Komunikasi Ilmiah dan Ekspresi Kreatif Ilmu Pendidikan
 Volume 20, Nomor 2, Oktober 2017

Daftar Isi

Peningkatan Hasil Belajar Mahasiswa STKIP PGRI Blitar Dalam Belajar Perkembangan Peserta Didik Melalui Metode <i>Economical Blended Learning</i> <i>Karyati</i>	133
Peran Pendidikan Politik Dalam Membentuk Perilaku Politik Yang Beretika <i>Miranu Triantoro</i>	139
Teaching Reading Descriptive Text Through CORI (Concept Oriented Reading Instruction) At University Students <i>Intan Susana</i>	148
Pengaruh Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Asuransi Jiwasraya Di Madiun <i>Ninik Srijani, Agus Setiayawan</i>	155
Upaya Meningkatkan Kemampuan Menindaklanjuti Permintaan Lain Dari Pelanggan Melalui Metode Pembelajaran Bermain Peran Pada Siswa Kelas XII Pemasaran SMK..... <i>Ekbal Santoso</i>	163
Makna Simbolik Tujuh Gending Pusaka Dalam Tradisi Selamatan Nyadran Bumi <i>Udin Erawanto</i>	176
Using Local Culture Based Material To Teach Advanced Writing <i>Ratna Nurlia, Annisa Rahmasari</i>	188
Peran Ibu Rumah Tangga Dalam Membantu Kesejahteraan Keluarga <i>Eky Yulseva Anggraini, Kadeni</i>	196
The Effectiveness Of Story Completion Technique With Speaking Notepad Software To Teach Narrative Speaking For English Department Students <i>Feri Huda</i>	203
Exploring Speaking Class Using Humour Interaction <i>Wiratno</i>	212
Peran Kepala Sekolah Dalam Implementasi Program Sekolah Berwawasan Lingkungan Hidup <i>M. Syahri</i>	220
The Effectiveness Of Role-play Using Speaking Notepad In Teaching Speaking <i>Annisa Rahmasari, Wiwik Suryanti</i>	236
The Strenght Of Time Token Method With Trendy Flash Intro Builder 1.0 In The Teaching Of Speaking..... <i>Varia Virdania Virdaus</i>	243
The Role Of Vocabulary Depth And Breadth In Reading Comprehension Of High-school EFL Learners <i>Saiful Rifa'i</i>	253
The Effect Of Balabolka Using Listening While Reading Strategy In Teaching Reading <i>M. Ali Mulhuda & Eka Sari</i>	269

PENGARUH KINERJA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. ASURANSI JIWASRAYA DI MADIUN

Ninik Srijani & Agus Setiayawan

ninikikipae@gmail.com ; Agussetiawan.as870@gmail.com

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

Abstrak : Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada PT. Asuransi Jiwasraya di Madiun. 2) Untuk mengetahui kinerja Customer Service pada PT. Asuransi Jiwasraya di Madiun. 3) Untuk mengetahui pengaruh kinerja Customer Service terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Asuransi Jiwasraya di Madiun. Desain penelitian dalam penelitian ini adalah konklusif. desain konklusif adalah desain yang memiliki konklusif (kesimpulan) pada akhir penelitian. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 451 Nasabah. Dengan sampel penelitian sebanyak 20% atau sebesar 90 orang nasabah. Teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel penelitian adalah *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket, observasi dan dokumentasi. Data diolah dengan menggunakan SPSS dengan teknik analisa regresi liner. Hasil penelitian menunjukkan persamaan garis regresi sebagai berikut $Y = 13,547 + 0,550 X$, artinya adalah apabila Kinerja Karyawan ditingkatkan/naik 1% maka Kepuasan pelanggan akan naik pula 0,550% apabila faktor lain konstan/ tetap.

Dari analisis diatas dapat diketahui bahwa t_{hitung} adalah 5,351 t_{tabel} 1,987, sig_{hitung} adalah 0,000 sedangkan Sig_{prob} 0,05. Hal ini berarti bahwa nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($5,351 \geq 1,987$) atau $Sig_{hitung} \leq Sig_{prob}$ ($0,000 \leq 0,05$), atau dapat disimpulkan tolak H_0 , artinya ada pengaruh antara Kinerja karyawan terhadap Kepuasan pelanggan (Nasabah) pada PT Jiwasraya cabang Madiun.

Kata Kunci : *Kinerja karyawan , Kepuasan Pelanggan*

Abstract: This study aims 1) To know customer satisfaction at PT. Asuransi Jiwasraya in Madiun. 2) To know the performance of Customer Service at PT. Asuransi Jiwasraya in Madiun. 3) To know the effect of Customer Service performance on customer satisfaction at PT. Asuransi Jiwasraya in Madiun. The research design in this study is conclusive. Conclusive design is a design that has conclusive (conclusion) at the end of research. The population in this study as much as 451 Clients. With sample research as much as 20% or equal to 90 customer. The sampling technique to determine the research sample is *Accidental Sampling*. Data collection techniques using questionnaires, observation and documentation. Data was processed by using SPSS with linear regression analysis technique. The result of the research shows that the equation of regression line is $Y = 13,547 + 0,550 X$, it means that if employee performance increase / increase 1% then customer satisfaction will also increase 0,550% if other factor is constant / fixed. From the above analysis it can be seen that t_{hitung} is 5,351 t_{table} 1,987, sig_{hitung} is 0.000 while Sig_{pro} 0,05. This means that the value of $t_{count} \geq t_{table}$ ($5,351 \geq 1,987$) or $Sig_{hitung} \leq Sig_{prob}$ ($0.000 \leq 0,05$), or it can be concluded reject H_0 , meaning that there is influence between employee's Performance on Customer Satisfaction (Customer) at PT Jiwasraya Madiun branch.

Key Words : *Employee Performance, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Seiring dengan meningkatnya taraf hidup seseorang, maka pemenuhan kebutuhan hidup tak lagi terbatas pada kebutuhan fisiologi saja. Namun kebutuhan keselamatan akan rasa aman dan perlindungan kini juga makin dirasakan. Sesuai dengan hierarki kebutuhan menurut Abraham Maslow ada 5 kebutuhan fisiologis, kebutuhan keselamatan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan akan aktualisasi diri (2009:30). Mengingat bahwa kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai resiko yang dapat menimbulkan kerugian. Dengan memiliki asuransi merupakan salah satu cara untuk pemenuhan kebutuhan akan rasa aman dan faktor ketidakpastian yang mungkin terjadi pada hidup seseorang.

Pelayanan jasa yang dirasa unggul bagi konsumennya yaitu di dalam pemenuhannya dapat menciptakan suatu kepuasan, karena kepuasan kerja yang dirasakan merupakan tercapainya harapan konsumen terhadap jasa perusahaan. Menurut Howard dan Sheth (1969) dalam Tjiptono (2011:443) kepuasan adalah situasi kongnitif pembeli berkenan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Konsumen yang puas merupakan tujuan utama dari suatu perusahaan jasa, karena dengan kepuasan perusahaan dapat mengukur dan memprediksi bahwa perusahaan tersebut mampu bertahan dan berkembang di pasar. Menurut Fornell dalam Tjiptono (2011:433) kepuasan pelanggan dipandang sebagai salah satu indikator untuk laba masa depan. Kepuasan menjadikan suatu perusahaan hidup dan terus berkembang.

Menurut Kotler (2008:138) bahwa ketidakpuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penyebab terjadinya perpindahan merek karena konsumen yang tidak puas akan

mencari informasi pilihan produk lain, dan mungkin akan berhenti membeli produk atau mempengaruhi orang lain untuk tidak membeli. Ketidakpuasan merupakan faktor berbahaya yang dapat merugikan suatu perusahaan jasa karena dapat menyebabkan menurunnya keuntungan perusahaan. Untuk itu perusahaan perlu mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pemenuhan layanannya, perusahaan jasa harus dengan benar memahami dan memperhatikan hal-hal yang menjadi harapan dan keinginan pelanggan. Menurut Kotler, (1994) dalam Yamit, (2005:80) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, metode tersebut antara lain :

1) Sistem pengaduan

Sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran. Setiap saran dan keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan, sebab saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hal ini sebagai bentuk kecintaan mereka terhadap produk maupun terhadap perusahaan.

2) Survey pelanggan

Survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung.

3) Panel pelanggan

Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain. Dari pelanggan setia akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang mereka rasakan dan dari pelanggan yang telah berhenti membeli, perusahaan

akan memperoleh informasi mengapa hal itu dapat terjadi. Apabila pelanggan yang berhenti membeli (*customer loss rate*) ini meningkat hal ini menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

Penyediaan sebuah produk pada saat yang tepat, tempat yang tepat dengan harga yang terjangkau belumlah cukup untuk bisa merebut minat pelanggan pada produk jasa tertentu. Apalagi munculnya berbagai jasa untuk kategori produk asuransi tertentu mengakibatkan pelanggan akan merasa bingung memilih jenis jasa asuransi mana yang akan mereka gunakan sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Pihak manajemen perusahaan berusaha mempengaruhi pelanggan akan karakteristik produk/jasa yang dapat memberikan kepuasan terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kinerja merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia. Rivai (2005:14), menyatakan “kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama”. Sehingga efektivitas perusahaan dipengaruhi oleh hasil kinerja karyawan. Menurut Harsuko (2011:140), kinerja adalah sejauh mana seseorang telah memainkan baginya dalam melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan dan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi. Kinerja adalah suatu konsep yang multi dimensional mencakup tiga aspek yaitu sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*) dan prestasi (*accomplishment*).

Dengan permasalahan yang ada diatas maka kinerja dari agen-agen jiwa raya akan

menjadi penentu keberhasilan perusahaan. Kinerja sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kinerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Definisi kinerja karyawan yang dikemukakan A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2006:67) bahwa “kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009:9). Tujuan kinerja adalah menyelesaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik (Usman, 2008:489). Sehingga dengan kinerja agen yang baik diharapkan semua kebutuhan nasabah Jiwasraya akan dapat terpenuhi dengan cepat dan tepat.

Jiwasraya merupakan sebuah perusahaan yang menjual jasa (*service*) maka layanan prima merupakan kunci sukses utama sebuah perusahaan asuransi jiwa. Jasa yang dijual dapat tercermin pada sumber daya manusia yang bekerja diperusahaan tersebut, sejauh mana kecepatan dan ketepatan pelayanan mulai dari penerbitan polis hingga pembayaran manfaat asuransi yang telah dijanjikan kepada pemegang polis. Jiwasraya sebagai perusahaan asuransi jiwa tentu juga sadar betul akan pentingnya layanan prima bagi nasabahnya. Dengan demikian semakin canggihnya arus informasi dan teknologi yang mendukungnya, adalah pelayanan pada

kemudian hari justru akan berperan sangat menentukan bagi keberhasilan bisnis asuransi jiwa.

Masalah sumber daya manusia menjadi lebih penting jika diingat bahwa jumlah nasabah jiwasraya selalu meningkat setiap tahunnya. Meskipun sudah didukung dengan sarana kerja berteknologi canggih, tetapi peran manusia dalam pelayanan kepada nasabah masih tetap yang paling menentukan. Apalagi, di Indonesia yang budaya kekeluargaannya sangat kental. Dengan banyaknya cabang yang dimiliki oleh Jiwasraya secara langsung akan melayani jumlah nasabah yang besar pula. Hal ini menimbulkan tanggung jawab bisnis yang sangat besar pada kantor-kantor cabang serta perwakilan yang ada diseluruh pelosok yang Indonesia. Sehingga peran agen sebagai ujung tombak perusahaan baik dibidang penjualan maupun penagihan premi akan sangat menentukan keberhasilan perusahaan, karena agenlah yang akan berhadapan langsung dengan nasabah (Jiwasraya, 2000:187).

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan, mengetahui bagaimana kinerja karyawan dan mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Asuransi Jiwasraya di Madiun.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di PT. ASURANSI JIWASRAYA Kantor Cabang Madiun. PT. Jiwasraya bergerak di bidang pelayanan asuransi jiwa. Pemilihan tempat di Kota Madiun ini didasarkan pada obyek yang diteliti yaitu agen atau tenaga penjualan asuransi jiwa. Pada bulan Desember 2016-Januari 2017, dengan melibatkan pelanggan berjumlah 90 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental*

Sampling.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Metode deskriptif digunakan dalam penelitian ini karena supaya memperoleh data yang akurat pada saat penelitian dengan menggunakan angket sebagai teknik pengumpulan data dan sampel sebagai sasaran pengumpulan data yang bersifat kuantitatif. Angket untuk mengetahui respon nasabah tentang kepuasan pelanggan.

Instrumen Penelitian menggunakan angket yang terdiri dari 20 soal dengan skor maksimal 5 dan minimal 1. Sebelum digunakan dalam penelitian, terlebih dahulu angket diuji validitas untuk mengetahui validitas instrument yang akan dipakai agar dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dalam penelitian Teknik yang digunakan untuk mengetahui validitas adalah teknik *Korelasi Product Moment Pearson* dan uji reliabilitas instrument dengan menggunakan rumus *Alpha*. Data diolah dengan menggunakan program SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, variabel Kinerja Karyawan dengan jumlah data sebanyak 90 orang memiliki deskripsi data sebagai berikut : a) Nilai rata-rata hitung (mean) 30,20; b) Median 31,00; c) Modus 31; d) Nilai Minimum 21; e) Nilai Maximum 38; f) Standart Deviasi 4.01738. Hasil dapat dilihat pada tabel 2.

Dapat dideskriptifkan bahwa variabel Kinerja Karyawan pada Karyawan di PT. Jiwasraya dengan jumlah data (N) sebanyak 90. Karyawan memiliki deskriptif data sebagai berikut: Kinerja berada diatas nilai rata-rata sebanyak 49 orang atau sebesar 54,4% sedangkan yang dibawah rata-rata sebanyak 41 orang atau sebesar 45,5%. Maka

dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan di PT. Jiwasraya memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada pelanggan.

Sedangkan untuk hasil penelitian, variabel Kepuasan pelanggan dengan jumlah data sebanyak 90 orang memiliki deskripsi data sebagai berikut: a) Nilai rata-rata hitung (mean) 30,14; b) Median 30,00; c) Modus 31; d) Standar Deviasi 4,455; e) Nilai Minimum 19; f) Nilai Maksimum 41. (**Tabel 3**)

Dari hasil penelitian, diatas dapat di deskriptifkan bahwa variabel kepuasan pelanggan pada pelanggan di PT. Jiwasraya dengan jumlah data (N) sebanyak 90 pelanggan memiliki deskripsi data sebagai berikut: kepuasan pelanggan berada diatas nilai rata-rata sebanyak 40 orang pelanggan atau sebesar 44,5% sedangkan yang dibawah rata-rata 50 orang atau sebesar 55,5%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa kurang puas dengan karyawan di PT. Jiwasraya.

Setelah dilakukan uji untuk mencari keeratan hubungan antara Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan pelanggan. Didapatkan bahwa besarnya nilai r_{hitung} adalah 0,495 sedangkan r_{tabel} 0,207. Ini berarti bahwa nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ ($0,495 \geq 0,207$), atau dapat disimpulkan tolak H_0 , artinya ada hubungan yang signifikan antara Kinerja karyawan dan Kepuasan pelanggan (Nasabah) pada PT. Jiwasraya cabang Madiun.

Dalam uji determinasi yang diperoleh nilai R^2 (R Square) yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan Kinerja karyawan terhadap Kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis diatas dapat diketahui nilai R^2 adalah 0,246. Jadi sumbangan pengaruh dari Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan pelanggan yaitu 24,6% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Untuk menguji pengaruh Kinerja karyawan terhadap Kepuasan pelanggan dilakukan uji F dan didapatkan besarnya nilai F_{hitung} adalah 28,634 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,10, Sig_{hitung} adalah 0,000 sedangkan Sig_{pro} 0,05. Ini berarti bahwa nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ ($28,634 \geq 3,10$ atau $Sig_{hitung} \leq Sig_{tabel}$ ($0,000 \leq 0,05$), atau dapat disimpulkan tolak H_0 , artinya ada pengaruh secara simultan antara Kinerja karyawan terhadap Kepuasan pelanggan (Nasabah) pada PT. Jiwasraya cabang Madiun.

Serta dilakukan pula uji T untuk mencari beda pengaruh antara Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan pelanggan. Setelah dilakukan analisis diketahui bahwa t_{hitung} adalah 5,351 t_{tabel} 1,987, sig_{hit} adalah 0,000 sedangkan Sig_{pro} 0,05. Hal ini berarti bahwa nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($5,351 \geq 1,987$) atau $Sig_{hit} \leq Sig_{prob}$ ($0,000 \leq 0,05$), atau dapat disimpulkan tolak H_0 , artinya ada beda pengaruh antara Kinerja karyawan terhadap Kepuasan pelanggan (Nasabah) pada PT. Jiwasraya cabang Madiun.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan mempunyai hubungan sekaligus pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa dengan Kinerja Karyawan yang baik dapat mendorong kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat nilai koefisien determinasi sebesar 0,560 (56%) sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain sebesar 44% sehingga nilai *Adjusted R²* yang ditunjukkan dalam analisis hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kinerja Karyawan mempengaruhi kepuasan pelanggannya.

Sedangkan uji hipotesis dengan regresi yang meliputi uji korelasi, uji F dan uji T adalah sebagai berikut :

Dari uji korelasi dapat diketahui bahwa besarnya nilai r_{hitung} adalah 0,495 sedangkan r_{tabel} 0,207. Hal ini berarti bahwa nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ ($0,495 \geq 0,207$), atau dapat disimpulkan tolak H_0 , artinya ada hubungan yang signifikan antara Kinerja karyawan dan Kepuasan pelanggan (Nasabah) pada PT. Jiwasraya cabang Madiun.

Sedangkan jika dilihat dari koefisien determinasi atau sumbangan variabel X terhadap variabel Y yang dilihat dari R^2 (R Square). Hasil analisis dapat diketahui nilai R^2 adalah 0,246. Jadi sumbangan pengaruh dari Kinerja karyawan terhadap Kepuasan pelanggan yaitu 24,6% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

1. Pembahasan Uji F

Dari analisis data yang telah dilakukan untuk uji Fisher dengan ANOVA diperoleh hasil nilai F_{hitung} lebih tinggi daripada F_{tabel} sebesar 3,10, di lain pihak besarnya Sig_{hitung} lebih kecil daripada Sig_{prob} . Hal ini berarti bahwa nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} sedangkan Sig_{hitung} lebih kecil daripada Sig_{tabel} , atau dapat disimpulkan tolak H_0 , artinya ada pengaruh secara simultan antara Kinerja Karyawan terhadap kepuasan pelanggan (Nasabah) pada PT. Jiwasraya cabang Madiun.

2. Pembahasan Uji T

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat dibuat persamaan garis regresi yang artinya adalah apabila Kinerja karyawan ditingkatkan/ naik 1% maka Kepuasan pelanggan akan naik pula 0,550% apabila faktor lain konstan/ tetap.

Dari analisis diatas dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} , sedangkan sig_{hit} lebih kecil daripada Sig_{pro} . Hal ini disimpulkan bahwa tolak H_0 , artinya ada beda pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan (Nasabah) pada

PT. Jiwasraya cabang Madiun. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan adanya kinerja karyawan yang baik akan dapat mendorong Kepuasan pelanggan hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Day (dalam Tjiptono, 2002:146-147) menyatakan bahwa, "Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya". Kinerja Karyawan yang maksimal tentunya akan mampu memuaskan konsumen atau nasabah suatu perusahaan. Dengan demikian maka pelanggan dapat terpuaskan sesuai dengan produk-produk yang mereka inginkan atau sesuai dengan kebutuhan dan harapan.

Suatu penelitian dikatakan relevan apabila didukung oleh hasil penelitian orang lain. Hasil penelitian yang dapat dijadikan pendukung adalah hasil penelitian dengan variabel penelitian yang hampir sama tetapi masih dalam pembahasan yang sama.

Untuk mendukung penelitian ini peneliti membandingkan dengan penelitian sejenis lainnya yang diperoleh dari jurnal dengan judul "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan" yang disusun oleh : S. Pantja Djati dan Didit Darmawan.

Dalam penelitian yang dilakukan di PT. Jiwasraya cabang Madiun menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (nasabah).

Penelitian terdahulu yang digunakan penulis sebagai pendukung hasil penelitian ini adalah penelitian yang ditulis oleh Djati dan Darmawan tahun 2005 yang berjudul "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan

Pelanggan” hasil penelitian yang ditulis tersebut menunjukkan bahwa Kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang kuat dan positif terhadap kepuasan, kepercayaan dan kesetiaan pelanggan, ini berarti bila kinerja karyawan lebih baik maka berpengaruh sangat positif pula pada kepuasan pelanggan perusahaan tersebut.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian yang telah dilakukan terhadap pelanggan (nasabah) PT. Jiwasraya Cabang Madiun maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja karyawan dikatakan sudah cukup baik. Kinerja karyawan yang baik akan berdampak baik pula terhadap perusahaan dan kepuasan kepada pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisis statistik deskriptif dengan jumlah data (N) sebanyak data sebanyak 90 orang memiliki deskripsi data sebagai berikut: a) Nilai rata-rata hitung (mean) 30,20; b) Median 31,00; c) Modus 31; d) Nilai Minimum 21; e) Nilai Maximum 38.
2. Tingkat kepuasan pelanggan (nasabah) PT. Jiwasraya Cabang Madiun juga dikatakan sudah cukup maksimal dan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisis statistik deskriptif dengan jumlah (N) sebanyak data sebanyak 90 orang memiliki deskripsi data sebagai berikut: Nilai rata-rata hitung (mean) 30,14, Median 30,00, Modus 31, Standar Deviasi 4,455, Nilai Minimum 19, Nilai Maksimum 41. Dari analisis penelitian tersebut kinerja karyawan yang mendapat nilai rata-rata $\geq 30,20$ sebanyak 40 orang sedangkan yang mendapat nilai rata-rata $\leq 30,20$ sebanyak 50 orang.
3. Kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pe-

langgan (nasabah) PT. Jiwasraya Cabang Madiun. Terbukti dari hasil analisis regresi yaitu $Y = 13,547 + 0,550X$. Artinya ada pengaruh antara Kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan (nasabah) PT. Jiwasraya Cabang Madiun. Dari hasil Uji r, Uji F, dan Uji t diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Uji Korelasi, yaitu r_{hitung} sebesar 0,495 sedangkan r_{tabel} 0,207. Hal ini berarti nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,495 > 0,207$). Artinya ada hubungan Kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan (nasabah) PT. Jiwasraya Cabang Madiun. Sedangkan determinasi atau sumbangan sebesar 0,246 atau sebesar 24,6 %.
- b. Uji F, yaitu F_{hitung} sebesar 28,634 sedangkan F_{tabel} 3,10. Hal ini berarti nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($28,634 > 3,10$). Artinya ada pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan (nasabah) PT. Jiwasraya Cabang Madiun.

DAFTAR PUSTAKA

- A.V. Fiegenbaum.1992. *Kendali Mutu Terpadu*. Jakarta: Erlangga.
- Bungin, Burhan .2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Bloch et al. 2007. *Akuntansi Biaya*. Jakarta: Kencana
- Bambang Kartasapoetra. 1998. *Akuntansi Biaya*. Jakarta: Erlangga
- Cecily A. Raiborn, Michael R. Kinney. 2011. *Akuntansi Biaya Dasar Dan Perkembangan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gabriel Amin. 2003. *Metodologi Penelitian dan Studi Kasus*. CV. Citramedia.
- Huesin Umar. 2011. *Metode Penelitian*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Juliansyah Noor. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Kotler Armstrong.1993. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. PT. Gelora Aksara Prama.

- Mardiasmo. 1994. *Akuntansi Biaya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. 2007. *Akuntansi Biaya*. Jakarta: Kencana.
- Moehar Daniel. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nanang Martono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali pers.
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suyadi Prawirosentono. 2002. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suyadi Prawirosentono. 2000. *Manajemen Operasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. ALFABETA.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sofjan Assauri. 1999. *Manajemen Produksi Dan Operasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sri Joko. 2001. *Manajemen Produksi Dan Operasi*. UMM pers.
- Ridwan. 2012. *Pengantar Statistika Sosial*. ALFABETA.