

# PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ASURANSI JiWA

(Suatu Studi Tentang Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas  
Pelayanan Jasa Asuransi Jiwa di PT. Jiwasraya (Persero)  
Perwakilan Madiun)

## SKRIPSI



Milik UPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat ujian untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Oleh :

***Pamudji Widodo***

NIM. 980910201274

Pembimbing :

- I. Drs. HENDRO MULYONO
- II. Dra. A KHOLIQ AZHARI, Msi.

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2003**

Assessment	Kelebihan	Kelas
Pembelian	Tgl. 06 JAN 2004	368.32
Terima	SM	WID
No. Induk		P e r

ASURANSI JiWA

## PENGESAHAN

Telah diterima dan dipertahankan didepan Team Penguji Skripsi  
Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Strata Satu (S1)  
Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Pada

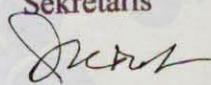
Hari : Selasa  
Tanggal : 8 Juli 2003  
Jam : 08.00- Selesai

Team Penguji

Ketua

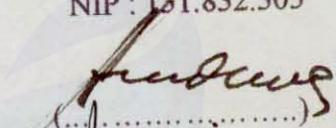
  
Drs. Soetomo Msi  
NIP : 131.965.845

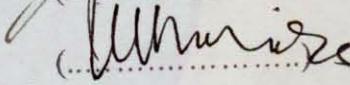
Sekretaris

  
Drs. A. Kholiq Azhari, Msi  
NIP : 131.832.305

Anggota :

1. Drs. Hendro Mulyono  
NIP : 130.520.718
2. Dra. Inti Wasiati, MM  
NIP : 130.808.982
3. Drs. Anwar, Msi  
NIP : 131.759.523

  
(.....)

  
(.....)

(.....)

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Dekan

  
Drs. H. Moch. Toerki  
NIP : 130.524.832



**PENGESAHAN**

Telah diterima dan dipertahankan didepan Team Penguji Skripsi  
Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Strata Satu (S1)  
Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Pada

Hari : Selasa  
Tanggal : 8 Juli 2003  
Jam : 08.00- Selesai

Team Penguji

Ketua

Drs. Soetomo Msi  
NIP : 131.965.845

Sekretaris

Drs. A. Kholiq Azhari, Msi  
NIP : 131.832.305

Anggota :

1. Drs. Hendro Mulyono (.....)
2. Dra. Inti Wasiati, MM (.....)
3. Drs. Anwar, Msi (.....)

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Dekan

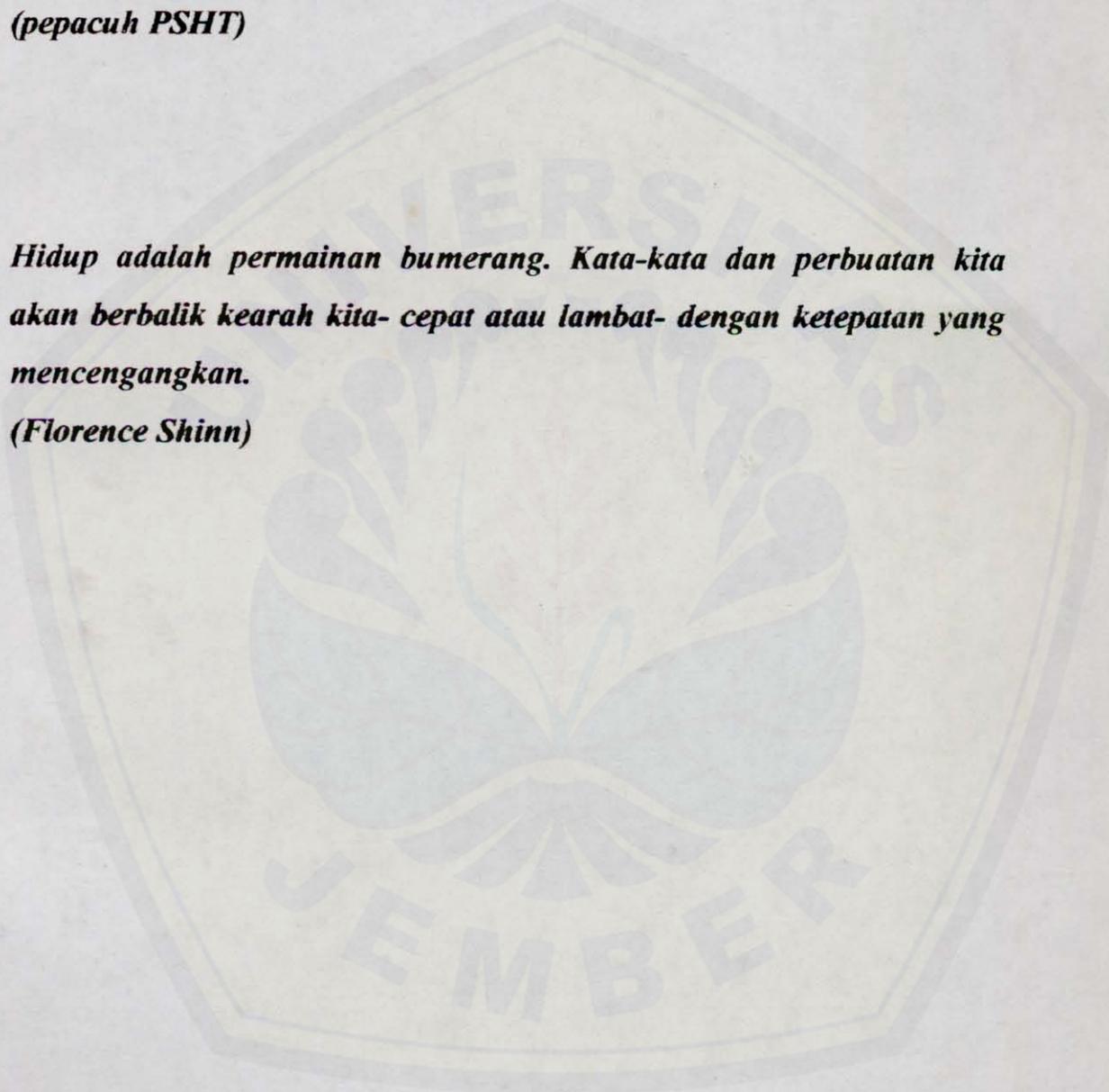
Drs. H. Moch. Toerki  
NIP : 130.524.832

**Motto :**

***“Sepiro gedening sengsoro yen thinompo among dadi cobo”***  
***(pepacuh PSHT)***

***Hidup adalah permainan bumerang. Kata-kata dan perbuatan kita akan berbalik kearah kita- cepat atau lambat- dengan ketepatan yang mencengangkan.***

***(Florence Shinn)***



UNIVERSITAS  
JEMBER

**PERSEMBAHAN**

*Dengan sepenuh rasa kasih, kupersembahkan karya ini kepada :*

- *Ayahanda **Parwito**, Ibunda **Katini**, atas segenap doa, kasih sayang, pengorbanan dan harapan yang selalu mengiringi langkah ananda demi menggapai keberhasilan.*
- *Almamaterku tercinta.*

## Kata pengantar

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul : Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Jiwa di PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

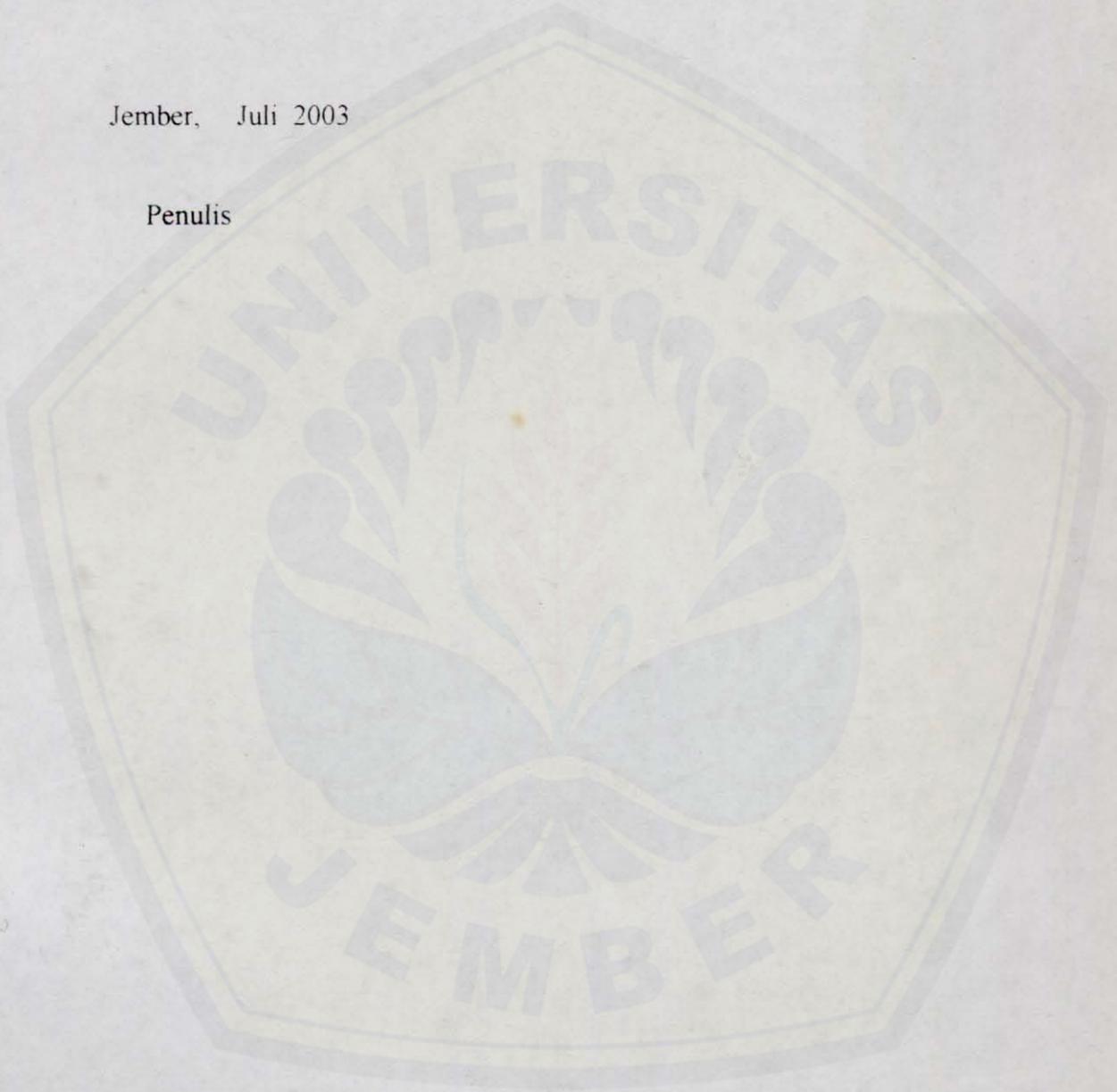
Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H.M Toeki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Budijono, Msi selaku ketua Jurusan Administrasi.
3. Bapak Drs. Ardiyanto, Msi selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan selaku dosen wali.
4. Bapak Drs. Hendro Mulyono selaku dosen pembimbing atas bimbingannya selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. A. Kholiq Azhari, Msi selaku asiesten dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan dan saran nya dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak-bapak dan ibu serta segenap civitas akademika di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
7. Ibu Sri Lestari, BA selaku Branch Manager PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun beserta seluruh pegawainya.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu dan tak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik dan amalan Saudara sekalian dengan melimpahkan rahmat, hidayah, karunia dan ridho-Nya. Kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, Juli 2003

Penulis



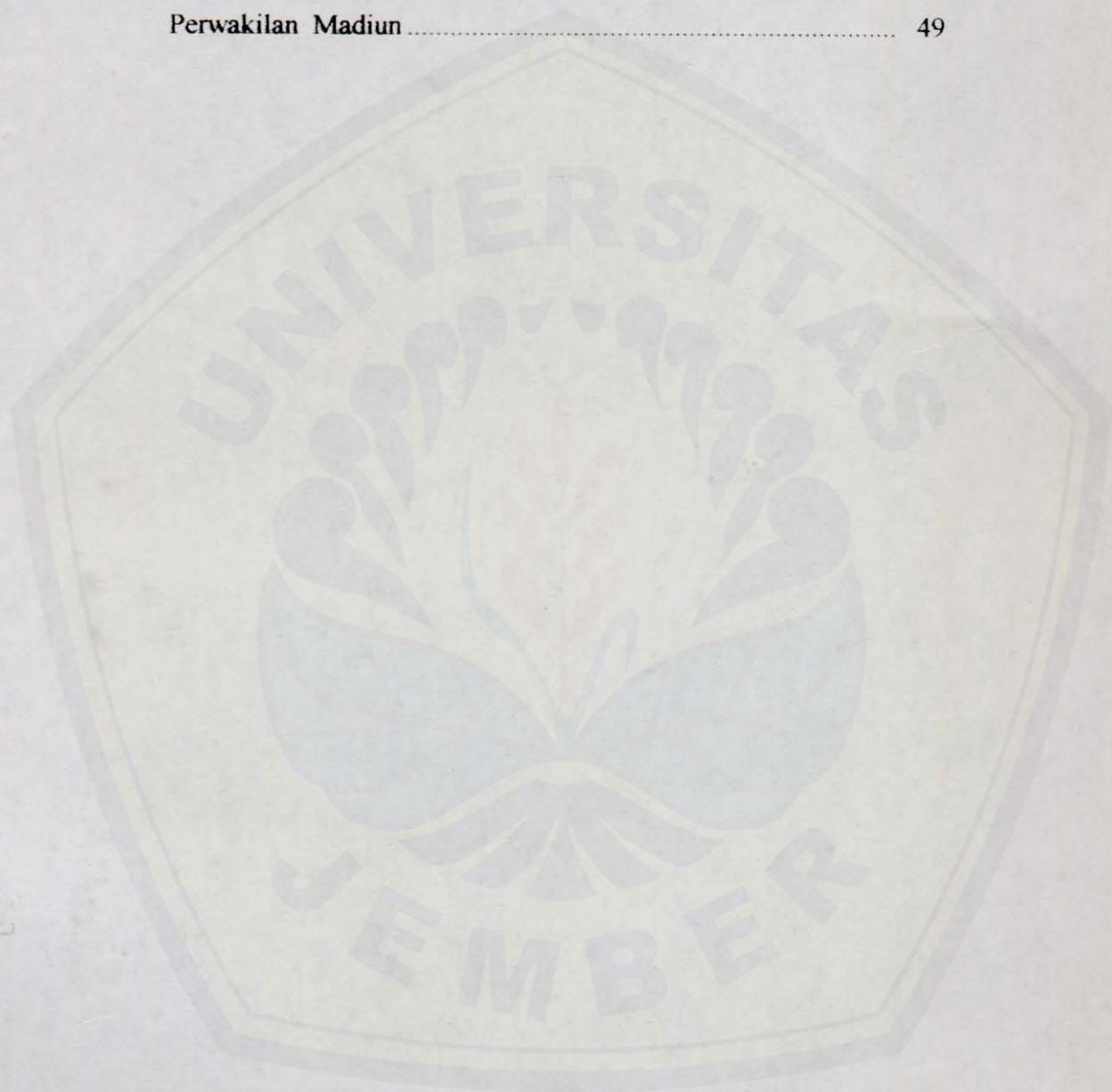
**DAFTAR ISI**

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Motto .....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vi
Daftar Gambar .....	vii
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Lampiran .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	13
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	14
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	14
1.3.2. Kegunaan Penelitian .....	14
1.4. Kerangka Teori .....	14
1.4.1. Konsep Kompetensi Pegawai .....	19
1.4.2. Konsep Kualitas Pelayanan .....	27
1.5. Hipotesis .....	33
1.6. Definisi Operasional .....	34
1.7. Metode Penelitian .....	37
1.7.1. Penentuan Populasi .....	37
1.7.2. Penentuan Sampel .....	37
1.7.3. Teknik Pengumpulan Data .....	38
1.7.4. Metode Analisis Data .....	40

BAB II DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN .....	42
2.1. Pengantar .....	42
2.2. Sejarah Singkat Perusahaan .....	42
2.3. Kedudukan, Fungsi dan Tugas .....	43
2.4. Struktur Organisasi dan Tata kerja.....	44
BAB III PENYAJIAN DATA .....	51
3. 1. Pengantar .....	51
3.2. Variabel Pengaruh (X) yaitu Kompetensi Pegawai .....	51
3.2.1. Nilai Responden dari Indikator Kemampuan .....	51
3.2.2. Nilai Responden dari Sikap Kerja .....	53
3.3. Variabel Terpengaruh (Y) yaitu Kualitas Pelayanan .....	58
3.3.1. Nilai Responden dari Indikator Bukti Langsung .....	59
3.3.2. Nilai Responden dari Indikator Keandalan .....	60
3.3.3. Nilai Responden dari Indikator Daya Tanggap .....	63
3.3.4. Nilai Responden dari Indikator Jaminan .....	65
3.3.5. Nilai Responden dari Indikator Empati.....	68
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA .....	75
4.1. Pengantar.....	75
4.2. Analisis Rank Spearman .....	75
4.2.1. Penentuan Nilai Rank.....	77
4.2.2. Menetapkan Nilai $\alpha$ .....	80
4.2.3. Memasukkan data kedalam rank spearman .....	81
BAB V PENUTUP.....	84
5.1. Kesimpulan .....	84
5.2. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 : Gap Model Kualitas Pelayanan .....	29
Gambar 2 : Stuktur Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun.....	49



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.	Data Realisasi Tugas PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun Semester I tahun 2002 .....	9
2a.	Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal .....	48
2b.	Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Non Formal .....	48
3.	Data Pegawai Berdasarkan Seksi .....	49
4.	Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Kemampuan .....	52
5.	Data Frekuensi Kemampuan .....	53
6.	Data Skor Jawaban Responden Terhadap Sikap Kerja .....	55
7.	Data Frekuensi Sikap Kerja .....	56
8.	Data Frekuensi Kemampuan Data Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kompetensi Pegawai .....	57
9.	Data Frekuensi Kompetensi Pegawai .....	58
10.	Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Tangibles .....	59
11.	Data Frekuensi Tangibles .....	60
12.	Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Reliability .....	62
13.	Data Frekuensi Reliability .....	63
14.	Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Responsiveness .....	64
15.	Data Frekuensi Responsiveness .....	65
16.	Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Assurance .....	67
17.	Data Frekuensi Assurance .....	68
18.	Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Empaty .....	69
19.	Data Frekuensi Empaty .....	70
20.	Data Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	71
21.	Data Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	72
22.	Data Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun .....	73

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Bagan Struktur Organisasi

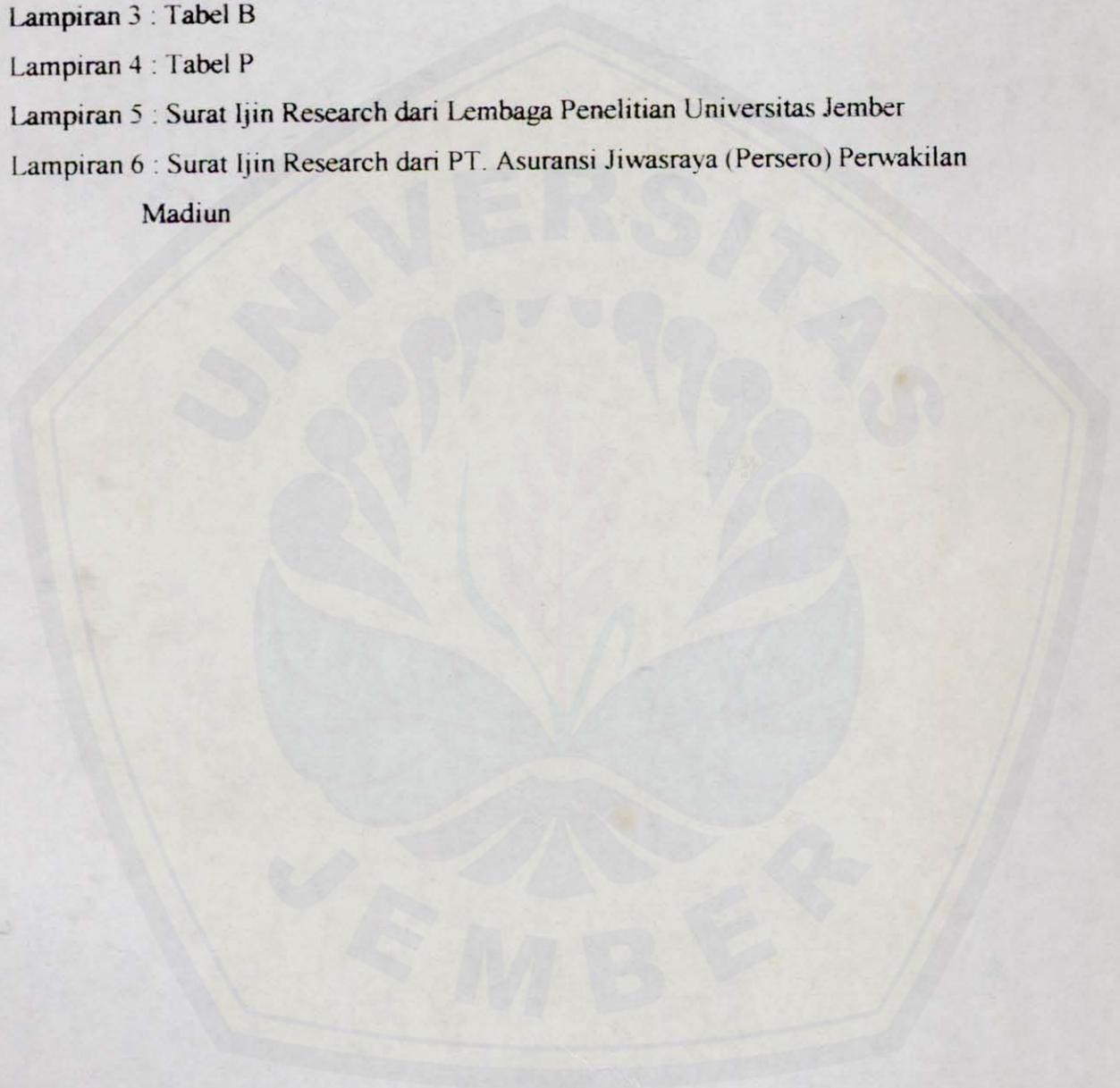
Lampiran 2 : Daftar Quesioner

Lampiran 3 : Tabel B

Lampiran 4 : Tabel P

Lampiran 5 : Surat Ijin Research dari Lembaga Penelitian Universitas Jember

Lampiran 6 : Surat Ijin Research dari PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan  
Madiun





## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang.

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya manusia harus berusaha baik, melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain. Aktifitas merupakan suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung inilah yang disebut dengan pelayanan. Pelayanan timbul karena adanya suatu kepentingan, baik kepentingan pribadi, kepentingan golongan maupun kepentingan umum. Pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan umum disebut dengan pelayanan umum. H.A.S Moenir (2001:26) mendefinisikan pelayanan umum adalah sebagai berikut :

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan pengertian pelayanan umum dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur negara No. 81 tahun 1993 adalah sebagai berikut :

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat atau di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pengertian pelayanan umum diatas dapat dilihat bahwa bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah ada 2 (dua) yaitu : Pertama, pelayanan murni untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai kewajiban pemerintah untuk mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur. Kedua, pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai aspek ekonomis yaitu untuk mencari keuntungan yang dilakukan oleh BUMN dan BUMD. Keuntungan ini digunakan untuk

penyelenggaraan pembangunan, dimana pada akhirnya manfaat pembangunan juga untuk kepentingan masyarakat.

Dalam upaya peningkatan pelayanan agar terpenuhi secara maksimal maka diperlukan perhatian khusus dari aparatur pemerintah yang merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, dimana pelayanan kepada masyarakat dipandang sebagai suatu kebutuhan. Lebih-lebih dalam suasana dimana manusia makin meningkat tingkat kehidupan dan pendidikannya yang dipacu oleh perkembangan teknologi informasi dan selaras dengan peningkatan kebutuhan yang makin terspesialisasi, maka tuntutan masyarakat akan pelayanan menjadi semakin beragam dan kompleks.

Keberagaman tingkat kebutuhan warga negara tersebut menuntut adanya pelayanan yang baik bahkan yang terbaik dari aparatur pemerintah berupa kualitas pelayanan yang serba prima. Hal tersebut seperti dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (1992:113) yang menyatakan bahwa : “Warga negara mengharap pelayanan yang ramah, cepat, dan akurat dalam menyelesaikan berbagai urusan”. Dengan demikian tuntutan masyarakat makin kuat bukan saja pada ketersediaan barang dan jasa yang dibutuhkan, tetapi juga pada kualitas pelayanannya yang diberikan.

Menurut Siagian (1992:28) dalam rangka menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat aparatur pemerintah sebaiknya berpegang pada sikap, tindakan, serta perilaku sebagai berikut:

- a. Dasar hukumnya jelas.
- b. Hak dan kewajiban warga negara yang dilayani dinyatakan secara terbuka.
- c. Bentuk akhir pelayanan diketahui dan disepakati bersama.
- d. Pelayanan yang di berikan dengan cermat, akurat dan ramah.
- e. Interaksi berlangsung secara rasional dan obyektif.

Sedangkan T.B. Silalahi (1998:55) mengemukakan bahwa :

Budaya pelayanan pemerintah kepada masyarakat dari yang berorientasi hanya sekedar pekerjaan rutin administratif menjadi upaya peningkatan kualitas atau pelayan pemerintah yang berorientasi kepada pelayanan masyarakat.

Dengan demikian dapat diartikan bahwa dalam fungsi pelayanannya pemerintah harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk dapat memenuhi tuntutan serta kebutuhan masyarakat itu sendiri. Dengan kata lain pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang unggul atau *Service Excellence*, yakni suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Hal tersebut sesuai dengan definisi dari kualitas pelayanan yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya mengimbangi harapan masyarakat. Sebagaimana menurut Wycof dalam Tjiptono (2000), "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen". Dengan kata lain ada dua dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *percieved service*. *Expected service* merupakan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sedangkan *percieved service* merupakan pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat. Apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan dengan baik atau memuaskan, jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dan lebih buruk dari harapan maka kualitas pelayanan juga dipersepsikan buruk. Dengan demikian tinggi rendahnya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas maka PT. Asuransi Jiwasraya sebagai salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang jasa, yaitu pemberian pelayanan kepada masyarakat berupa asuransi jiwa dimana dalam menjalankan fungsinya tersebut PT. Asuransi Jiwasraya (persero) diharapkan mampu memberikan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Disamping itu PT. Asuransi Jiwasraya (persero) juga merupakan salah satu komponen BUMN yang harus dapat berperan aktif dalam era persaingan

terbuka, dimana terdapat juga pelaku-pelaku bisnis asuransi jiwa yang lain yang dilakukan oleh pihak swasta. Selain persaingan yang ketat dengan perusahaan lain, PT. Asuransi Jiwasraya (persero) juga harus dapat memberikan suatu pemahaman tentang manfaat asuransi kepada masyarakat secara luas.

Terjadinya persaingan yang ketat antara BUMN dan pihak swasta dalam bidang asuransi jiwa mengharuskan PT. Asuransi Jiwasraya (persero) selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena hanya dengan pelayanan yang berkualitas saja yang mampu memenangkan persaingan dalam memperebutkan konsumen pengguna jasa asuransi jiwa. Pemberian pelayanan yang berkualitas berarti bahwa pihak penyedia jasa harus menempatkan konsumen sebagai titik fokus pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan konsumennya secara konsisten.

Meskipun begitu sebenarnya ada keuntungan tersendiri bagi pihak PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) dalam persaingan dengan penyedia jasa asuransi yang lainnya, dimana selama ini sudah melekat *image* dimasyarakat bahwa PT. Asuransi Jiwasraya (persero) merupakan suatu BUMN, dimana terdapat suatu jaminan dari negara jika terjadi kepailitan pada PT. Asuransi Jiwasraya (persero).

Tiga elemen yang berpengaruh dalam manajemen pelayanan menurut Allbrecht and Zemke (dalam Zulian, 2001:23) adalah sebagai berikut:

## 1. Strategi pelayanan

Strategi pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan kepada konsumen dengan kualitas sebaik mungkin dengan standar yang ditetapkan sesuai dengan harapan konsumen.

## 2. Sumber daya manusia yang memberikan pelayanan

Ini berarti bahwa semua orang yang berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan konsumen harus memberikan pelayanan kepada konsumen secara tulus (*empathy*), responsif, ramah, fokus dan menyadari bahwa kepuasan konsumen adalah segalanya.

### 3. Sistem pelayanan

Sistem pelayanan terkait dengan prosedur pelayanan kepada konsumen yang melibatkan seluruh fasilitas termasuk sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan.

Tiga elemen dalam manajemen pelayanan tersebut diatas juga telah diterapkan oleh PT. Asuransi Jiwasraya yaitu dalam wujud tugas dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh PT. Asuransi Jiwasraya (persero), yaitu sebagai berikut :

1. Memberikan penyuluhan baik kepada masyarakat, instansi, perusahaan, atau organisasi tentang tata cara pendaftaran menjadi pelanggan asuransi jiwa.
2. Melakukan pelayanan jaminan dan pelayanan kepersertaan.
3. Memberikan kewajiban pelanggan untuk membayar premi berdasarkan hitungan.
4. Menyelenggarakan administrasi keuangan terutama berupa penyusunan anggaran perusahaan, penerimaan premi, pembayaran klaim, pembiayaan perusahaan serta penyusunan laporan keuangan.
5. Membayar klaim sesuai dengan perjanjian.

Dari uraian mengenai tugas dan kewajiban PT. Asuransi Jiwasraya (persero) tersebut kita dapat melihat bahwa PT. Asuransi Jiwasraya (persero) telah menunjukkan kemauan untuk mengatasi masalah konsumen dengan cara perbaikan terus menerus atas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Masalah kualitas pelayanan menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi oleh PT. Asuransi Jiwasraya (persero), karena dengan tugas dan kewajiban diatas, diharapkan PT. Asuransi Jiwasraya (persero) mampu memberikan bentuk pelayanan yang berkualitas. Tetapi ternyata hal tersebut masih belum dapat terwujud secara maksimal, misalnya adanya opini dari masyarakat yang ditulis dalam sebuah harian pagi Radar Madiun pada hari sabtu legi tanggal 20 april 2002 yang berbunyi sebagai berikut :

“**Minim**, rasa tanggung jawab karyawan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang terdapat dikota

Madiun. Ini disebabkan sebagian besar diantara tidak profesional. Ini yang menyebabkan BUMD dan BUMN menjadi kurang berkembang”, kata ST Saron, ketua komisi C DPRD setempat.

Menurut dia selama ini mereka tidak memiliki motivasi untuk mengembangkan institusinya. Sebab mereka terbawa budaya kerja PNS yang cenderung bersikap santai dan bekerja seadanya. Di samping itu, moralitas yang mengutamakan kepentingan diri sendiri menjadikan kinerja BUMN dan BUMD itu menjadi lemah.

Akibatnya kontribusinya terhadap pendapatan negara dan daerah sampai saat ini belum menunjukkan hasil yang signifikan. Bahkan diantaranya ada yang kembang-kempis. Secara administratif, mereka memberikan keuntungan tetapi secara riil keuntungan tersebut sebenarnya tidak ada. Alasannya, keuntungan yang didapat langsung digunakan untuk mengembangkan jaringan. (yup, JAWA POS, RADAR MADIUN, sabtu legi 20 april 2002).

Dari tulisan artikel dalam radar madiun tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa BUMN dan BUMD mengalami krisis kepercayaan dari masyarakat. Hal ini terjadi karena output yang BUMN dan BUMD baik yang berupa pelayanan dinilai masih rendah dari harapan masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh BUMN dan BUMD disebabkan oleh tidak profesionalnya kerja pegawai, dimana karyawan tidak memiliki kompetensi sesuai dengan jabatan dan tugas-tugasnya sehingga mereka cenderung bekerja seadanya dan kurang bertanggung-jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban mereka. Selain itu pegawai terbawa budaya dari PNS yang cenderung bersikap santai dan melakukan pertanggung-jawaban secara formalitas sehingga kualitas dari hasil pekerjaan tidak menjadi suatu hal yang utama.

Bedasarkan pantauan penulis selama melakukan peneltian di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun. Kondisi tersebut diatas memang ditemukan yaitu kesan kerja pegwai yang cenderung santai, tetapi mereka tidak sepenuhnya santai karena pelaksanaan tugas daripada para pegawai bersifat pasif yang artinya mereka menunggu pelanggan ataupun calon pelanggan. Sedangkan tugas-tugas pemasaran dilakukan oleh mitra bisnis perusahaan. Peran pegawai siap dihubungi oleh mitra bisnis ataupun pelanggan secara langsung.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan kasie Operasional Drs. Rukiman, tentang keluhan-keluhan yang ada dari pelanggan. Secara garis besar keluhan-keluhan yang sering muncul dari para pelanggan adalah sebagai berikut :

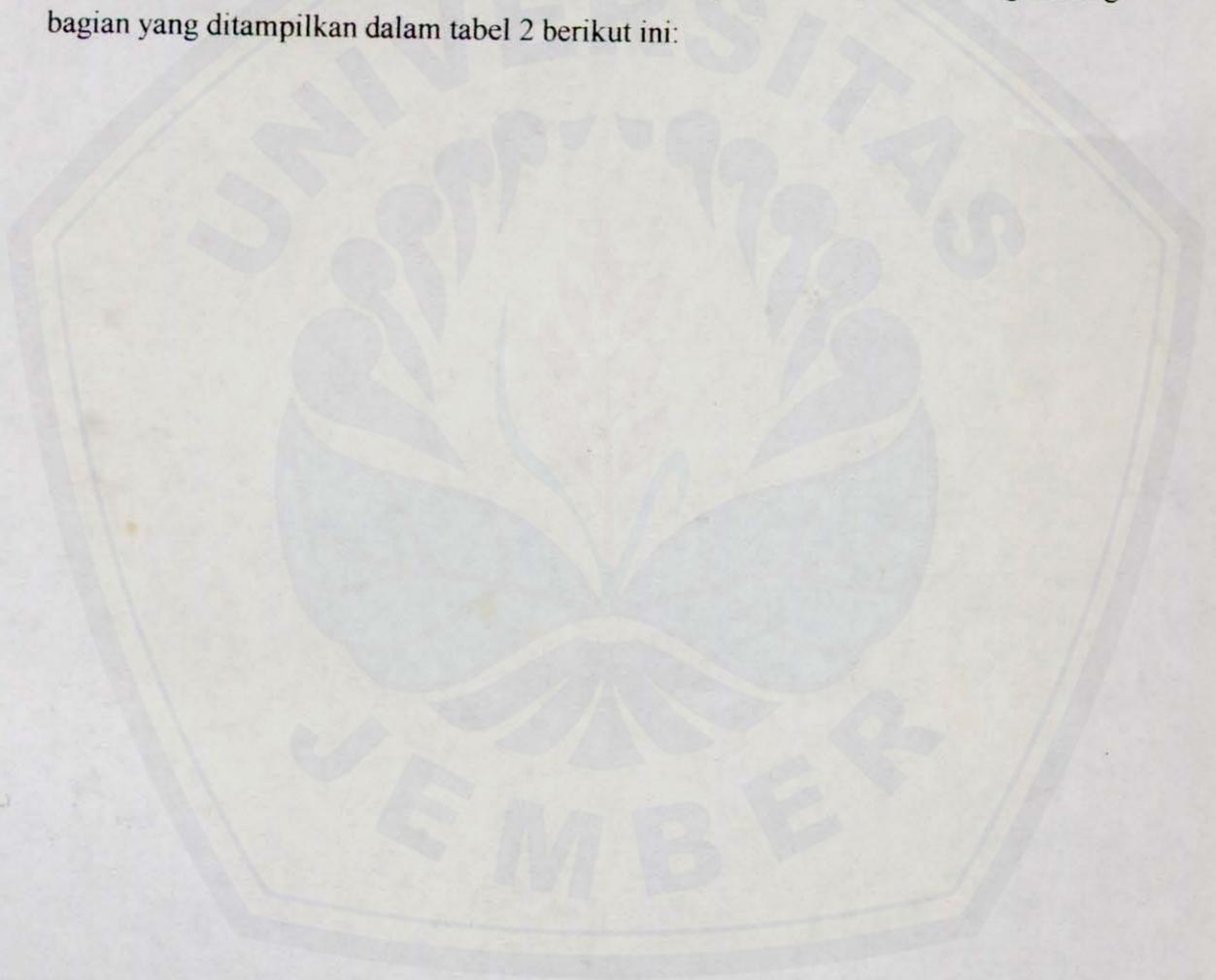
1. Pada pertanggung jawaban tidak langsung (reasuransi/retrosesi) oleh perusahaan terutama yang berupa dana pensiun, sering terjadi perbedaan perhitungan antara pihak perusahaan dan pihak asuradur. Hal ini terjadi karena kesalahan dari perusahaan terkait yang tidak menyetorkan premi asuransi secara benar.
2. Masih terdapat keluhan dari pelanggan tentang keterlambatan atau lamanya proses pencairan klaim asuransi, hal ini terjadi karena pegawai harus melakukan beberapa cross cek antara bagian atau harus menunggu persetujuan dari pimpinan.
3. Adanya beberapa pengaduan dari pelanggan tentang penagihan premi yang dilakukan oleh pegawai padahal pelanggan sudah membayar premi yang dimaksud kepada pihak agen atau mitra bisnis perusahaan.

Kondisi seperti ini dapat dihindari apabila setiap pegawai mempunyai kemampuan dan ketrampilan sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang ditangani atau dengan kata lain pekerjaan diserahkan kepada pegawai yang berkompotensi sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat, tepat dan dilandasi oleh rasa tanggung-jawab. Jika hal ini dilakukan tujuan yang ingin dicapai dari perusahaan akan dapat tercapai secara maksimal.

Berbagai sorotan publik mengenai belum optimalnya kualitas pelayanan seperti contoh diatas merupakan salah satu bentuk permasalahan dan tantangan tersendiri yang harus dihadapi oleh PT. Asuransi Jiwasraya (persero) untuk dicari solusinya demi terciptanya kualitas pelayanan yang memadai bagi masyarakat pengguna jasa asuransi, karena itu harus ada keseimbangan antara kompetensi pegawai dengan tuntutan aktual masyarakat. Dalam hal ini PT. Asuransi Jiwasraya (persero) harus senantiasa melakukan pembenahan pelayanan, baik pelayanan secara administratif maupun peningkatan pelayanan berupa penambahan produk baru yang

telah disesuaikan dengan tuntutan masyarakat seperti jasa proteksi kehilangan nilai ekonomi akibat kematian, cacat, sakit hingga proteksi hari tua, ataupun kelanjutan pendidikan sekolah.

Berdasarkan informasi yang penulis peroleh dari sumber (Kepala Seksi Administrasi dan logistik) di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun tentang permasalahan mengenai sumber daya manusia yang berhubungan dengan kompetensi pegawai dalam menjalankan tugasnya masih belum maksimal, misalnya tentang realisasi tugas pegawai PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) dari masing-masing bagian yang ditampilkan dalam tabel 2 berikut ini:



**Tabel 1 Data Realisasi Tugas Pegawai PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun Semester I Tahun 2002 (Bulan Januari-Juni)**

No	Bagian	Tugas	Target	Realisasi Tugas	prosentase	Jumlah Rata-rata
1.	Operasional	-Melaksanakan, mengatur pemasaran berbagai jenis asuransi jiwa.	36	20	55,5%	76,3%
		-Melaksanakan pengadaan dan pendidikan agen.	6	3	50%	
		-Melaksanakan kegiatan administrasi dan laporan bagian operasional.	6	6	100%	
		-Menyiapkan prasarana dan sarana operasional.	6	6	100%	
2.	Pertanggungjaan	-Melaksanakan pemeliharaan pertanggungjaan dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan masalah-masalah pertanggungjaan, serta laporan realisasi produksi.	6	5	83,3%	91,6%
		-laporan perubahan kontrak pertanggungjaan	6	6	100%	
3.	Administrasi dan Logistik	-Melaksanakan pembukuan dan laporan atas transaksi-transaksi keuangan perusahaan.	6	6	100%	79,2%
		-Laporan pelaksanaan administrasi investasi perusahaan.	6	4	66,7%	
		-Laporan pelaksanaan pendataan kepegawaian dan tata kerja pegawai.	6	5	83,3%	
		-Laporan pelaksanaan pemeliharaan dan keamanan atas barang dan dokumen perusahaan.	6	4	66,7%	
4	Unit Daerah Maospati	-Melakukan koordinasi dengan agen dalam upaya mencapai target produksi.	24	24	100%	100%
		-Laporan hasil produksi.	6	6	100%	
		-Laporan keuangan unit daerah Maospati.	6	6	100%	
5	Unit Daerah Magetan-Ngawi	-Melakukan koordinasi dengan agen dalam upaya mencapai target produksi.	24	20	83,3%	94,4%
		-Laporan hasil produksi.	6	6	100%	
		-Menyusun laporan keuangan unit daerah Magetan-Ngawi.	6	6	100%	
6	Unit Daerah Ponorogo-Pacitan	-Melakukan koordinasi dengan agen dalam upaya mencapai target produksi.	24	15	62,5%	87,5%
		-Laporan hasil produksi.	6	6	100%	
		-Menyusun laporan keuangan unit daerah Ponorogo-Pacitan.	6	6	100%	
						88,2

Sumber : Bagian Administrasi dan Kepala Unit daerah Kantor PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun Semester I Tahun 2002

Keterangan derajat keberhasilan :

- a. 0%-20% : sangat kurang.
- b. 20,01%-40% : kurang.
- c. 40,01%-60% : cukup.
- d. 60,01%-80% : baik.
- e. 80,01%-100% : sangat baik.

Kolom bagian pada tabel diatas menunjukkan pembagian organisasi berdasarkan bidang kerja atau seksi yang terdapat di PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun. Kolom tugas menunjukkan tugas-tugas yang harus dilaksanakan dari setiap bagian atau seksi. Kolom target merupakan sasaran yang harus dicapai dan telah ditentukan oleh organisasi, keseluruhan target diakumulasikan dalam bentuk laporan. Kolom realisasi menunjukkan pelaksanaan tugas yang dicapai dan dinyatakan dalam laporan yang diserahkan setiap tanggal 2, jika terlambat maka dikatakan target tidak terealisasi sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Kolom jumlah merupakan jumlah prosentase dari pelaksanaan tugas dari tiap bagian atau seksi.

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa aktifitas pelaksanaan tugas pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun dapat dikatakan sangat baik, yaitu jumlah rata-rata pelaksanaan tugas mencapai 88,2%. Prosentase dari seksi operasionalisasi sebesar 76,3%, hal ini disebabkan tidak terjualnya semua produk yang ditawarkan dari perusahaan, yaitu dari 36 bentuk asuransi hanya terjual 20 produk. Tidak tercapainya target penjualan dari produk disebabkan belum maksimalnya pendidikan, pengaturan agen, hal ini dapat dilihat dari prosentasenya yang hanya mencapai 50%, dimana pengadaan dan pendidikan agen yang ditargetkan setiap bulan hanya dilaksanakan dua bulan sekali.

Tercapainya realisasi tugas sebesar 88% tidak dapat dipisahkan hubungannya dengan pelanggan. Jika tanpa pelanggan mustahil tugas-tugas dapat diselesaikan, pelanggan memberikan peranan penting dalam mencapai target yang

telah ditentukan perusahaan yang harus dilaksanakan oleh pegawai. Target yang telah ditetapkan oleh perusahaan masih belum dicapai secara maksimal (100%), pelaksanaan target masih 88% sehingga masih menimbulkan beberapa keluhan-keluhan dari para pelanggan.

Secara umum pelaksanaan tugas pegawai dapat dikatakan baik, dimana rata-rata mencapai 88,2%. Tetapi hal ini masih sangat perlu untuk ditingkatkan dalam mencapai suatu kondisi yang dinamis dimana persaingan yang sangat ketat dari pelaku bisnis asuransi lainnya, sehingga dalam pelaksanaan tugas pada masa yang akan datang diharapkan tidak terdapat keluhan-keluhan dari para pelanggan.

Tidak terselesaikannya tugas yang dilaksanakan pada masing-masing bagian disebabkan pegawai dalam menjalankan tugasnya yaitu seringkali pegawai bersikap santai, dan seenaknya sendiri dalam menjalankan tugasnya, perasaan tertekan, keraguan dalam melaksanakan tugas serta beban kerja yang melampaui batas.

Karena pegawai merupakan pelaksana sekaligus penanggung-jawab pelayanan maka sudah seharusnya kalau pegawai memiliki kompetensi dan kesanggupan dalam rangka memuaskan kebutuhan konsumen pengguna jasa. Hal tersebut karena salah faktor penentu berkualitas tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah faktor kompetensi pegawai itu sendiri. Sebagaimana menurut Parasuraman dkk (dalam Tjiptono,2000:69) bahwa faktor-faktor yang harus dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Reability, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Artinya perusahaan memenuhi janji dan memberikan jasa secara tepat.
2. Responsivinnes, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen.
3. Kompetensi, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

4. Access, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
5. Courtesy, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para caontac personal (seperti resepsionis, operator telepon).
6. Communication, artinya memberikan informasi kepada konsumen dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan komsumen.
7. Credibility, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, karakteristik pribadicontac personal, dan interaksi dengan konsumen.
8. Securitty,yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan.
9. Understanding Knowing the customer, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan komsumen.
10. Tangibles, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa.

Dari hal tersebut diatas, maka salah satu usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu degan cara meningkatkan kompetensi pegawai. Kompetensi merujuk pada suatu keadaan dimana seseorang memiliki kemampuan dan ketrampilan. Kompetensi merupakan suatu kehandalan organisasi, karena seorang pegawai atau karyawan yang mempunyai kompetensi kerja yang tinggi akan mampu melayani pelanggan secara tepat, cepat dan akurat. Sebagaimana dinyatakan oleh Surya Dharma (2002:38) bahwa "...jika kita menggunakan sumberdaya manusia sebagai faktor penentu organisasi, maka aspek kompetensi menjadi aspek yang sangat menentukan keberhasilan organisasi "".

Dalam buku yang sama Surya Dharma (2001:19) juga mengatakan bahwa “Bagi organisasi yang tidak memilih mengembangkan kompetensi untuk karyawannya, jangan harap terjadi perbaikan dalam produktivitas, profitabilitas, dan kualitas suatu produk serta pelayanan jasa”. Dari pendapat Surya Dharma ini dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa keberhasilan tujuan organisasi sangatlah ditentukan oleh kompetensi yang dimiliki pegawai atau karyawan dari suatu organisasi.

Tidak dapat dipungkiri bahwa pegawai merupakan faktor yang terpenting dalam suatu organisasi karena hidup dan bergeraknya organisasi dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada manusia yang mengelolanya. Jadi dapat dikatakan bahwa faktor dominan dalam pemberian kualitas pelayanan yang maksimal adalah faktor kompetensi pegawai dalam hal ini adalah pegawai yang ada di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun. Hal inilah yang kemudian melatarbelakangi penulis tertarik untuk menganalisis tentang pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun.

## 1.2. Perumusan Masalah

Pada dasarnya penelitian yang dilakukan seseorang karena adanya rasa ingin tahu dari diri manusia itu sendiri disamping juga karena adanya dorongan-dorongan untuk mendapatkan data yang digunakan untuk memecahkan masalah. Pengertian masalah menurut Surachmad (1994:34) adalah sebagai berikut, “Masalah adalah setiap kesulitan yang menggerakkan manusia untuk memecahkannya. Masalah harus dapat dirasakan sebagai suatu rintangan yang mesti dilalui dengan jalan mengatasinya apabila ingin berjalan terus”. Menurut Sugiyono (2000:36-38) :

Terdapat tiga bentuk masalah penelitian, yaitu (1) permasalahan deskriptif berkenaan dengan variabel mandiri tanpa membuat perbandingan dan menghubungkan....(2) permasalahan komparatif, bersifat membandingkan keberadaan suatu variabel pada dua sampel atau lebih....(3) permasalahan asosiatif, bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih, permasalahan ini terdapat tiga macam yaitu simetris, hubungan kausal dan interaktif.

Dalam penelitian ini bentuk permasalahan yang diketengahkan adalah permasalahan deskriptif dan asosiatif, dengan rumusan masalah sebagai berikut :

“Apakah ada pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan jasa asuransi jiwa di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun?”.

### **1.3. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mendiskripsikan kompetensi pegawai di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun.
- b. Untuk mendiskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun.
- c. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun.

#### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Dalam hal ini kegunaan yang bisa diperoleh melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Diharapkan dapat memberikan input yang positif bagi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun.
- b. Diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan dan cakrawala berfikir serta pengalaman berharga bagi penulis.
- c. Diharapkan dapat menjadi referensi dan informasi bagi kalangan akademisi.

### **1.4. Kerangka Teori.**

Dalam suatu penelitian memerlukan 2 intrumen ilmu pengetahuan, yaitu 1). Logika atau rasionalitas dan 2). Observasi atas fakta-fakta empiris. Karena itu sering dikatakan bahwa pengetahuan termasuk ilmu sosial harus bersifat logika-empiris. Teori-teori sosial merupakan unsur empirisnya. Suatu teori sosial membantu penelitian untuk menentukan hubungan-hubungan logis untuk menerangkan

fenomena sosial sedangkan penelitian sosial adalah cara untuk melihat apakah hubungan-hubungan tersebut terjadi dalam kehidupan sosial secara nyata (Singarimbun-Effendi,1989:16). Demikian pula dengan penelitian ini, penulis terlebih dahulu akan merumuskan pemahaman teoritis atas masalah yang hendak diteliti, baru kemudian mengumpulkan data-data untuk mencari hubungan empiris bagi teorinya.

Teori menurut F.N. Kerlinger (dalam James A. Black,1982:102) adalah sebagai berikut:

Teori adalah sekumpulan konstruk (konsep), definisi yang saling terkait yang menghadirkan suatu pandangan yang sistematis tentang suatu fenomena dengan menetapkan hubungan diantara variabel, dengan maksud menjelaskan dan meramalkan fenomena.

Dari pendapat diatas dapat dikatakan bahwa teori merupakan serangkaian konsep yang saling berhubungan sehingga menunjukkan hubungan yang sistematis. Konsep digunakan untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti. Konsep yang bersifat abstrak banyak digunakan dalam penelitian- penelitian sosial.

Untuk lebih jelasnya Singarimbun dan Effendi (1987:34) mengemukakan bahwa, "Konsep adalah abstrak mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik , kejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu". Dari pendapat tersebut diatas dapat diambil kesimpulan bahwa konsep adalah definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian. Dibawah ini akan diuraikan tentang teori yang digunakan penulis dalam penelitian ini serta konsep tentang kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan.

Sebagai kerangka berpikir dalam penelitian ini penulis akan memulai dari pengertian mengenai organisasi dimana faktor organisasi adalah salah satu faktor penting untuk mencapai tujuan. Pengertian organisasi menurut Handayani (1984:2) adalah sebagai berikut :

Organisasi adalah sarana atau alat untuk mencapai tujuan bersama, oleh karena itu dikatakan bahwa organisasi adalah wadah kegiatan, setiap orang harus jelas tugas, wewenang, dan tanggung-jawabnya serta hubungannya dan tata kerjanya..

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa bentuk organisasi terdiri dari unsur-unsur pokok meliputi :

1. Sebagai sarana atau alat untuk mencapai tujuan.
2. Adanya tujuan yang jelas.
3. Adanya kerjasama dari orang-orang yang berada dalam organisasi.
4. Adanya kejelasan tugas, wewenang, dan tanggung-jawab.

Selanjutnya berdasarkan pengertian dan kesimpulan tentang organisasi diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa keberhasilan dari organisasi sangat ditentukan oleh faktor manusia. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Budi Soetjipto (2001:19) mengutip pernyataan Robert J.Easton menyatakan "The only way we can beat the competition is with people". Pernyataan ini menggambarkan bahwa meskipun kita berada dalam era tehnologi modern, peran sumberdaya manusia dalam mencapai tujuan organisasi tidak dapat diabaikan. Karena sumberdaya manusia merupakan keunggulan daya saing yang paling dominan terhadap tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Hasibuan(1990:10) tentang sumber daya manusia bahwa:

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan itu tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan, bagaimanapun canggihnya peralatan yang dimiliki oleh organisasi tersebut tidak ada manfaatnya bagi organisasi jika peran aktif karyawan tidak di ikutsertakan.

Mengingat pentingnya keberadaan manusia dalam organisasi maka untuk merencanakan, mengendalikan dan mengelola sumberdaya manusia dibutuhkan suatu sarana yang disebut manajemen sumberdaya manusia. Manajemen sumberdaya manusia merupakan penerapan dari manajemen yang khusus untuk sumberdaya

manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Nitiadmodjo (1998:108) manajemen sumberdaya manusia adalah "Suatu seni untuk melaksanakan, mengorganisasikan, mengerahkan, mengawasi kegiatan sumberdaya manusia atau karyawan dalam mencapai tujuan organisasi."

Selanjutnya Surya Dharma (2001:18) menyatakan bahwa agar organisasi dapat mencapai tujuannya, ada empat (4) kondisi yang dibutuhkan, yaitu:

1. Misi.
2. kompetensi.
3. Informasi (tehnologi, keadaan pasar, tuntutan masyarakat).
4. Budaya.

Dari keempat kondisi yang harus dipenuhi oleh organisasi agar dapat mencapai tujuan, kompetensi merupakan salah satu yang menjadi pendorong bagi pegawai untuk meningkatkan kualitas pekerjaan dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan pada diri pegawai.

Kompetensi merujuk pada suatu keadaan dimana seorang pegawai dapat dipercaya berdasarkan kemampuannya yang berupa pengetahuan dan ketrampilan. Dengan demikian, kompetensi merupakan konsep keandalan dari suatu organisasi atau seorang individu dimana keandalan tersebut diperoleh melalui pengetahuan dan ketrampilan yang dimilikinya.

Kompetensi juga menunjukkan kadar penguasaan suatu profesi. Seseorang yang rendah kadar penguasaan pengetahuan atau ketrampilannya, tidak dapat dikatakan kompeten pada bidang yang bersangkutan. Sedangkan menurut Soetjipto (2001:39) mengatakan bahwa "Pegawai yang berkompeten adalah pegawai yang memiliki jiwa intrapreneur". Jiwa intrapreneur ini sangat penting artinya untuk meningkatkan kreatifitas, keahlian, atau ketrampilan dan keberanian mengambil resiko seluruh sumber daya perusahaan.

Kompetensi-kompetensi diatas tidak dapat dimiliki dalam sepekan. Dibutuhkan waktu serta perencanaan yang matang dan pelaksanaan yang konsisten dalam mengembangkan kompetensi sumberdaya manusia. Pengembangan

kompetensi menurut Kartasmita (1995:10) dapat dilakukan melalui pendidikan untuk suatu bidang tertentu, juga melalui upaya yang sungguh-sungguh guna mengetahui dan menguasai suatu kemampuan tertentu atau sekurang-kurangnya agar dapat melaksanakan tugas dengan baik dalam organisasi.

Kompetensi yang dimiliki oleh pegawai akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan organisasi atau perusahaan kepada pelanggan. Dengan kata lain perusahaan atau organisasi mampu memberikan pelayanan yang unggul atau service excellence, yaitu suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Sasaran dari pelayanan excellence menurut Tjiptono (Tjiptono, 2000:58) ada empat unsur yaitu, "Sasaran dari service excellence meliputi unsur kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan". Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak excellence bila ada komponen yang kurang. Upaya untuk mencapai servis excellence bukanlah pekerjaan yang mudah, tetapi jika hal tersebut dilaksanakan maka perusahaan atau organisasi yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Sebagai suatu organisasi atau perusahaan agar mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya maka harus mampu memberikan pelayanan yang unggul atau servis excellence pada pelanggannya. Dengan kata lain pelayanan prima harus menjadi perhatian tersendiri bagi perusahaan, oleh karena itu diperlukan adanya perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan yang terjadi antara pihak perusahaan dengan pelanggan. Usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat ditempuh dengan cara meningkatkan kompetensi pegawai sebagaimana dikatakan oleh Budi W. Soetjipto (dalam Usahawan 1996:25) mengatakan bahwa : "Kualitas pelayanan kepada pelanggan ditentukan oleh sumberdaya manusia terutama kompetensi para pegawainya karena para pegawailah yang pada umumnya berinteraksi secara langsung dengan para pelanggan".

Dari hal yang disebutkan diatas, maka usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan cara meningkatkan tingkat kompetensi pegawai. PT.Asuransi Jiwasraya (persero) Perwakilan Madiun sebagai salah satu badan Usaha milik negara, karena itu ia harus mampu bekerja secara baik dalam menunaikan tugas dan tanggung-jawabnya terutama dalam memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan pelayanan asuransi jiwa dengan sebaik-baiknya dan seiring dengan perkembangan zaman yang disertai masyarakat yang semakin berpanggetahuan, maka untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat secara maksimal kompetensi pegawai mutlak diperlukan.

Dalam penelitian ini akan dijelaskan konsep yang digunakan dalam penelitian, yaitu:

- a. Konsep kompetensi Pegawai
- b. Konsep Kualitas Pelayanan

#### **1.4.1. Konsep Kompetensi Pegawai.**

Mengembangkan sumberdaya manusia merupakan bagian integral dari strategi dan daya saing perusahaan. Sumberdaya manusia akan sangat menentukan sekali kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen. Daya saing perusahaan dalam bidang perekonomian ditentukan oleh sumberdaya manusia yang berkompeten yang dimiliki oleh perusahaan. Karena kompetensi pegawai merupakan suatu kemampuan umum yang diperlukan seorang pegawai dalam melakukan tugas dan tanggung-jawab yang dibebankan padanya. Menurut Kusmana (1987:43) memandang kompetensi adalah sebagai berikut:

Kompetensi itu sebagai kemampuan umum yang diperlukan atau dituntut untuk mendukung penampilan (performance) dalam suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mencakup sejumlah tingkah laku yang memuaskan dalam menjalankan suatu jabatan atau pekerjaan.

Dari pendapat tersebut diatas terlihat bahwa kompetensi pegawai meliputi kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pegawai dalam untuk mendukung penampilannya dalam melaksanakan pekerjaannya dalam suatu jabatan ataupun

pekerjaan tertentu yang mencakup sejumlah tingkah laku yang memuaskan dalam menjalankan tugasnya. Sejumlah tingkah laku dalam hal ini berkaitan dengan sikap kerja ataupun kepribadian pegawai. Sikap pegawai dalam melaksanakan tugasnya juga sangat mempengaruhi berhasil tidaknya suatu pekerjaan yang dibebankan pada diri pegawai.

Selanjutnya Buntoro (dalam Benny,2000:16) mengatakan pengertian kompetensi sebagai berikut "Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut".

Dalam penulisan skripsi ini penulis berpedoman dengan definisi kompetensi yang diungkapkan oleh Buntoro diatas sehingga disimpulkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan pegawai untuk melaksanakan atau melakukan tugas yang dilandasi atas pengetahuan dan ketrampilan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Surya Dharma (2001:13) yang mengatakan bahwa "Yang dimaksud dengan kompetensi adalah kemampuan pegawai yang berupa pengetahuan dan ketrampilan serta karakteristik kepribadian yang terwujud dalam tingkah laku atau sikap yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerja pegawai".

Berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Buntoro dan Surya Dharma maka indikator yang digunakan untuk mengukur kompetensi pegawai adalah sebagai berikut :

- a. Kemampuan pegawai.
- b. Sikap kerja pegawai.

### 1. Kemampuan Pegawai. ✓

Kemampuan pegawai dalam suatu organisasi menjadi suatu hal yang sangat menunjang bagi keberhasilan organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi. Nayono (1978:19) mengemukakan, "Kemampuan adalah tersedianya modal kecakapan,

ketangkasan dan kemampuan yang memungkinkan pegawai atau karyawan untuk dapat berbuat lebih bagi organisasi atau perusahaan tempat mereka bekerja”.

Dari pendapat tersebut diatas kemampuan merupakan suatu modal berupa kecakapan, ketangkasan dan kemampuan-kemampuan yang memungkinkan pegawai untuk mampu menunjang tujuan organisasi dan mendukung perkembangan dan kedinamisan suatu organisasi. Pada akhirnya organisasi akan mampu bertahan karena segala macam tugas dan segala permasalahan yang ada dapat terselesaikan dengan baik oleh para aparat-aparatnya. PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun dengan pegawai-pegawainya haruslah mempunyai kemampuan agar dapat mewujudkan tujuan dari organisasi dimana salah satu tujuannya adalah memberikan pelayanan pada masyarakat terhadap kebutuhan asuransi jiwa sehingga mendapat kepercayaan dari masyarakat itu sendiri.

Kemampuan dalam Kamus Bahasa Indonesia memiliki tiga makna yaitu : bisa, sanggup dan mau. Hal ini berarti bahwa pegawai yang memiliki kemampuan haruslah bisa / dapat menyelesaikan tugas, sanggup melaksanakan tugas serta mau melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.

Kemampuan merupakan suatu keandalan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang dibebankan padanya. Sedangkan untuk mengukur kemampuan penulis berpegangan pada pendapat dari Thoha (1993:187) mengenai kemampuan yang mengemukakan bahwa “Kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berhubungan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan dan pengalaman kerja”.

Dari pengertian diatas maka dapat ditarik suatu pengertian untuk mengukur kemampuan pegawai dapat diukur melalui tingkat pendidikan dan pengalaman kerja pegawai.

### **Tingkat Pendidikan.**

Tingkat pendidikan dari seseorang pegawai dalam suatu perusahaan merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki. Dimana dengan tingkat pendidikan

tertentu pegawai akan lebih tanggap terhadap berbagai masalah yang akan muncul sehingga pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya. Menurut Wijaya (1986:187) mengemukakan bahwa "Pendidikan adalah suatu usaha atau kegiatan untuk meningkatkan kemampuan atau mengembangkan cara berpikir para pegawai sehingga mampu menunaikan tugasnya dengan baik".

Dari hal diatas dapat dijelaskan bahwa pendidikan akan mampu meningkatkan kemampuan seseorang sehingga ia dapat melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik. Lebih lanjut Philip.H. Comb menyatakan pendidikan formal dan nonformal.

Pendidikan formal yang kita kenal dengan pendidikan sekolah ialah pendidikan yang diperoleh seseorang secara teratur, sistematis, bertingkat dan mengikuti syarat yang jelas dan keatas mulai dari taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi. Pendidikan nonformal sering juga disebut pendidikan luar sekolah ialah pendidikan yang diperoleh secara teratur, terarah, disengaja tetapi tidak terlalu mengikuti syarat-syarat yang ketat.

Sedangkan untuk mengukur tingkat pendidikan, menurut Idris (1992: 53) dapat melalui :

1. Pendidikan dasar, seperti SD dan yang sederajat.
2. Pendidikan menengah, seperti SMP,SLTA dan yang sederajat.
3. Pendidikan tinggi, seperti universitas , institut atau perguruan tinggi yang sederajat.

Lebih lanjut Wahyu MS (1998:57), mengatakan bahwa "Untuk mengetahui tingkat pendidikan dapat diukur melalui jenjang pendidikan terakhir yang telah ditempuh".

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pendidikan rendah adalah pendidikan yang sederajat dengan pendidikan sekolah dasar, pendidikan menengah adalah pendidikan yang sederajat dengan SMTA, dan pendidikan tinggi adalah pendidikan yang sederajat dengan perguruan tinggi. Sedangkan untuk mengetahui tingkat pendidikan terakhir pegawai dapat dilihat dari jenjang pendidikan terakhir yang ditempuh.

Selain pendidikan formal, pendidikan nonformal juga mempunyai peranan penting dalam mendukung tugas-tugas pegawai. Dalam lingkungan P.T.Asuransi Jiwasraya jenjang pendidikan ini dapat melalui latihan-latihan yang sesuai dengan jenjang jabatan dan tugas yang jabatan dan tugas yang diembannya. Latihan menurut Moekijat ( 1987:77 ) adalah :

Latihan adalah pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ketrampilan diluar sistem pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang relatif singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek daripada teori.

Latihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagi ketrampilan dan teknik pelaksanaan kerja. Dalam hal ini Heijrachman dan Hasan (1989:77) menyatakan bahwa :

Latihan adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan kerja pegawai dalam kaitannya dengan aktivitas pelaksanaan kerjanya. Latihan membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan pengetrapannya guna memperbaiki pelaksanaan kerja sesuai yang diperlukan organisasi dalam usaha mencapai tujuan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa latihan diharapkan mampu meningkatkan kemampuan kerja sesuai jabatan dan tugas yang diembannya, kerana dimungkinkan bidang kerja seseorang tidak didukung oleh pendidikan formal seseorang sehingga perlu adanya suatu bentuk pendidikan nonformal yang harus dimiliki baik yang berupa pelatihan, kursus, penataran maupun pendidikan perjenjangan yang berkaitan dengan posisi struktural seseorang didalam tugasnya.

## **Pengalaman Kerja.**

Pengalaman kerja merupakan hasil belajar dari kegiatan-kegiatan kerja masa lalu yang dapat meningkatkan apresiasi seseorang pada tugas-tugasnya. Dengan pengalaman kerja yang dimiliki pegawai akan dapat membantu dalam proses pelaksanaan tugas-tugas yang diembannya. Semakin banyak pengalaman kerja yang

diperoleh maka akan meningkatkan pula daya kreasi dan kecakapan dalam melaksanakan tugas yang diembannya.

Dalam hal ini Bowman (1987:177) mengatakan bahwa :

Pengalaman kerja seseorang pegawai pada suatu pekerjaan yang dimanifestasikan dalam jumlah masa kerja akan meningkatkan kemampuan dan kecakapan pegawai yang bersangkutan. Pengalaman kerja merupakan guru yang terbaik bagi seseorang pegawai dan juga merupakan patokan yang terbaik untuk masa yang akan datang.

Selanjutnya Siagian (1983:60) mengemukakan tentang pengalaman kerja sebagai berikut :

Pengalaman kerja adalah keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh seseorang dari peristiwa-peristiwa yang dilaluinya dalam perjalanan hidupnya. Bertitik-tolak dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa pengalaman seseorang dapat turut membentuk perilaku organisasi orang yang bersangkutan dalam kehidupan organisasi.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja yang dimilikinya dapat menjadi penuntun dari pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, baik yang bersifat teoritis maupun praktis yaitu menguasai masalah yang berkaitan dengan bidang tugasnya.

Kriteria pengalaman kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan pendapat pada buku terbitan lembaga Administrasi negara (1976:44) sebagai berikut :

Bahwa pengakaman kerja 1 sampai dengan 2 tahun bagi seorang pegawai merupakan masa orientasi terhadap pekrjaan. Sedangkan formulasi pengalaman kerja rendah bila seseorang mencapai kurun waktu 1 sampai dengan 5 tahun. Pengalaman kerja sedang bila seorang mencapai masa kerja 6-10 tahun. Pengalaman kerja tinggi bila seseorang mencapai waktu diatas 10 tahun.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai dikategorikan berpengalaman rendah apabila masa kerjanya 1-5 tahun, pengalaman sedang apabila masa kerjanya 5-10 tahun dan pengalaman kerja tinggi apabila masa kerjanya diatas 10 tahun.

## 2. Sikap Kerja Pegawai.

Keberhasilan pegawai dalam melaksanakan atau melakukan pekerjaan atau tugas-tugas yang dibebankan pegawai selain dipengaruhi oleh kemampuan yang dimiliki oleh pegawai juga dipengaruhi oleh sikap kerja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan. Sikap kerja pegawai merupakan cerminan kepribadian atau sikap mental yang dimiliki oleh pegawai. Pegawai yang memiliki sikap kerja yang baik akan memberikan hasil kerja yang maksimal, sebaliknya pegawai yang mempunyai sikap kerja buruk akan mengakibatkan pencapaian tujuan tidak maksimal atau bahkan mengalami kegagalan. Menurut Dr. Sarlito Wirawan Sarwono (dalam H.A.S Moenir,2001:142) mengatakan bahwa "Sikap adalah kesiapan pada seseorang untuk bertindak secara tertentu terhadap hal-hal tertentu".

Sedangkan menurut Yusuf Suit (1999:19) menyatakan bahwa "Sikap kerja adalah gambaran kepribadian seseorang yang terlahir melalui gerakan fisik dan tanggapan pikiran terhadap suatu keadaan atau obyek tertentu". Dari pendapat tersebut supaya sikap dapat diamati harus mempunyai raga atau bentuk yaitu berupa gerakan fisik atau perbuatan. Selanjutnya Moenir (2001:150) menyatakan bahwa "arti sikap sering diartikan dengan perbuatan demikian juga dengan tingkah laku sehingga menunjukkan hubungan yang erat antara sikap dan tingkah laku. Dengan demikian yang dimaksud dengan sikap kerja adalah segala tindakan atau perbuatan atau tingkah-laku pegawai dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas-tugasnya.

Menurut Sondang P.Siagian (2001:293) menyatakan bahwa perilaku atau tingkah laku seseorang dipengaruhi oleh faktor internal individu dan faktor eksternal dimana individu melakukan interaksi. Faktor internal ini berupa motif seseorang dalam melakukan sesuatu hal, dimana motif merupakan dorongan atau keinginan dari dalam diri dalam yang mendorong timbulnya perbuatan yang dilakukan oleh seseorang. Motif menurut Maslow (dalam Sondang P.Siagian:2001:286) mempunyai lima tingkatan, yaitu :

1. Kebutuhan Fisiologis, seperti sandang, pangan dan papan.
2. Kebutuhan Keamanan, tidak hanya dalam arti fisik tetapi mental.

3. Kebutuhan Sosial, yaitu keinginan berinteraksi dengan orang lain.
4. Kebutuhan Prestise, yang pada umumnya tercermin dalam berbagai simbol-simbol status.
5. Aktualisasi diri, dalam arti tersedianya kesempatan seseorang untuk mengembangkan potensi yang ada sehingga berubah menjadi kemampuan yang nyata.

Motif yang diuraikan oleh Maslow merupakan teori tentang kebutuhan dimana diasumsikan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan berdasarkan kebutuhan-kebutuhannya. Kebutuhan-kebutuhan itulah yang mendorong manusia untuk berperilaku atau bersikap agar kebutuhan tersebut dapat terpenuhi sehingga menimbulkan suatu kepuasan. Tetapi perilaku atau sikap ini bersifat subyektif, dimana perilaku ditentukan berdasarkan keinginan atau motif dari dalam individu. Padahal dalam kehidupan organisasi disadari dan diakui bahwa perilaku atau sikap seseorang ditentukan oleh aturan dan tuntutan yang ada didalam organisasi.

Aturan dan tuntutan organisasi ini merupakan faktor eksternal dari perilaku dan sikap seseorang. Ini berarti bahwa ada faktor diluar diri seseorang yang turut berperan sebagai penentu dan bahkan mengubah perilaku atau sikap seseorang. Dalam suatu organisasi agar tujuan yang ingin dicapai dapat tercapai maka orang dalam organisasi tersebut haruslah bersikap atau berperilaku disiplin, mau bekerja sama, dan bertanggung jawab terhadap tugas-tugasnya. Sebagaimana dikatakan oleh Drs. Domi C. Matutina (1992:54) bahwa :“Setiap pegawai memiliki kewajiban untuk bersikap disiplin, mampu bekerjasama serta bertanggungjawab terhadap pekerjaannya untuk mencapai tujuan organisasi”

Dari pendapat-pendapat tersebut dapat diartikan bahwa dalam organisasi kerja, sikap yang ditunjukkan oleh pegawai terhadap pekerjaan sangat penting artinya karena sikap pegawai dalam melakukan pekerjaan menjadi salah satu faktor keberhasilan organisasi kerja.

Dalam penelitian ini untuk mengukur sikap kerja pegawai penulis menggunakan item-item sebagai berikut :

1. Kedisiplinan pegawai.
2. Tanggung-jawab pegawai.
3. Kerjasama pegawai.

#### 1.4.2 Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik pasar ataupun strategi untuk terus tumbuh.

Menurut Ibrahim dalam Zulian<sup>v</sup>(2001:1) mengatakan bahwa “Kualitas merupakan strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan konsumen eksternal”. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, pengetahuan, kompetensi, modal, teknologi, peralatan, materiil, sistem dan manusia. Perusahaan menghasilkan barang dan jasa yang bernilai tambah bagi masyarakat serta memberikan keuntungan kepada para pemegang saham.

Untuk memberikan suatu kualitas yang baik hendaknya berfokus pada pelanggan, seperti yang diungkapkan oleh Kotler (1996:61) bahwa “Kualitas harus mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan”. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Karena pelangganlah yang mengkonsumsi jasa perusahaan sehingga merekalah yang menentukan kualitas jasa. Disamping itu kualitas harus dicerminkan dalam setiap kegiatan perusahaan, tidak hanya dalam produknya saja. Seperti yang diungkap oleh Morgan (dalam kotler, 1994:45) bahwa:

Kualitas atau mutu juga perlu ditampilkan dalam kegiatan lain perusahaan, misalnya dalam iklan, pelayanan dan pelayanan purna jual. Jadi mutu tidak

melekat pada produknya saja. Mutu dibutuhkan tanggungjawab dari seluruh karyawan baik yang berhubungan dengan pelayanan maupun yang berada di bagian lain.

Definisi kualitas menurut The American Society for Quality Control (dalam usahawan, 1997:9) adalah sebagai berikut: "Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi yang telah ditentukan atau yang bersifat laten". Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan.

Definisi jasa atau pelayanan menurut Kotler(1997:6-7) adalah : "Jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan oleh satu pihak pada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. produknya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik".

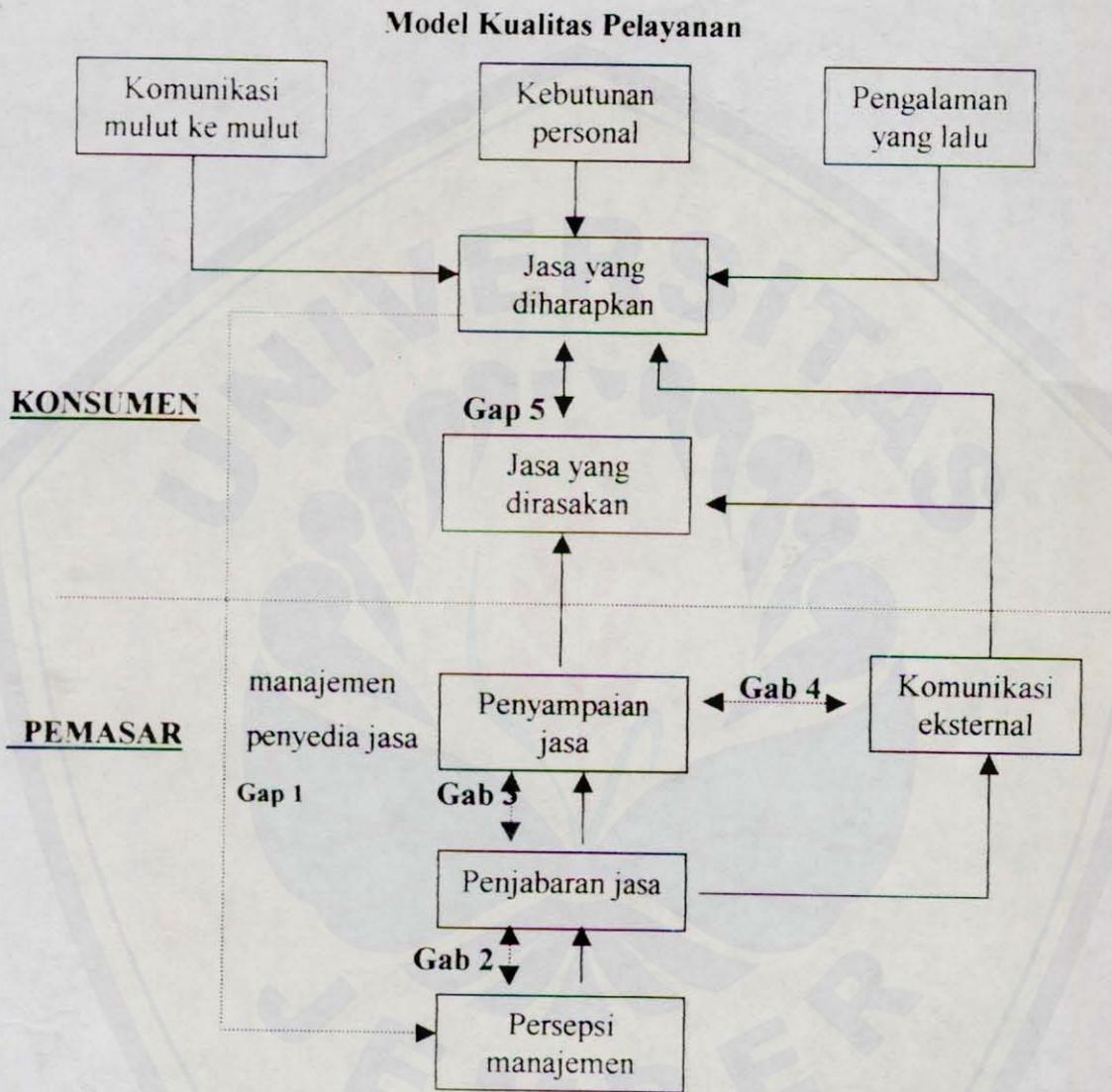
Sedangkan definisi pelayanan menurut Moekijat (1984:528) adalah "suatu kegiatan yang sifatnya berwujud atau tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani dengan memberikan barang atau jasa". Pelayanan merupakan keterpaduan kegiatan yang melibatkan interaksi antara pengguna jasa layanan, pemberi layanan serta sistem atau fasilitas pendukung pelayanan.

Kualitas merupakan sifat-sifat barang dan jasa yang sesuai bahkan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai penggunaanya. Dalam hal ini kualitas sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan . Sedangkan mengenai kualitas pelayanan Wyckof (dalam Tjiptono,2000) memberikan batasan yaitu "Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan".

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa masalah kualitas pelayanan adalah kesenjangan (*gap*) antara harapan masyarakat pelanggan (ukuran kualitas pelayanan) dengan kenyataan yang diterima atas barang dan jasa yang diberikan oleh aparatur (instansi pemerintah). Dalam kualitas pelayanan harapan pelanggan ini pada

dasarnya sama dengan layanan yang seharusnya diberikan pada perusahaan kepada mereka.

Adapun dari gap model kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1: Gap Model Kualitas Pelayanan Oleh Valerie-Parasuraman (Dalam Yamit, 2001:26)

a. Kesenjangan (gap) 1 : Kesenjangan Persepsi Manajemen

Kesenjangan tersebut tercipta akibat manajemen perusahaan salah mengerti apa yang menjadi harapan para pelanggan. Gap satu merupakan perbedaan antara

harapan pelanggan dengan persepsi perusahaan mengenai harapan konsumen. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain, dan jasa-jasa pendukung atau sekunder apa saja yang diinginkan pelanggan.

b. Kesenjangan (gap) 2 : Kesenjangan Spesifikasi Kualitas

Yaitu kesenjangan antara terjemahan persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan persepsi manajemen akan harapan pelanggan. Persepsi yang akurat mengenai harapan konsumen merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Karena terkadang konsumen mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan seringkali justru mendapatkan pelayanan dibawah standar yang diharapkan.

c. Kesenjangan (gap) 3 : Kesenjangan Penyampaian Pelayanan

Kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia perusahaan untuk memenuhi standar layanan yang telah ditetapkan. Gap ketiga merupakan perbedaan antara standar pelayanan yang diciptakan berdasar kebutuhan konsumen dengan tindakan nyata perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam gap ini ada beberapa penyebab misalnya : karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugas), beban kerja yang melampaui batas, salah memilih karyawan, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar yang telah ditetapkan.

d. Kesenjangan (gap) 4 : Kesenjangan Komunikasi Pemasaran

Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan serta janji yang dibuat oleh pihak perusahaan. Resiko yang dihadapi jika janji tersebut tidak dapat terpenuhi hal ini akan mengurangi kepercayaan pelanggan pada pihak perusahaan.

e. Kesenjangan (gap) 5 : Kesenjangan Dalam Pelayanan

Kesenjangan ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan dengan layanan yang mereka terima. Tetapi jika harapan dari pelanggan sama dengan layanan yang mereka terima maka perusahaann akan memperoleh citra dan

dampak yang positif. Namun bila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan masalah dalam perusahaan.

Jika Gap Analisis Model tersebut diaplikasikan untuk mendiagnose masalah kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah dapat diperoleh gambaran keadaan sebagai berikut: Rendahnya kualitas pelayanan barang atau jasa, karena terdapat perbedaan yang besar antara apa yang diharapkan masyarakat dengan apa yang diterima (Gap 5). Gap terjadi bermula dari perbedaan apa (pelayanan) yang diharapkan dengan apa (barang dan jasa) persepsi pimpinan instansi tentang apa yang diharapkan masyarakat (Gap1). Jika hal ini terjadi, maka kualitas yang diharapkan masyarakat, tentu tidak dapat dipenuhi. Karena gap tersebut diterjemahkan menjadi terjemahan yang salah atas spesifikasi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Seandainya persepsi pimpinan instansi itu benar, tetapi bisa terjadi kesalahan dalam menterjemahkan persepsi pimpinan kedalam spesifikasi kualitas pelayanan (Gap2).

Demikian pula gap terjadi dalam melaksanakan kualitas pelayanan yang sudah diterjemahkan dari persepsi pegawai instansi yang menyebabkan barang atau jasa yang diserahkan menyimpang (Gap3). Gap juga bisa berasal dari luar organisasi yaitu komunikasi eksternal kepada masyarakat. Gap ini terjadi karena perbedaan antara informasi eksternal atas barang atau jasa layanan dengan kenyataan pelayanan yang diberikan (Gap4).

Kompetensi pegawai sangat diperlukan dalam setiap gap yang ada dalam kualitas pelayanan jasa. Gap 1 memerlukan kompetensi pegawai agar pegawai mampu melakukan penelitian tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan secara tepat. Gap 2 memerlukan kompetensi pegawai agar pegawai mampu menyusun misi dan visi organisasi secara tepat sehingga tercipta komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan. Gap 3 memerlukan pegawai dengan kompetensi yang sesuai dengan tugas-tugas yang ada serta memiliki kemampuan menjalin hubungan yang baik dengan sesama pegawai atau pelanggan. Gap 4 memerlukan kompetensi pegawai agar pegawai mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah

dijanjikan oleh perusahaan. Gap 5 merupakan bagian integral daripada gap-gap yang ada sebelumnya.

Dalam penelitian ini penulis mengambil pada Gap 3 yaitu penyampaian jasa kepada pelanggan, karena dalam Gap 3 ini merupakan bagian yang paling erat hubungannya dengan pelanggan yang mencerminkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Pegawai dan pelanggan melakukan kontak secara langsung pada Gap 3 ini sehingga pelanggan dapat menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, pegawai dapat melihat bagaimana kompetensi yang dimiliki oleh pegawai.

Kelima kesenjangan tersebut diatas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dari sebuah organisasi/perusahaan. Berdasar hal tersebut diatas maka, kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (dalam Tjiptono 2000:70) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini kelima dimensi tersebut akan dijadikan indikator kualitas pelayanan.

#### 1. *Tangibles* (tampilan atau bukti langsung)

*Tangibles* merupakan bukti langsung dari suatu pelayan kepada pelanggan yang berfokus pada penampilan barang atau jasa. Dan ini mencakup antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

#### 2. *Reliability* (keandalan)

*Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Yang dimaksud dengan keandalan tersebut yaitu keandalan personal dan perangkat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kebutuhannya dengan segera, akurat dan memuaskan.

#### 3. *Responsiveness* (daya tanggap)

*Responsiveness* merupakan keahlian para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.

#### 4. Assurance (jaminan)

*Assurance* merupakan pengetahuan dan kesopan santunan para pegawai perusahaan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

#### 5. Empathy (empati)

*Empati* merupakan perhatian yang tulus dari para pegawai yang diberikan kepada para pelanggan. Perhatian tersebut dalam arti adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para pelanggannya.

Dari kelima gap tersebut maka dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan pada gap ketiga yaitu kesenjangan penyampaian pelayanan. Kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia dalam organisasi atau perusahaan itu untuk memenuhi standar layanan yang telah ditetapkan.

### 1.5. Hipotesis.

Hipotesis adalah suatu pernyataan sementara mengenai sesuatu, yang keandalannya biasanya tidak diketahui. Menurut Goode dan Hatt (dalam Dean j.champion;1995:146) sebagai berikut :“Hipotesis merupakan dalil-dalil yang bisa diuji untuk menetapkan kesahihannya”. Sedangkan James A. Black (1992:110)mendefinikan hipotesis sebagai berikut “Hipotesis adalah pernyataan sementara mengenai hal-hal yang oleh peneliti ingin didukung atau ditolak”. Bisa disimpulkan bahwa hipotesis adalah dugaan sementara tentang hubungan teoritis antara dua variabel atau lebih yang masih perlu diuji kebenarannya. Hipotesis yang baik harus memenuhi beberapa kriteria tertentu seperti yang diungkapkan oleh Singarimbun dan Effendi (1889:43-44) sebagai berikut :

Hipotesis dirumuskan dalam bentuk pernyataan yang menghubungkan antara dua variabel atau lebih, memberikan petunjuk bagaimana cara pengujiannya. Artinya variabel penelitian harus dijabarkan agar lebih mudah diukur dan diketahui cara pengujian hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Sedangkan menurut jenisnya hipotesis dibagi menjadi dua macam yaitu hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis kerja ( $H_1$ ). Seperti yang dikemukakan oleh Kartono (1985:51) sebagai berikut :

$H_0$  dimaksudkan untuk ditolak kebenarannya melalui pengolahan data yang dilakukan dengan perhitungan statistik. Oleh karena itu data yang telah dikumpulkan digunakan untuk menguji hipotesis ini, berupa data kuantitatif. Hipotesis kerja ( $H_1$ ) harus menggambarkan perbedaan gejala atau faktor atau kondisi atau variabel yang membandingkan. Pernyataan ini dapat dinyatakan dalam mana yang lebih efektif, mana yang lebih besar atau positif pengaruhnya antara dua atau lebih gejala atau faktor atau variabel yang dibandingkan itu.

Sesuai dengan pengertian hipotesis diatas maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis kerja ( $H_1$ ).

Ada pengaruh antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan di PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun.

2. Hipotesis Nol ( $H_0$ ).

Tidak ada pengaruh antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan di PT. Asuransi Jiwasraya perwakilan Madiun.

### 1.6. Definisi Operasional.

Definisi operasional merupakan salah satu langkah penelitian dalam rangka menguji hipotesis. Variabel-variabel dalam penelitian belum sepenuhnya siap untuk diukur sehingga perlu dioperasionalisasi. Definisi operasional dimaksudkan untuk memudahkan pengumpulan masing-masing variabel berdasarkan pernyataan empiris yang terdapat di lapangan. Seperti yang dikemukakan Effendi (1989:46) sebagai berikut, "Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan cara mengukur suatu variabel".

Dengan demikian konsep harus diubah kedalam bentuk yang dapat diukur secara empiris. Dengan kata lain konsep harus diubah menjadi definisi operasional.

Berkaitan dengan pernyataan tersebut Mely.G. Tan (Koentjoroningrat,1991:23) mengemukakan bahwa :

Definisi operasional tak lain daripada mengubah konsep-konsep yang berupa construct itu dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

Jadi yang dimaksud dengan definisi operasional adalah penjabaran konsep-konsep yang telah ditentukan sebagai variabel kedalam pengertian yang lebih konkret dan dapat diukur. Untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian, digunakan indikator-indikator variabel yang bersangkutan. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan dilakukan pengukurannya, yaitu :

1. Kompetensi pegawai (variabel X).
2. Kualitas pelayanan jasa di P.T Asuransi Jiwasraya perwakilan Madiun (variabel Y).

Kedua variabel tersebut berada dalam lingkup PT. Asuransi Jiwasraya perwakilan Madiun.

**1.6.1. Operasionalisasi variabel pengaruh (X), yaitu kompetensi pegawai dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :**

**a. Kemampuan pegawai :**

1. Jenjang pendidikan terakhir pegawai.
2. Pelatihan dan pendidikan nonformal yang pernah diikuti oleh pegawai PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun.
3. Masa kerja pegawai PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun.

**b. Sikap kerja pegawai :**

1. Kedisiplinan pegawai dalam bekerja.
2. Tanggungjawab pegawai dalam bekerja.
3. Kerja-sama pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.

1.6.2 **Operasionalisasi variabel terpengaruh (Y)**, yaitu kualitas pelayanan dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :

**a. Bukti langsung :**

1. Fasilitas fisik kantor.
2. Penampilan fisik pegawai.
3. Kemodernan peralatan yang digunakan dalam melayani pelanggan.

**b. Keandalan :**

1. Kemauan pegawai dalam melayani dengan segera dalam arti tidak menunda-nunda waktu.
2. Ketepatan layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.
3. Pegawai mampu memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan.

**c. Daya tanggap :**

1. Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Mampu menyelesaikan masalah yang ada secara tepat.
3. Pegawai selalu siap membantu setiap masalah yang dikeluhkan pelanggan.

**d. Jaminan :**

1. Pegawai mempunyai pengalaman yang luas sehingga dapat digunakan dalam melayani pelanggan.
2. Pegawai mempunyai sifat yang dapat dipercaya oleh pelanggan.
3. Kesopan-santunan pegawai dalam melayani pelanggan.

**e. Empati :**

1. Perhatian yang sungguh-sungguh terhadap kepentingan setiap pelanggan.
2. Pegawai memberikan perhatian khusus terhadap setiap pelanggan.
3. Terjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan.

Demikian definisi operasional yang penulis uraikan dari masing-masing variabel, selanjutnya untuk mengukur data-data yang diperoleh terhadap item-item tersebut maka kriterianya sebagai berikut:

1. Bila responden menjawab a diberi nilai skore 3

2. Bila responden menjawab b diberi nilai skore 2
3. Bila responden menjawab c diberi nilai skore 1

## 1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu hal yang penting dari suatu penelitian ilmiah, dimana metode ini digunakan sebagai landasan bergerak dalam mendapatkan data-data obyektif, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga suatu penelitian ilmiah mempunyai kebenaran yang dapat dibuktikan dengan kenyataan dilapangan.

Sesuai dengan uraian diatas penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

### 1.7.1 Penentuan Populasi

Suatu penelitian yang akan dilaksanakan sebelumnya harus dilakukan penentuan wilayah atau daerah yang akan dikenakan penelitian yang disebut populasi. Pengertian populasi menurut Singarimbun (1989:156) bahwa "Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga". Berdasarkan pengertian tersebut maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) dengan jumlah sebanyak 21 orang.

### 1.7.2 Penentuan Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diharapkan bisa mewakili populasi secara keseluruhan. Besar kecilnya sampel secara pasti, seperti yang dikatakan Sutrisno Hadi (1995:73) bahwa "Sebenarnya tidak ada ketentuan mutlak berapa persen suatu sampel yang diambil dari populasi. Ketiadaan ketetapan mutlak itu tidak perlu menimbulkan keraguan pada seseorang peneliti".

Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang akan diteliti penulis adalah seluruh pegawai dalam PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun. sebagaimana metode sensus, seperti yang dikatakan oleh Suharsini Arikunto (1989:101) sebagai berikut:

Penelitian populasi dilakukan apabila peneliti ingin melihat semua liku-liku yang ada dalam populasi. Oleh karena itu, subyeknya meliputi semua yang terdapat didalam populasi, maka disebut sensus.

Dengan berdasarkan pendapat diatas, serta dengan mempertimbangkan jumlah populasi maka peneliti menentukan sampel berjumlah 21 orang, yang seluruhnya merupakan pegawai PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun.

### 1.7.3 Pengumpulan Teknik Data

#### 1. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini dilakukan dengan maksud untuk memperoleh data-data sekunder yakni dengan melihat catatan-catatan maupun data-data yang mendukung dalam penelitian. Dalam penelitian ini pengumpulan data dari dokumentasi berupa salinan tentang daftar pegawai, salinan surat keputusan, dan lain-lain.

#### 2. Teknik Interview

Menurut Koentjoroningrat (1986:161) yang dimaksud interview adalah "Teknik wawancara atau interview mencakup cara yang dipergunakan oleh seseorang dalam suatu tugas tertentu mencoba untuk mendapatkan keterangan atau pendapat secara lisan". Sehingga dalam interview ini melibatkan dua pihak yang secara tidak langsung akan membantu penulis untuk mendapatkan tambahan data primer dan data sekunder.

Interview sebagai instrumen penelitian terdiri dari beberapa bentuk antara lain:

1. Interview bebas
2. Interview terpimpin
3. Interview bebas terpimpin

Selain ketiga diatas bentuk interview terdapat pula bentuk interview yang dilihat dari segi responden yaitu:

1. Interview pribadi

## 2. Interview kelompok

Dengan demikian bentuk interview yang digunakan dalam penelitian ini adalah "interview terpimpin" artinya interview beralngsung antara seorang interviewer berhadapan dengan seorang interview dengan mengemukakan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya berdasarkan variabel penelitian namun dilaksanakan secara bebas. Dalam pengambilan data melalui teknik interview ini peneliti melakukan interview dengan para Kasi dan Kepala Unit Area yang berhubungan dengan pengambilan data.

## 3. Teknik Kuesioner

Teknik ini merupakan suatu cara untuk mendapatkan data dengan jalan mengajukan pertanyaan secara tertulis dan dijawab secara tertulis pula oleh responden. Pengertian kuesioner menurut Koentjoroningrat (1986:87) adalah:

Kuesioner merupakan suatu daftar yang berisi rangkaian pertanyaan mengenai suatu hal atau dalam suatu bidang. Dengan demikian maka kuesioner dimaksudkan sebagai suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari responden.

Adapun beberapa bentuk kuesioner menurut Nawawi-Martin (1992:21-26)

1. Kuesioner dengan pertanyaan tertutup.
  - a. Bentuk force choice item
  - b. Bentuk multiple choice item
  - c. Bentuk uraian singkat
2. Kuesioner dengan pertanyaan bebas
3. Kuesioner dengan pertanyaan terbuka
4. Kuesioner dengan jawaban singkat.

Dalam penelitian ini digunakan bentuk kuesioner dengan "pertanyaan tertutup" yang jenisnya "multiple choice item", maksudnya bahwa pada setiap pertanyaan kuesioner sudah terdapat alternatif jawaban yang harus dipilih responden. Sesuai dengan sampel yang diambil dalam penelitian ini maka kuesioner diperuntukkan bagi 21 responden.

#### 1.7.4 Metode Analisis Data

Analisa data dapat dilakukan melalui analisa kualitatif dan analisis kuantitatif sebagaimana dikemukakan oleh Koentjoroningrat (1997:26), "Sesungguhnya analisa data itu dibedakan menjadi dua macam yaitu kuantitatif dan kualitatif". Perbedaan ini tergantung sifat data yang dikumpulkan.

Dalam penelitian ini digunakan analisis data kuantitatif. Adapun ciri analisis kuantitatif adalah dapat dinilai dengan menggunakan angka. Berbicara mengenai data, maka terdapat beberapa jenis data dan dari beberapa jenis data tersebut dapat kita tentukan koefisien korelasi mana yang kita gunakan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Arikunto (1989:250) bahwa "Ada beberapa macam koefisien korelasi. Ketepatan penggunaan koefisien ini tergantung dari jenis data yang akan dicari hubungannya: data diskrit, ordinal, atau interval". Sedangkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data ordinal.

Setelah data terkumpul, maka dianalisis dengan menggunakan alat uji atau rumus korelasi rank spearman, hal ini sesuai dengan pendapat Sidney Siegel yang mengatakan bahwa : "Dengan skala ordinal, hipotesis dapat diuji dengan menggunakan sejumlah besar tes statistik nonparametrik yang kadang-kadang disebut dengan "statistik berurut" atau statistik "ranking". Koefisien korelasi berdasarkan ranking (  $r_s$  Spearman atau  $\tau$  Kendall ) cocok disini".

Adapun rumusnya adalah:

$$R_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$$

(SidneySiegel,1992:253)

Dimana :

- $R_s$  = Koefisien Korelasi
- $N$  = Jumlah responden
- $d_i$  = Perbedaan selisih antar jenjang

Jika terdapat rank kembar maka digunakan rumus sebagai berikut dimana :

$$rs = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum di^2}{2\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}}$$

$$\sum X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Tx \quad \sum Y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Ty$$

Untuk mengetahui  $\sum Tx$  dan  $\sum Ty$  dapat dicari dengan menggunakan rumus:

$$\sum Tx = \frac{t^3 - t}{12} \quad \sum Ty = \frac{t^3 - t}{12}$$

Untuk menguji rs digunakan t-test sebagai berikut:

$$t = rs \sqrt{\frac{N - 2}{1 - rs^2}}$$

Keterangan:

- $rs$  = Rho (korelasi rank spearman)
- $X$  dan  $Y$  = Variasi antar variabel
- $di$  = Diferensiasi integral (perbedaan derajat integral)
- $Tx$  dan  $Ty$  = Frekuensi kembar dari variabel  $X$  dan  $Y$
- $t$  = Nilai kembar dari rank  $X$  dan  $Y$

Langkah selanjutnya dari analisis data tersebut adalah pengukuran taraf kepercayaan atau taraf signifikansi dari hasil penelitian. Dalam hal ini penulis menentukan taraf signifikansi sebesar 95% dengan batas kesalahan sebesar 5%.

Setelah diperoleh dari hasil hitung analisis data, maka untuk menyimpulkan uji hipotesis yang telah penulis rumuskan dimuka ada ketentuan sebagai berikut:

- $H_0$  diterima apabila nilai  $rs$  hitung lebih kecil dari nilai atau harga tabel, berarti tidak terdapat pengaruh antara dua variabel.
- $H_0$  ditolak apabila nilai  $rs$  hitung lebih besar atau sama dengan nilai atau harga tabel, berarti ada pengaruh antara dua variabel.

## BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN



UNIT UPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

### 2.1. Pengantar

Deskripsi lokasi penelitian merupakan suatu gambaran mengenai lokasi atau daerah dimana penelitian ini dilakukan. Lokasi yang dijadikan tempat untuk mengadakan penelitian disini adalah PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun.

Dengan memperlihatkan deskripsi lokasi penelitian akan membantu peneliti dalam memahami situasi, kondisi, tugas pokok, fungsi, susunan organisasi dan uraian tugas di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun.

Gambaran sepintas mengenai lokasi penelitian ini dapat diperoleh melalui berbagai cara diantaranya melalui pengamatan atau observasi langsung dan data-data sekunder yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang dimiliki oleh PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun. Data sekunder yang diperoleh selanjutnya dapat dijadikan sebagai pembanding bagi data primer yang diperoleh setelah melakukan penelitian.

### 2.2. Sejarah Singkat PT. Asuransi Jiwasraya

Pada tanggal 31 Desember 1859 adalah hari lahirnya PT. Asuransi Jiwasraya (persero). Pada tanggal itu, untuk pertama kalinya didirikan di Indonesia (Hindia Belanda pada waktu itu) sebuah perusahaan asuransi jiwa bernama NILLMIJ (Nederlans-Indische Levensverzekering en Lijfrente Maatschappij). Perusahaan itu didirikan berdasarkan Akte Notaris William Henry Herklots No: 185 tanggal 31 desember 1859. NILLMIJ tercatat dalam sejarah sebagai perusahaan asuransi jiwa yang pertama didirikan di Indonesia. Pada tahun 1957, dalam rangka Indonesianisasi perekonomian Indonesia, perusahaan-perusahaan asuransi jiwa milik Belanda yang ada di Indonesia dikenakan nasionalisasi.

Pada tanggal 17 Desember 1960, NILLMIJ yang sudah dinasionalisasi berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 23 tahun 1958 diubah namanya menjadi PT perusahaan Pertanggung Djiwa Sedjahtera berdasarkan Surat Keputusan Menteri

Kehakiman. Pada tanggal 1 Januari 1966 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 40 tahun 1965, didirikan perusahaan negara yang baru bernama PN. Asuransi Djiwasraya. Kedalam perusahaan negara ini dilebur PN. Asuransi Djiwa Sedjahtera.

Pada tahun 1973 PN. Asuransi Djiwasraya berubah status dari perusahaan negara menjadi perseroan terbatas (persero) melalui tahap peralihan sejak 8 Desember 1972 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 33 tahun 1972. Perubahan ini berlaku pada tanggal 23 Maret 1973, berdasarkan akte Notaris Mohamad Ali no. 12 tahun 1973. Pada tanggal 2 Oktober 1998 atas persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan keputusan no. C2-16563HT.01.04.TH'98, singkatan nama perusahaan dirubah menjadi PT. Asuransi Jiwasraya (persero).

### **2.3. Kedudukan, Fungsi dan tugas.**

Kedudukan PT. Asuransi Jiwasraya (persero) Perwakilan Madiun adalah sebagai pelaksana program kerja yang telah ditetapkan untuk daerah perwakilan sesuai dengan kebijakan pokok yang telah digariskan oleh Direksi. PT. Asuransi Jiwasraya (persero) Perwakilan Madiun dipimpin oleh seorang kepala perwakilan (Branch Manajer) yang berada sepenuhnya dibawah dan bertanggung-jawab kepada Kepala Cabang PT. Asuransi Jiwasraya (persero) Cabang Surabaya.

Mengenai tugas PT. Asuransi Jiwasraya (persero) Perwakilan Madiun adalah melaksanakan program kerja yang telah digariskan untuk perwakilan dalam hal menjual pelbagai jenis asuransi jiwa, menagih dan menatalaksanakan premi asuransi dan investasi perusahaan. serta mengkoordinasi unit-unit daerah yang ada dibawah kantor Perwakilan.

PT. Asuransi Jiwasraya (persero) Perwakilan Madiun dalam menyelenggarakan tugasnya mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Merencanakan, mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan program kerja yang telah digariskan untuk kantor perwakilan.
2. Menjual pelbagai jenis asuransi jiwa baik untuk perorangan maupun untuk kumpulan dan pensiun.

3. Melakukan penagihan premi asuransi dan investasi perusahaan yang ada dalam lingkungan Perwakilan.
4. Menyelenggarakan administrasi umum dan administrasi keuangan Perwakilan.
5. Melaksanakan underwriting dan kegiatan-kegiatan pertanggungan lainnya sesuai dengan ketentuan yang telah digariskan untuk perwakilan serta memelihara pertanggungan yang telah ada.
6. Mengadakan dan memelihara hubungan yang baik dengan pihak ketiga, terutam dengan pelanggan dan calon pelanggan dan instansi-instansi yang ada hubungannya dengan asuransu dan kegiatan-kegiatan perusahaan.
7. Mengkoordinasi dan membimbing semua unit daerah yang ada di bawah perwakilan.
8. Melakukan perencanaan anggaran pendapatan dan pembiayaan program kerja Perwakilan serta mengawasi pelaksanaannya, kemudian dalam periode tertentu mengadakan evaluasi terhadap hasil kerja dan melakukan tindakan-tindakan perbaikan yang dianggap perlu.

## **2.4. Susunan Organisasi Dan Tata Kerja**

### **2.4.1. Susunan Organisasi**

Susunan organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (persero) Perwakilan Madiun adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Perwakilan (Branch Manjer)
- b. Seksi Operasional
- c. Seksi Pertanggungan
- d. Seksi Administrasi dan Logistik.
- e. Unit Daerah Maospati
- f. Unit Daerah Magetan-Ngawi
- g. Unit Daerah Ponorogo-Pacitan.

**a. Kepala Perwakilan (Branch Manajer)**

Kepala Perwakilan (Branch Manajer) bertugas memimpin jalannya pelaksanaan program kerja untuk kantor perwakilan dan tugas-tugas lain yang diserahkan oleh kepala cabang ataupun atasannya kepadanya.

**b. Seksi Operasional**

Seksi operasional mempunyai tugas melaksanakan kegiatan :

1. Melaksanakan, mengatur pemasaran berbagai jenis asuransi jiwa serta mencatat data produksi aparat operasional.
2. Melaksanakan pengadaan dan pendidikan agen, serta mengadakan evaluasi aparat operasional dan penagih.
3. Menyiapkan prasarana dan sarana operasional .
4. Melaksanakan kegiatan-kegiatan administrasi pada bagian operasional.
5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atau atas perintah atasannya.

**c. Seksi Pertanggung**

Seksi pertanggung mempunyai tugas melaksanakan kegiatan :

1. Melaksanakan pemeliharaan pertanggung dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan masalah-masalah pertanggung, serta laporan kegiatan pertanggung.
2. Mencetak polis-polis dan sertifikat berikut kelengkapan dan lampiran-lampirannya atas pertanggung perorangan atau kumpulan.
3. Melaksanakan koreksi dan entri data Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ) dan membuat surat ijin pembayaran untuk semua jenis pembayaran yang berhubungan dengan biaya produksi, asuransi, pengadaan polis dan pengembalian biaya premi.
4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atau atas perintah atasannya.

**d. Seksi Administrasi dan Logistik**

Seksi administrasi dan logistik mempunyai tugas melaksanakan kegiatan :

1. Melaksanakan pembukuan dan laporan atas transaksi-transaksi keuangan perusahaan.
2. Melaksanakan administrasi investasi perusahaan.
3. Melaksanakan pendataan kepegawaian dan tata kerja pegawai.
4. Melaksanakan pemeliharaan dan keamanan atas barang dan dokumen-dokumen perusahaan.
5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atau atas perintah atasannya.

**e. Unit Daerah Maospati**

Unit Daerah Maospati mempunyai tugas melaksanakan kegiatan sebagai berikut :

1. Melakukan penutupan asuransi dan mengkoordinasi, membina para agen dalam upayanya mencapai target dan mengadakan seleksi terhadap surat permintaan asuransi yang masuk pada Unit Daerah Maospati.
2. Mengkoordinir penagihan premi dan melaksanakan administrasi atau pembukuan keuangan Unit Daerah Maospati.
3. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atau atas perintah atasannya.

**f. Unit Daerah Magetan Ngawi**

Unit Daerah Magetan-Ngawi mempunyai tugas melaksanakan kegiatan sebagai berikut :

1. Melakukan penutupan asuransi dan mengkoordinasi, membina para agen dalam upayanya mencapai target dan mengadakan seleksi terhadap surat permintaan asuransi yang masuk pada unit daerah Maospati.
2. Mengkoordinir penagihan premi dan melaksanakan administrasi atau pembukuan keuangan Unit Daerah Magetan-Ngawi.

3. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atau atas perintah atasannya.

**g. Unit Daerah Ponorogo-Pacitan.**

Unit Daerah Maospati mempunyai tugas melaksanakan kegiatan sebagai berikut :

1. Melakukan penutupan asuransi dan mengkoordinasi, membina para agen dalam upayanya mencapai target dan mengadakan seleksi terhadap surat permintaan asuransi yang masuk pada Unit Daerah Ponorogo-Pacitan.
2. Mengkoordinir penagihan premi dan melaksanakan administrasi atau pembukuan keuangan Unit Daerah Ponorogo-Pacitan.
3. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atau atas perintah atasannya.

**2.4.2. Tata kerja PT. Asuransi Jiwasraya (persero) Perwakilan Madiun**

Tata kerja kantor PT. Asuransi Jiwasraya (persero) Perwakilan Madiun dalam melaksanakan tugasnya mendapat pembinaan teknis fungsional dari PT. Asuransi Jiwasraya (persero) Cabang Surabaya.

Tata kerja PT. Asuransi Jiwasraya (persero) Perwakilan Madiun adalah sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Perwakilan (Branch Manajer) harus menerapkan prinsip koordinasi dan komunikatif baik secara lisan dan tertulis dengan setiap unit organisasi yang ada, serta dengan instansi-instansi dan badan-badan lain diluar perusahaan maupun dengan perorangan yang ada hubungannya dengan kegiatan perusahaan.
2. Kepala Seksi, Kepala Unit Daerah bertanggungjawab memberikan bimbingan atau pembinaan kepada bawahannya serta melaporkan hasil-hasil pelaksanaan tugasnya menurut jabatan masing-masing.

3. Kepala Seksi Operasional, Kepala Seksi Pertanggungjawaban, Kepala Seksi Administrasi dan Logistik bertanggung-jawab kepada Kepala Perwakilan atau Branch Manager.
4. Kepala Unit Daerah dalam melaksanakan tugasnya berkoordinasi dengan Kepala Seksi sesuai dengan masalah atau tugas yang dihadapi, tetapi dalam pertanggungjawaban langsung kepada Kepala Perwakilan atau Branch Manager.

Untuk lebih jelas dalam memahami jumlah pegawai dan tingkat pendidikan formal yang dicapai para pegawai kantor PT. Asuransi Jiwasraya (persero) Perwakilan Madiun, dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 2a : Jumlah Karyawan Pt. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun Berdasarkan Tingkat Pendidikan Sampai Tahun 2002**

No.	Pendidikan	Frekuensi
1	SLTA	5
2	SARJANA MUDA	8
3	SARJANA (SI)	8
<b>Jumlah</b>		<b>21</b>

Sumber : Data Sekunder Kantor PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh, maka pendidikan nonformal yang pernah diikuti tersaji dalam tabel 2b sebagai berikut :

**Tabel 2b : Pendidikan non Formal yang ada dan pernah diikuti oleh para karyawan PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun**

No	Pendidikan non Formal	Frekuensi
1	Pelatihan umum keasuransian	21
2	Pelatihan / kursus ketrampilan	14
3	Pelatihan khusus	8

Sumber : Data Sekunder Kantor PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun

Pentingnya pendidikan nonformal ini guna menunjang kompetensi seseorang karyawan dan juga untuk menunjang spesialisasinya dalam bidang tugas dan pekerjaan yang diembannya. Hal ini perlu dilakukan guna memberikan tambahan ilmu dan pengalaman seseorang yang mungkin pengalaman ini tidak didapatkan melalui jenjang pendidikan formal.

Dengan demikian diharapkan setiap kekurangan yang dimiliki oleh karyawan mengenai pekerjaannya akan dapat dilengkapi melalui mekanisme pendidikan nonformal ini.

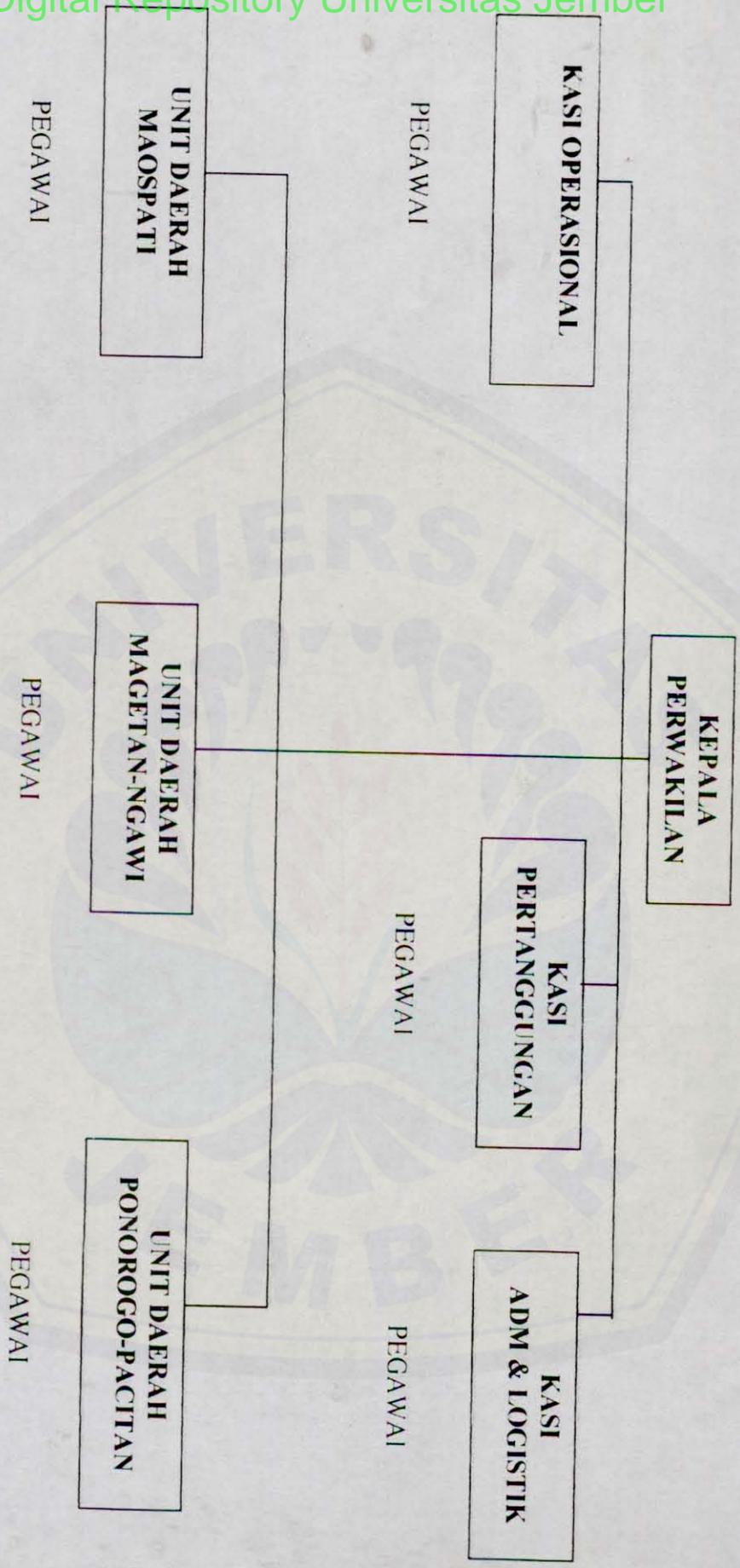
Sedangkan untuk mengetahui komposisi pegawai pada kantor PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun dapat dilihat pada tabel 3 berikut :

**Tabel 3 : Jumlah Karyawan Kantor PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun Berdasarkan Seksi/Unit Sampai Tahun 2002**

No	Seksi / Unit	Frekuensi
1	Kepala Perwakilan (Branch Manager)	1
2	Seksi Operasional	3
3	Seksi Pertanggungungan	3
4	Seksi Administrasi & Logistik	4
5	Unit Daerah Maospati	3
6	Unit Daerah Magetan-Ngawi	3
7	Unit Daerah Ponorogo-Pacitan	4
<b>Jumlah</b>		<b>21 orang</b>

Sumber : Kantor PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun

Struktur organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun



SUMBER :  
LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKSI  
Nomor : 020/SK.U/0199  
Tanggal : 15.1.1999

**BAB III**  
**PENYAJIAN DATA**Unit DPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER**3.1 Pengantar**

Dalam bab ini akan disajikan data empiris yang didapat dari lapangan sesuai dengan variabel penelitian. Data ini adalah untuk mencari hubungan antar variabel penelitian. Adapun variabel penelitian yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kompetensi Pegawai (X)
2. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

**3.2 Variabel Kompetensi Pegawai (X)**

Pada setiap kegiatan organisasi, kompetensi pegawai merupakan aspek penting bagi organisasi dalam mewujudkan tujuan organisasi. Kompetensi merupakan keadaan dimana seseorang dipercaya berdasarkan kemampuannya dan sikap kerjanya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Sehingga kompetensi dapat diukur dari kemampuan dan sikap kerja pegawai. Mengenai data-data dari indikator variabel kompetensi yang diperoleh pada PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun dengan uraian sebagai berikut:

**3.2.1 Kemampuan**

Kemampuan menunjukkan kadar penguasaan suatu profesi atau bidang tanggungjawabnya, yang menjadi modal pada diri pegawai yang dengan modal tersebut akan memungkinkan pegawai dapat berbuat lebih banyak bagi organisasi yaitu dapat menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi kewajibannya dengan cepat dan tepat. Kemampuan dalam hal ini mengacu pada tingkat pendidikan dan pengalaman kerja pegawai.

Item-item dari indikator kemampuan adalah sebagai berikut:

1. Jenjang pendidikan terakhir
2. Keikutsertaan pegawai dalam pendidikan non formal

3. Masa kerja pegawai

Adapun jawaban dari responden yang berkaitan dengan indikator kemampuan dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4 : Data Skor Jawaban Responden terhadap Indikator Kemampuan**

Responden	Kemampuan			Total Skor
	1	2	3	
1	3	3	3	9
2	3	3	3	9
3	3	3	3	9
4	2	1	3	6
5	3	3	1	7
6	3	2	1	6
7	2	1	3	6
8	2	1	3	6
9	2	1	2	5
10	2	1	2	5
11	3	3	3	9
12	3	2	2	7
13	3	2	1	6
14	3	3	2	8
15	3	2	2	7
16	3	1	1	5
17	3	3	3	9
18	3	3	2	8
19	3	2	2	7
20	3	2	1	6
21	3	3	3	9

Sumber : Data Primer

Indikator kemampuan mempunyai 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membaginya kedalam dua kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{9 - 3}{2} = 3$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator kemampuan sebagai berikut :

- a. Untuk total skor 3-6 termasuk dalam kategori Rendah
- b. Untuk total skor 7-9 termasuk dalam kategori Tinggi

Distribusi frekuensi indikator kemampuan akan disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 5 : Frekuensi Kemampuan**

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Rendah	9	42
Tinggi	12	58
Jumlah	21	100%

Sumber : Data Primer

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 21 orang responden yang memiliki nilai skor dengan kategori tingkat kemampuan rendah sebanyak 9 orang (42%) dan yang memiliki nilai skor dengan kategori tingkat kemampuan tinggi sebanyak 12 orang (58%).

### 3.2.2 Sikap Kerja Pegawai

keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya dipengaruhi oleh kemampuan pegawai serta sikap kerja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas tersebut. sikap kerja pegawai merupakan segala tindakan atau tingkah laku pegawai dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas-tugasnya. Sikap kerja yang harus dimiliki

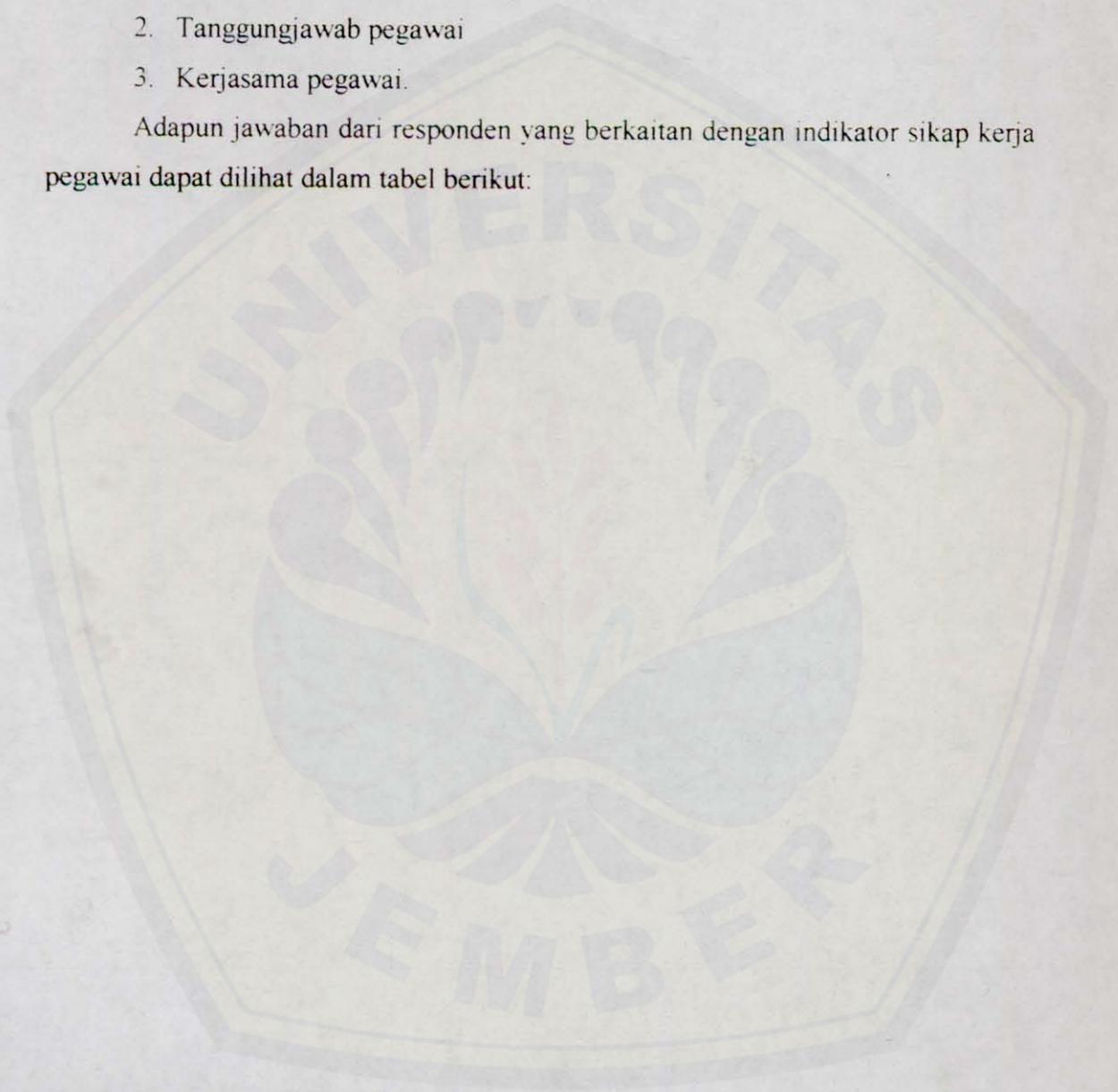
## Digital Repository Universitas Jember

oleh setiap pegawai agar tujuan yang ingin diacapai oleh organisasi dapat diwujudkan adalah berdisiplin, bertanggungjawab serta mampu bekerjasama dengan karyawan lain.

Item-item indikator sikap kerja pegawai adalah :

1. Kedisiplinan Pegawai
2. Tanggungjawab pegawai
3. Kerjasama pegawai.

Adapun jawaban dari responden yang berkaitan dengan indikator sikap kerja pegawai dapat dilihat dalam tabel berikut:



Tabel 6 : Data skor responden terhadap sikap kerja pegawai

No responden	Sikap kerja pegawai						Total score
	1	2	3	4	5	6	
1	3	3	3	2	3	2	16
2	3	3	3	2	3	2	16
3	2	3	3	2	3	2	15
4	3	3	2	2	1	1	12
5	3	3	3	2	3	1	15
6	3	3	3	2	2	2	15
7	2	2	2	1	1	2	10
8	2	2	2	1	1	2	10
9	2	2	2	1	1	2	10
10	2	2	2	1	1	2	10
11	2	2	2	2	2	2	12
12	3	3	2	1	1	2	13
13	3	2	3	2	2	2	14
14	3	3	3	2	2	3	16
15	2	3	3	2	2	2	14
16	2	2	2	2	3	2	13
17	3	2	3	2	2	3	15
18	2	2	3	2	2	2	13
19	2	2	2	2	2	2	12
20	3	3	2	2	2	2	14
21	3	3	3	3	3	3	18

Sumber : Data Primer

Indikator sikap kerja mempunyai 6 item sehingga skor tertinggi adalah 18 dan skor terendah adalah 6. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membaginya kedalam dua kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{18-6}{2} = 6$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator sikap kerja pegawai sebagai berikut :

- Untuk total skor 6-12 termasuk dalam kategori Rendah
- Untuk total skor 13-18 termasuk dalam kategori Tinggi

Distribusi frekuensi indikator sikap kerja tersebut akan disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 7 : Frekuensi Sikap Kerja Pegawai**

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Rendah	7	33
Tinggi	14	67
Jumlah	21	100%

Sumber : Data Primer

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 21 orang responden yang memiliki nilai skor dengan kategori tingkat sikap kerja rendah sebanyak 7 orang (33%) dan yang memiliki nilai skor dengan kategori tingkat sikap kerja tinggi sebanyak 14 orang (67%).

Variabel kompetensi pegawai terdiri dari 2 indikator dan dari indikator tersebut mempunyai 9 item, maka untuk skor tertinggi adalah 27 dan skor terendah adalah 9. Sehingga untuk interval kelasnya sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{27-9}{2} = 9$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari variabel profesionalisme sebagai berikut :

- Untuk total skor 9-18 termasuk dalam kategori Rendah
- Untuk total skor 19-27 termasuk dalam kategori Tinggi

Selanjutnya data untuk masing-masing indikator diatas disajikan atau digabung dalam satu tabel yang merupakan data keseluruhan dari variabel kompetensi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8 : Data skor responden terhadap kompetensi pegawai

Responden	Variabel Kompetensi Pegawai		Total	Kategori
	Kemampuan	Sikap Kerja		
1	9	16	25	Tinggi
2	9	16	25	Tinggi
3	9	15	24	Tinggi
4	6	12	18	Tinggi
5	7	15	22	Tinggi
6	6	15	21	Tinggi
7	6	10	16	Rendah
8	6	10	16	Rendah
9	5	10	15	Rendah
10	5	10	15	Rendah
11	9	10	19	Tinggi
12	7	13	20	Tinggi
13	6	14	20	Tinggi
14	8	16	24	Tinggi
15	7	14	21	Tinggi
16	5	13	18	Rendah
17	9	15	24	Tinggi
18	8	13	21	Tinggi
19	7	10	18	Rendah
20	6	14	20	Tinggi
21	9	18	27	Tinggi

Sumber : Data Primer

Berdasarkan total skor jawaban responden terhadap kompetensi pegawai yang tercantum dalam tabel maka data skor jawaban responden tersebut dapat dikelompokkan dalam tabel frekuensi seperti berikut:

**Tabel 9 : Frekuensi kompetensi Pegawai**

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Rendah	7	33
Tinggi	14	67
Jumlah	21	100%

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa dari 21 orang responden, 7 orang (33%) responden yang memiliki nilai skor dengan kategori tingkat kompetensi rendah dan 13 orang (67%) responden memiliki nilai skor dengan kategori tingkat kompetensi tinggi.

### 3.2 Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Variabel kualitas pelayanan (Y) dalam penelitian ini mempunyai lima indikator, yaitu:

#### 3.3.1 Tangibles/Bukti Langsung

Tangibles merupakan bukti langsung dari proses pelayanan meliputi fasilitas fisik perkantoran, penampilan pegawai, dan kemodernan peralatan. Bukti ini bisa dilihat secara lansung pada kantor yang bertugas memberi pelayanan, meliputi fasilitas fisk, penampilan pegawai dan kemodernan peralatan.

Item-item yang dapat diukur yaitu:

1. Fasilitas fisik perkantoran
2. Penampilan Pegawai.
3. Kemodernan peralatan

Adapun jawaban dari responden yang menyangkut tangibles/bukti langsung dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 10 : Data Skor Jawaban Responden terhadap Indikator Tangibles/Bukti Langsung**

Responden	Bukti Langsung			Total Skor
	1	2	3	
1	3	3	2	8
2	2	3	2	7
3	3	3	3	9
4	2	2	2	6
5	3	3	3	9
6	2	2	2	6
7	1	2	2	5
8	1	2	2	5
9	1	2	2	5
10	3	3	2	8
11	3	2	2	7
12	2	3	1	6
13	2	2	1	5
14	3	3	2	8
15	2	3	1	6
16	2	3	1	6
17	3	2	2	7
18	1	2	1	4
19	1	2	1	4
20	2	3	1	6
21	3	3	3	9

Sumber : Data Primer

Indikator tangibles/bukti langsung mempunyai 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membaginya kedalam dua kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{9 - 3}{2} = 3$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator tangibles/bukti langsung sebagai berikut :

- Untuk total skor 3-6 termasuk dalam kategori Rendah
- Untuk total skor 7-9 termasuk dalam kategori Tinggi

Distribusi frekuensi indikator tangibles/bukti langsung tersebut akan disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 11 : Frekuensi tangibles/bukti langsung**

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Rendah	12	58
Tinggi	9	42
Jumlah	21	100%

Sumber : Data Primer

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 21 orang responden yang memiliki nilai skor dengan kategori tangibles/bukti langsung rendah sebanyak 12 orang (58%) dan yang menyatakan tangibles/bukti langsung tinggi sebanyak 9 orang (42%).

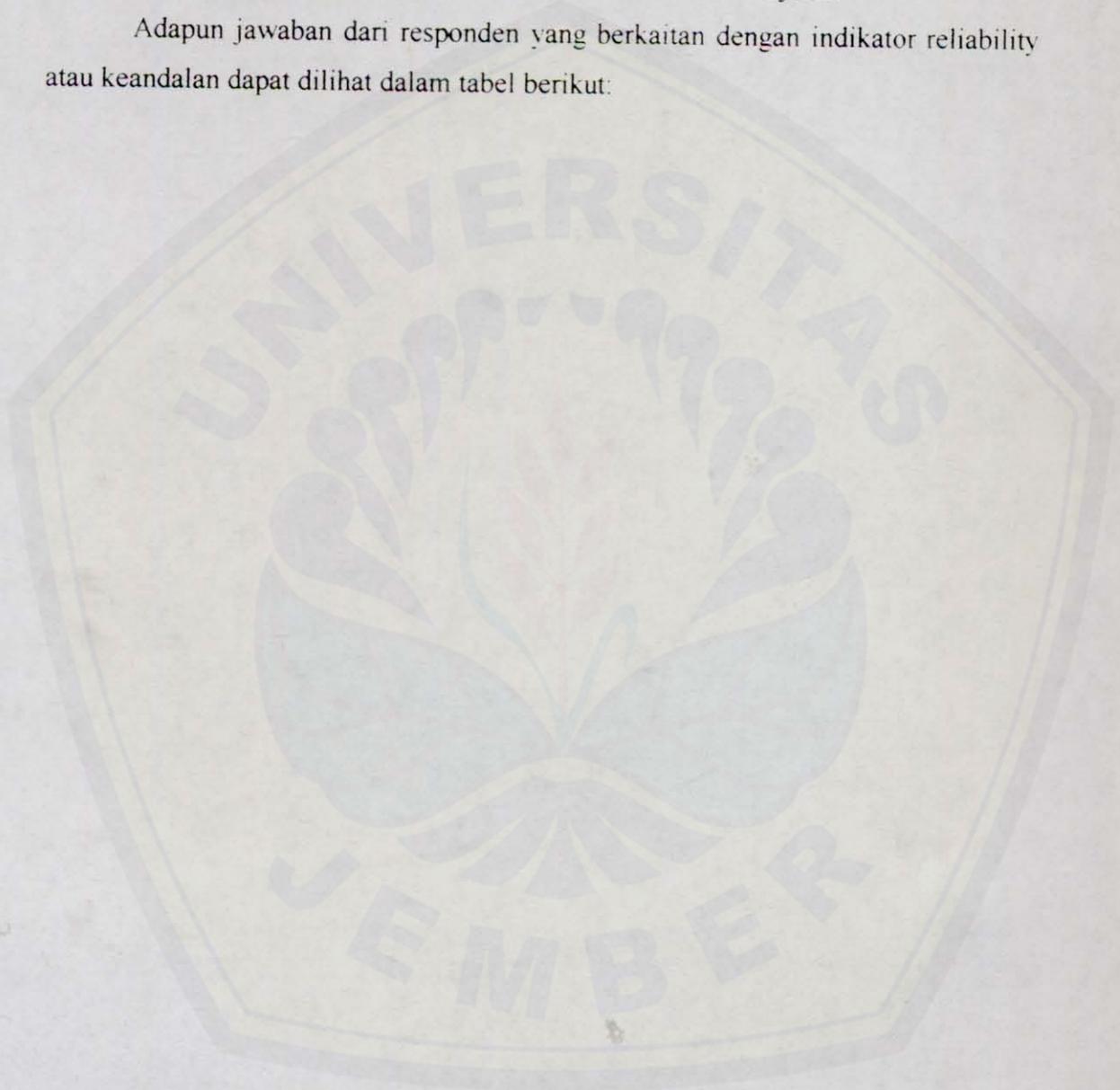
### 3.2.2 Reliability/keandalan

Reliability atau keandalan adalah merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Segera dalam arti tidak menunda-nunda dan mengulur-ulur waktu, sedangkan akurat berarti tidak ada kesalahan atau penyimpangan dalam proses pemberian pelayanan yang berkaitan dengan prosedur. Memuaskan berarti apa yang diinginkan oleh pengguna jasa dapat dipenuhi dengan baik.

Item-item yang dapat diukur adalah:

1. Pelayanan yang segera dalam arti tidak menunda-nunda dan mengulur-ulur waktu
2. Pelayanan yang akurat / tepat berarti tidak ada kesalahan atau penyimpangan dalam proses pemberian pelayanan yang berkaitan dengan prosedur
3. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi secara jelas.

Adapun jawaban dari responden yang berkaitan dengan indikator reliability atau keandalan dapat dilihat dalam tabel berikut:



**Tabel 12 : Data Skor Jawaban Responden terhadap Indikator Reliability/keandalan**

Responden	Keandalan			Total Skor
	1	2	3	
1	2	2	3	7
2	3	2	3	8
3	3	2	3	8
4	2	2	3	7
5	2	2	3	7
6	3	2	2	7
7	2	2	3	7
8	3	2	2	7
9	2	2	2	6
10	2	3	2	7
11	2	3	3	8
12	3	2	2	7
13	2	2	2	6
14	2	3	3	8
15	3	2	2	7
16	2	2	2	6
17	3	2	3	8
18	2	2	2	6
19	2	2	2	6
20	2	2	2	6
21	2	3	3	8

Sumber : Data Primer

Indikator reliability atau keandalan mempunyai 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membaginya kedalam dua kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{9 - 3}{2} = 3$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokkan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator reliability atau keandalan sebagai berikut :

- a. Untuk total skor 3-6 termasuk dalam kategori Rendah
- b. Untuk total skor 7-9 termasuk dalam kategori Tinggi

Distribusi frekuensi indikator reliability atau keandalan tersebut akan disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 13 : Frekuensi Reliability atau Keandalan**

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Rendah	6	28
Tinggi	15	72
Jumlah	21	100%

Sumber : Data Primer

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 21 orang responden yang memiliki nilai skor dengan kategori reliability atau keandalan rendah sebanyak 6 orang (28%) dan yang memiliki nilai skor dengan kategori reliability atau keandalan tinggi sebanyak 15 orang (72%).

### 3.3.3 Responsiveness/daya tanggap

Responsiveness atau daya tanggap adalah kesanggupan untuk menolong pengguna jasa dengan cepat dan tepat. Hal ini berkaitan dengan keluhan yang disampaikan oleh pemakai jasa yang dilaksanakan dengan cepat dan tepat.

Item-item yang dapat diukur adalah:

1. Kecepatan pegawai dalam melanyani keluhan pelanggan
2. Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan masalah secara tepat
3. Kesiapan pegawai dalam membantu setiap permasalahan pelanggan.

## Digital Repository Universitas Jember

Adapun jawaban dari responden yang berkaitan dengan indikator responsiveness/daya tanggap dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 14 : Data Skor Jawaban Responden terhadap Indikator Responsiveness/daya tanggap**

Responden	Daya tanggap			Total Skor
	1	2	3	
1	2	3	3	8
2	2	3	3	8
3	3	3	3	9
4	2	3	2	7
5	3	2	3	8
6	2	2	2	6
7	2	2	2	6
8	2	2	2	6
9	2	2	2	6
10	2	2	3	7
11	2	3	3	8
12	2	2	3	7
13	2	2	3	7
14	2	3	2	7
15	2	2	2	6
16	2	2	2	6
17	3	3	2	8
18	2	2	2	6
19	2	2	2	6
20	2	2	2	6
21	3	3	3	9

Sumber : Data Primer

Indikator responsiveness/daya tanggap mempunyai 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membaginya kedalam dua kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{9 - 3}{2} = 3$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator responsiveness/daya tanggap sebagai berikut :

- Untuk total skor 3-6 termasuk dalam kategori Rendah
- Untuk total skor 7-9 termasuk dalam kategori Tinggi

Distribusi frekuensi indikator responsiveness/daya tanggap tersebut akan disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 15 : Frekuensi Responsiveness/daya tanggap**

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Rendah	9	42
Tinggi	12	58
Jumlah	21	100%

Sumber : Data Primer

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 20orang responden yang memiliki nilai skor dengan kategori responsiveness/daya tanggap rendah sebanyak 9 orang (42%) dan yang memiliki nilai skor dengan kategori responsiveness/daya tanggap tinggi sebanyak 12 orang (58%).

### 3.3.4 Assurance/jaminan

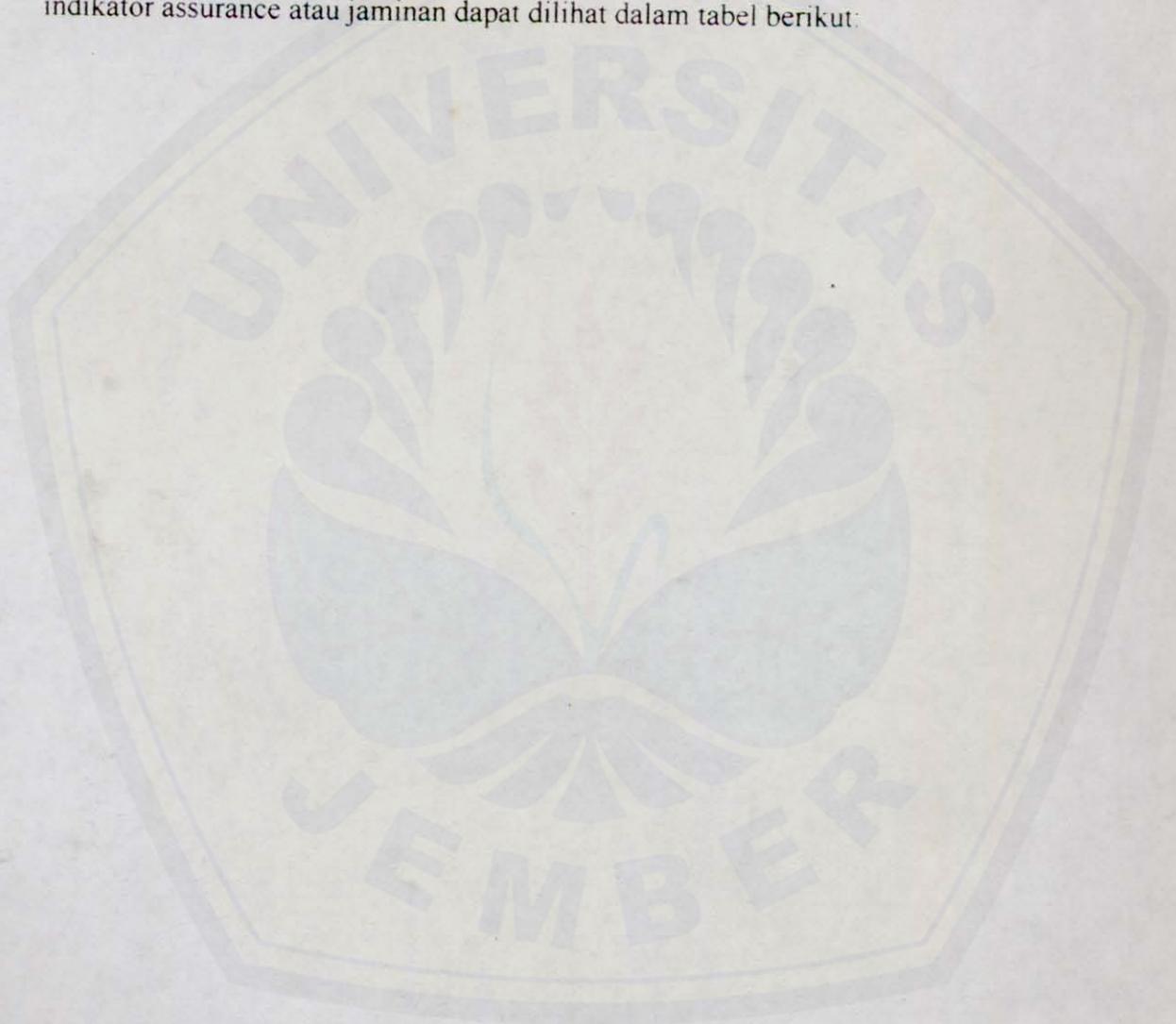
Assurance atau jaminan adalah mencakup kemampuan dan keramahan atau sopan santun pegawai dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf, bebas bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Item-item yang dapat diukur adalah:

1. Pengalaman pegawai yang memadai sehingga mampu menyelesaikan tugas.
2. Pegawai mampu memberikan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan.
3. Kesopanan santunan pegawai dalam memnberikan pelayanan.

Adapun jawaban responden yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator assurance atau jaminan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Adapun jawaban responden yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator assurance atau jaminan dapat dilihat dalam tabel berikut:



**Tabel 16 : Data Skor Jawaban Responden terhadap Indikator Assurance atau jaminan**

Responden	Jaminan			Total Skor
	1	2	3	
1	3	2	3	8
2	2	2	3	7
3	3	2	3	8
4	1	1	2	4
5	2	2	2	6
6	2	2	3	7
7	2	2	3	7
8	2	2	2	6
9	2	2	2	6
10	2	2	3	7
11	3	3	2	8
12	2	2	2	6
13	2	2	2	6
14	3	3	2	8
15	2	2	3	7
16	2	2	3	7
17	3	3	2	8
18	2	2	3	7
19	2	2	3	7
20	2	2	3	7
21	3	3	3	9

Sumber : Data Primer

Indikator Assurance atau jaminan mempunyai 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membaginya kedalam dua kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{9 - 3}{2} = 3$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator kemampuan sebagai berikut :

- a. Untuk total skor 3-6 termasuk dalam kategori Rendah
- b. Untuk total skor 7-9 termasuk dalam kategori Tinggi

Distribusi frekuensi indikator assurance atau jaminan tersebut akan disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 17 : Frekuensi Assurance atau jaminan**

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Rendah	6	28
Tinggi	15	72
Jumlah	21	100%

Sumber : Data Primer

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 21 orang responden yang memiliki nilai skor dengan kategori assurance atau jaminan rendah sebanyak 6orang (28%) dan yang memiliki nilai skor dengan kategori assurance atau jaminan tinggi sebanyak 15 orang (72%).

### 3.3.5 Empaty

Empaty merupakan sikap pegawai yang tegas tetapi penuh perhatian terhadap pengguna jasa. Sikap ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pengguna jasa.

Item-item yang dapat diukur adalah:

1. Perhatian yang sungguh-sungguh terhadap kepentingan nasabah.
2. Perhatian pribadi / khusus terhadap nasabah.
3. Menjalin komunikasi yang baik kepada nasabah.

Adapun jawaban responden yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator empaty dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 18 : Data Skor Jawaban Responden terhadap Empaty

Responden	Empati			Total Skor
	1	2	3	
1	2	2	2	6
2	3	3	2	8
3	3	3	3	9
4	2	1	2	5
5	3	2	2	7
6	2	2	3	7
7	2	2	3	7
8	2	2	2	6
9	2	1	2	5
10	2	1	2	5
11	2	2	3	7
12	3	2	2	7
13	3	2	2	7
14	3	3	2	8
15	2	3	2	7
16	2	2	2	6
17	3	3	2	8
18	2	3	2	7
19	2	2	2	6
20	2	3	3	8
21	3	3	3	9

Sumber : Data Primer

Indikator empathy mempunyai 3 item sehingga skor tertinggi adalah 6 dan skor terendah adalah 3. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membaginya kedalam dua kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{9-3}{2} = 3$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator kemampuan sebagai berikut :

- a. Untuk total skor 3-6 termasuk dalam kategori Rendah
- b. Untuk total skor 7-9 termasuk dalam kategori Tinggi

Distribusi frekuensi indikator empathy tersebut akan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 19 : Frekuensi Empaty**

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Rendah	7	33
Tinggi	14	67
Jumlah	21	100%

Sumber : Data Primer

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 21 orang responden yang memiliki nilai skor dengan kategori empati rendah sebanyak 7 orang (33%) dan yang memiliki nilai skor dengan kategori tinggi sebanyak 14 orang (67%).

Variabel Kualitas Pelayanan terdiri dari 5 indikator dan dari 5 indikator tersebut mempunyai 15 item, sehingga untuk skor tertinggi adalah 45 dan skor terendah adalah 15. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membaginya kedalam dua kelas interval yang berpedoman pada ketentuan sebagai berikut:

- a. Untuk Total Skore 15-30 dikategorikan Rendah
- b. Untuk Total Skore 31-45 dikategorikan Tinggi

Tabel 20 : Data Total Skor Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Responden	Kualitas pelayanan (Y)					Total score
	1	2	3	4	5	
1	8	7	8	8	6	37
2	7	8	8	7	8	38
3	9	8	9	8	9	43
4	6	7	7	4	5	29
5	9	7	8	6	7	37
6	6	7	6	7	7	33
7	5	7	6	7	7	32
8	5	7	6	6	6	30
9	5	6	6	6	5	28
10	8	7	7	7	5	34
11	7	8	8	8	7	38
12	6	7	7	6	7	33
13	5	6	7	6	7	31
14	8	8	7	8	8	39
15	6	7	6	7	7	33
16	6	6	6	7	6	31
17	7	8	8	8	8	39
18	4	6	6	7	7	30
19	4	6	6	7	6	29
20	6	6	6	7	8	33
21	9	9	8	9	9	44

Sumber : Data Primer

Berdasarkan total skor jawaban responden terhadap Kualitas Pelayanan yang tercantum dalam table maka data skor jawaban responden tersebut dapat dikelompokkan dalam tabel frekuensi seperti berikut:

**Tabel 21 : Frekuensi Kualitas Pelayanan**

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Rendah	5	23
Tinggi	16	77
Jumlah	21	100%

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa dari 21 orang responden , 5 orang (23%) responden memiliki nilai skor dengan kategori rendah dan 15 orang (77%) responden memiliki nilai skor dengan kategori tinggi.

Dalam penelitian ini penulis juga meminta persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah rasakan setelah mereka menerima pelayanan yang diberikan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun. Persepsi ini diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuisioner dengan pertanyaan sebagai berikut :

“ Ungkapkan seberapa puas anda setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun ?”

a. Puas sekali    b. Puas    c. Netral    d. Tidak Puas    e. Tidak Puas sekali

Penulis mengambil sampel pelanggan sebanyak 20 orang karena penulis memiliki pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut :

1. Terbatasnya anggaran yang dimiliki oleh penulis serta kewenangan Akses penulis yang diberikan perusahaan bahwa penulis tidak boleh mengetahui informasi data tentang nama dan alamat pelanggan karena dikhawatirkan akan mengganggu kesibukan pelanggan sehingga penulis hanya memberikan kuisioner kepada pelanggan yang datang di perusahaan.
2. Pelanggan yang datang ke kantor PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun diasumsikan oleh penulis sebagai pelanggan yang aktif dimana mereka akan melakukan interaksi langsung dengan intensitas yang lebih tinggi daripada pelanggan yang tidak datang secara langsung.

3. Penulis juga berpengangan dari pendapat Sutrisno Hadi (1995:73) yang menyatakan bahwa “ Sebenarnya tidak ada ketentuan mutlak berapa jumlah sampel yang diambil dari populasi. Ketiadaan ketetapan mutlak ini tidak perlu menimbulkan keraguan pada seseorang peneliti”.

Hasil dari pertanyaan tersebut terlihat pada tabel sebagai berikut :

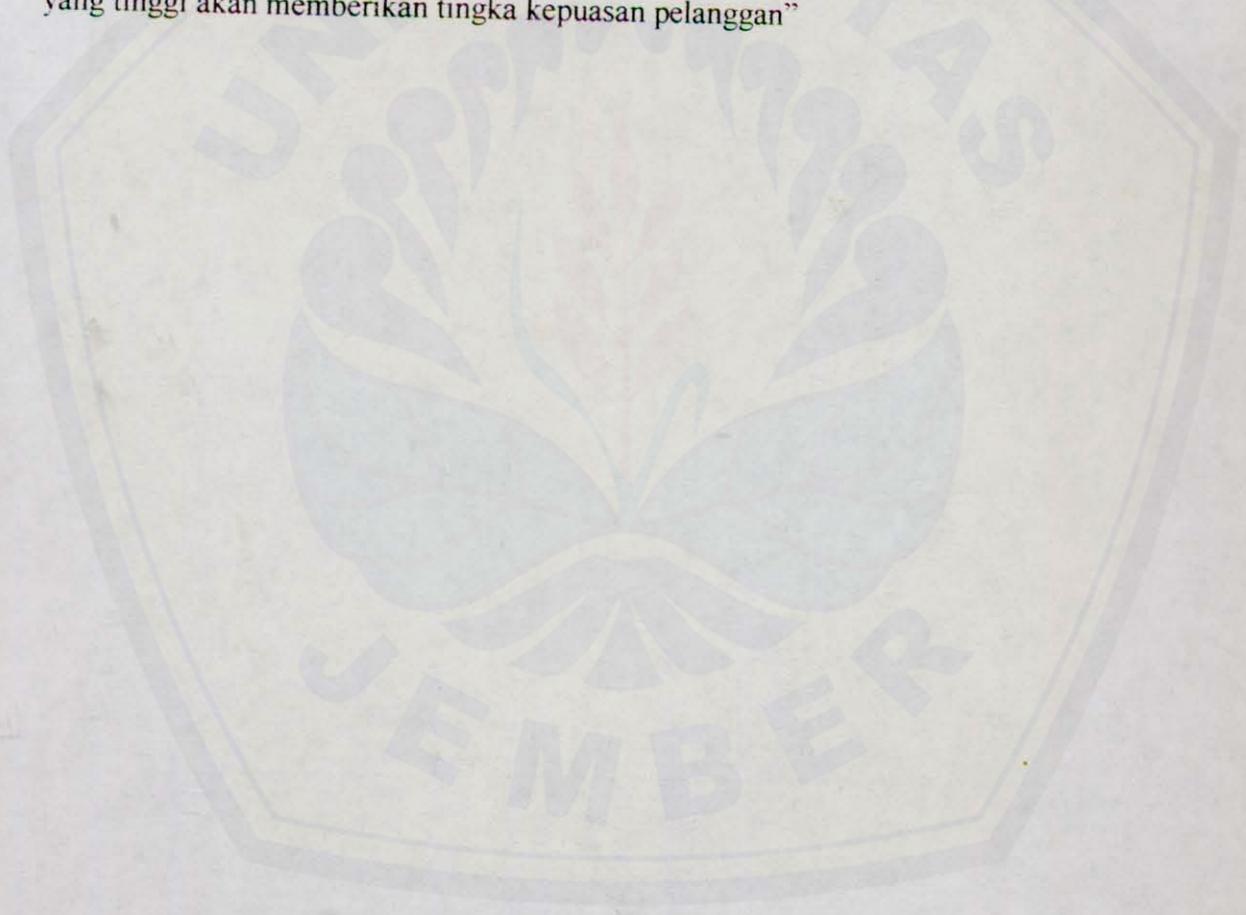
**Tabel 22 : Data tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun.**

No Pelanggan	Kepuasan Pelanggan				
	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Tidak Puas sekali
1		X			
2		X			
3			X		
4		X			
5			X		
6			X		
7		X			
8		X			
9	X				
10			X		
11	X				
12	X				
13			X		
14		X			
15		X			
16	X				
17				X	
18				X	
19	X				
20	X				
Jumlah	6	7	5	2	
Prosentase	30%	35%	25%	10%	

Sumber : Data Primer

Hasil dari kuisisioner yang disebarkan kepada pelanggan digunakan oleh peneliti sebagai pembandingan dan masukan terhadap hasil penelitian tentang kualitas pelayanan yang dilakukan peneliti dengan mengambil sampel pelanggan internal yaitu pegawai PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun.

Kualitas pelayanan dari responden internal memberikan data 77 % pegawai memiliki nilai skor dengan kualitas pelayanan tinggi. Sedangkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan memberikan data pelanggan sangat puas 30%, puas 35 %, netral 25 %, tidak puas 10 %. Dari data tentang kualitas pelayanan yang diperoleh dari pelanggan internal dan pelanggan eksternal tersebut terlihat adanya relevansi sesuai dengan asumsi penulis yaitu “ Kualitas pelayanan yang tinggi akan memberikan tingkat kepuasan pelanggan”



#### IV. Analisa Data



##### 4.1 Pengantar

Untuk membuktikan hipotesis pada bab terdahulu, maka langkah berikutnya adalah menguji kebenaran hipotesis. Melalui analisa berikut akan dapat diketahui benar tidaknya kerangka pemikiran yang telah diajukan.

Pada bab I telah disebutkan bahwa, dalam penelitian ini akan menggunakan rank spearman sebagai tehnik analisa data, dengan mempertimbangkan pendapat dari Siegel yang menyatakan bahwa "rank spearman adalah ukuran asosiasi yang menuntut kedua variable diukur sekurang-kurangnya dalam skala ordinal sehingga obyek-obyek atau individu-individu yang dipelajari dapat di ranking dalam dua rangkaian berurutan" serta pertimbangan kekuatan efisiensi seperti yang diungkapkan Siedney Siegel (1997:264) :

Efisiensi korelasi *rank spearman* ini kalau dibandingkan dengan korelasi parametrik yang paling kuat,  $r$  Pearson, kira-kira 91% (Hotteling dan Pabts, 1936). Artinya jika  $r_s$  dipakai dengan suatu sampel untuk menguji dapat atau tidaknya asosiasi dalam populasinya dan apabila anggapan-anggapan dan tuntutan yang mendasari penguasaan yang wajar dari  $r$  Pearson dipenuhi yakni manakala populasi itu mempunyai distribusi normal bivariate dan pengukuran setidak-tidaknya dalam pengertian skal interval, maka  $r_s$  91% seefisien  $r$  dalam menolak  $H_0$ , kalau suatu korelasi antara X dan Y terdapat dalam populasi dengan 100 kasus,  $r_s$  akan menunjukkan korelasi itu pada tingkat signifikan yang sama dengan yang dicapai  $r$  dengan 91 kasus.

##### 4.2 Menganalisa data mengenai kompetensi pegawai di kantor PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan madiun terhadap kualitas pelayanan jasa asuransi jiwa.

Berdasarkan konsep yang telah diuraikan oleh penulis sebelumnya bahwa adanya kompetensi pegawai akan meningkatkan kualitas pelayanan jasa asuransi jiwa di kantor PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun, sehingga dalam penelitian ini penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

Ada pengaruh antara kemampuan pegawai dan sikap kerja pegawai di kantor PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun terhadap kualitas pelayanan jasa asuransi jiwa.

Berdasarkan data-data yang diperoleh, maka penulis akan menganalisa dengan menggunakan korelasi rank spearman, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Memberikan ranking observasi-observasi dalam variable X dan Variabel Y, menentukan harga  $d_i$  untuk setiap subyek dan  $d_i^2$  masing-masing subyek.
- b. Jumlahkan harga-harga  $d_i^2$  untuk ke-N kasus guna mendapatkan  $\sum d_i^2$ .
- c. Menetapkan  $\alpha$  penelitian.
- d. Masukkan data-data pada rumus korelasi rank spearman.
- e. Jika proporsi angka sama dalam observasi-observasi X dan Y besar, digunakan rumus (9.4) untuk menghitung  $r_s$ , jika tidak pakailah rumus (9.7)

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d_i^2}{2\sqrt{\sum X^2 \times \sum Y^2}} \quad (\text{rumus 9.4})$$

$$r_s = 1 - \frac{6\sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N} \quad (\text{rumus 9.7})$$

- f. Jika tingkat kesalahan  $p \leq \alpha$  maka  $H_0$  dan  $H_1$ , namun bila  $p \geq \alpha$  maka tolak  $H_1$  dan terima  $H_0$ .
- g. Kalau subyek-subyek merupakan sampel random dari populasi tertentu kita dapat menguji apakah observasi  $r_s$  memberikan petunjuk adanya asosiasi antara variabel X dan variabel Y dalam populasinya. Metode untuk melakukan hal itu bergantung pada ukuran N:

1. Untuk  $N$  dari 4 sampai dengan 30 harga-harga krisis  $r_s$  untuk tingkat signifikan 0,05 dan 0,01 (tes satu sisi) disajikan dalam tabel P.
2. Untuk  $N \geq 10$ , signifikansi suatu harga sebesar observasi  $r_s$  dapat ditetapkan dengan menghitung  $t$  yang berkaitan dengan harga itu (menggunakan rumus 9.8) dan kemudian menentukan signifikansinya dengan melihat tabel B.

$$t = r_s \frac{N-2}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

(rumus 9.8)

#### 4.2.1 Memberikan Ranking observasi dalam variabel X dan variabel Y, menentukan harga $d_i$ dan $d_i^2$ dan untuk setiap subyek.

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan telah penulis sajikan pada bab terdahulu maka langkah selanjutnya adalah memberikan ranking observasi pada variabel X dan variabel Y. Pemberian ranking ini didasarkan atas banyaknya  $N$  atau banyaknya subyek penelitian.

Mengenai data tentang variabel kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan jasa asuransi jiwa akan disajikan dalam tabel berikut :

Responden	Score	
	Variabel X	Variabel Y
1	25	37
2	25	38
3	24	43
4	18	29
5	22	37
6	21	33
7	16	32
8	16	30
9	15	28
10	15	34
11	19	38
12	20	33
13	20	31
14	24	39
15	21	33
16	18	31
17	24	39
18	21	30
19	18	29
20	20	33
21	27	44

Adapun ranking bagi masing-masing subyek penelitian tersaji dalam tabel berikut :

No responden	Rank		X-Y (d <sub>i</sub> )	D <sub>i</sub> <sup>2</sup>
	X	Y		
9	1.5	1	0.5	0.25
10	1.5	13	-11.5	132.25
7	3.5	8	-4.5	20.25
8	3.5	4.5	-1	1
4	6	2.5	3.5	12.25
16	6	6.5	-0.5	0.25
19	6	2.5	3.5	12.25
11	8	16.5	-8.5	72.25
12	10	10.5	-0.5	0.25
13	10	6.5	3.5	12.25
20	10	10.5	-0.5	0.25
6	13	10.5	2.5	6.25
15	13	10.5	2.5	6.25
18	13	4.5	8.5	72.25
5	15	14.5	0.5	0.25
3	17	20	-3	9
14	17	18.5	-1.5	2.25
17	17	18.5	-1.5	2.25
1	19.5	14.5	5	25
2	19.5	16.5	3	9
21	21	21	0	0
			$\Sigma 0.0$	$\Sigma 396$

Setelah mengetahui nilai rank variabel X dan variabel Y diatas maka ditentukan perhitungan  $T_x$  dan  $T_y$  untuk mengetahui apakah variabel diatas mempunyai korelasi. Berikut ini korelasi tersebut :

Skor X	$T_x$	$T_x^3-t$
15	2	6
16	2	6
18	3	24
20	3	24
21	3	24
24	3	24
25	2	6
		$\Sigma 114$

Skor Y	$T_y$	$T_y^3-t$
29	2	6
30	2	6
31	2	6
33	4	60
37	2	6
38	2	6
39	2	6
		$\Sigma 96$

#### 4.2.2 Menetapkan $\alpha$ .

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan atau akan bekerja pada tingkat  $\alpha = 0,05$ .

4.2.3 Memasukkan data ke dalam rumus koefisien korelasi rank spearman, menentukan nilai  $\Sigma T_x$ ,  $\Sigma T_y$  dan  $\Sigma x^2$ ,  $\Sigma y^2$

$$\begin{aligned}\Sigma T_x &= \frac{t^3 - t}{12} \\ &= \frac{6+6+24+24-24-24-6}{12} \\ &= \frac{114}{12}\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\Sigma T_y &= \frac{t_y^3 - t}{12} \\ &= \frac{6+6+6+60+6+6+6}{12} \\ &= \frac{96}{12} \\ &= 8\end{aligned}$$

Penentuan  $\Sigma X^2$  dan  $\Sigma Y^2$

$$\begin{aligned}\Sigma X^2 &= \frac{N^3 - N}{12} - T_x \\ &= \frac{(21)^3 - 21}{12} - 9,5 \\ &= \frac{9261 - 21}{12} - 9,5 \\ &= \frac{9240}{12} - 9,5 \\ &= 770 - 9,5 \\ &= 760,5\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\Sigma Y^2 &= \frac{N^3 - N}{12} - T_y \\ &= \frac{(21)^3 - 21}{12} - 8 \\ &= \frac{9261 - 21}{12} - 8 \\ &= \frac{9240}{12} - 8 \\ &= 770 - 8 \\ &= 762\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat diketahui bahwa :

$$N = 21$$

$$D_i = 396$$

$$T_x = 9,5$$

$$T_y = 8$$

$$X^2 = 760,5$$

$$Y^2 = 762$$

Selanjutnya untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel X dan variabel Y, karena terdapat rumus yang sama model rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} r_s &= \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d_i^2}{2\sqrt{\sum X^2 \times \sum Y^2}} \\ &= \frac{760,5 + 762 - 396}{2\sqrt{760,5 \times 762}} \\ &= \frac{1126,5}{2\sqrt{57901}} \\ &= \frac{1126,5}{2 \times 761,25} \\ &= \frac{1126,5}{1522,5} \\ &= 0,7399 \end{aligned}$$

Dari perhitungan dengan menggunakan rumus korelasi rank spearman diperoleh nilai  $r_s$  sebesar 0,7399. harga kritis nilai Rho untuk  $N=21$  dengan tingkat signifikansi 0,05 ditunjukkan dalam tabel P sebesar 0,362 maka nilai  $r_s = 0,7399 > r_s$  tabel = 0,362 yang berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi (X) dengan Kualitas Pelayanan Jasa (Y).

Karena  $N > 10$ , maka untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang menyakinkan antara variabel X dan variabel Y, digunakan uji  $t_{test}$  dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}t_{test} &= r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}} \\ &= 0,7399 \sqrt{\frac{21-2}{1-0,5474}} \\ &= 0,7399 \sqrt{\frac{19}{0,4526}} \\ &= 0,7399 \sqrt{41,9796} \\ &= 0,7399 \times 6,4791 \\ &= 4,7938\end{aligned}$$

Berdasarkan uji  $t_{test}$  tersebut diatas diperoleh nilai t sebesar 4,7938 maka jika dibandingkan dengan harga kritis pada nilai t pada tabel B untuk  $df = 19(21-2)$  dengan taraf kepercayaan 95% atau taraf signifikan 0,05 sebesar 2,093 maka nilai  $t_{test} = 4,7938 > t$  tabel 2,093. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  (Hipotesis Alternatif) diterima, maka dapat disimpulkan bahwa *Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Antara Kompetensi Dengan Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Jiwa.*



## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 KESIMPULAN

berdasarkan uraian diatas dan penjelasan pada bab-bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini menjawab hipotesis bahwa ada pengaruh antara kompetensi pegawai yang berupa kemampuan pegawai dan sikap kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan jasa asuransi jiwa.
2. Pernyataan tersebut dapat dibuktikan dengan analisa data yang menggunakan uji rank spearman ( $r_s$ ). Hasil perhitungannya diperoleh nilai 0,7399 sedangkan pada tabel P untuk  $N=21$  pada taraf signifikansi 0,05 atau taraf kepercayaan 95% maka nilai kritisnya adalah 0,362. Dengan demikian menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan jasa asuransi jiwa.
3. Setelah diuji dengan T test diperoleh nilai sebesar 4,7938 sedangkan nilai tersebut apabila dibandingkan dengan nilai kritis pada critical value of T pada df 19 ( $N-2$ ) dengan taraf signifikansi 0,05 atau taraf kepercayaan 95% adalah sebesar 2,093. Sehingga setelah hipotesis teruji maka dapat dinyatakan bahwa dalam penelitian ini menolak  $H_0$  (Hipotesis nol) dan menerima  $H_1$  (Hipotesis Kerja) atau dapat disimpulkan bahwa "Ada pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan jasa asuransi jiwa".
4. Sesuai dengan tujuan penelitian bahwa penulis akan mendeskripsikan kompetensi pegawai serta mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun. Berdasarkan hasil dari kuisisioner yang telah dijawab oleh responden diperoleh gambaran pegawai yang tergolong kompetensi rendah sebesar 33% yaitu sebanyak 7 orang dan pegawai yang tergolong kompetensi tinggi sebesar 67% atau 14 orang. Sedangkan kualitas pelayanan berdasarkan

penilaian responden kualitas pelayanan tergolong rendah dinyatakan oleh 23% responden atau 5 orang dan kualitas pelayanan tergolong tinggi dinyatakan oleh 77% responden atau 15 orang.

## 5.2 Saran –saran

Diharapkan kepada para pegawai yang ada di kantor PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun untuk semakin meningkatkan kompetensinya, karena terbukti bahwa kompetensi pegawai sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggan. Pelayanan yang baik dan memuaskan akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan serta dapat meningkatkan jumlah pelanggan sehingga target yang ingin dicapai dapat terpenuhi.

Agar Pimpinan organisasi dalam hal ini Branch Manajer terus mengupayakan peningkatan kompetensi pegawai yang ada dalam organisasi yang dipimpinnya, melalui pencarian sumberdaya manusia yang potensial dengan berbagai cara misalnya dengan melalui pendidikan informal secara intensif.

## 5.3 Penutup

Sebagai penutup dalam karya ilmiah ini penulis senantiasa maminatkan rasa syukur kepada Allah SWT, hanya dengan rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Akhirnya penulis berharap, semoga karya ini mempunyai guna dan manfaat bagi kita bersama terutama bagi penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharma,Surya. 2002.*Pengembangan Sumberdaya Manusia Berbasis Kompetensi*.  
Usahawan no:01 Th XXXI Januari,2002.
- Gary,Dessler. 1997. *Manjemen Sumberdaya Manusia Jilid I dan II*. Prentice-  
Hall,inc.
- Goestiandi. 1997. *Kompetensi*,Usahawan no:08 Th XXVI Agustus,1997.
- Hasibuan. 1990. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta  
:BPFE
- Heidjarachman, R. dan Suad, Husnan. 1999. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta
- James,Black.1999. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*. PT.Refika  
Aditama,Bandung,1999.
- Kartasasmita,Ginanjari. 1995. *Peningkatan Pelayanan Masyarakat dalam Era  
Globalisasi*. Manajemen Pembangunan no:11/III,1995.
- Kartini,Kartono. 1994. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta.
- Koentjoroningrat.1991.*Metode-metode Penelitian Masyarakat*. PT.Gramedia Jakarta
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kusmana. 1987. *Analisa Terhadap Aspek-aspek kepemimpinan*.
- Makmur, Sutan.1990. *Keterbukaan Partisipatif dan Refleksi Bagi Kompetensi SDM  
dan Manajemen Profesional di Era Globalisasi*. Manajemen Pembangunan  
no: 33 Th X Maret 2001.
- Matutina, C. Domi. 1992. *Manajemen Personalia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moekijat. 1987. *Administrasi Kepegawaian*. CV.Mandar Maju1987.
- Musaneff. 1984. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Andi
- Nayono. 1998. *Mengenal Kehidupan Berorganisasi*. Yogyakarta
- Persadi. 1998. *Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta : LP3ES

- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. 1989. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Suharsini, Arikunto. 1989. *Metode Penelitian*. Andi. Jakarta. 1989.
- Sutrisno, Hadi. 1984. *Metode Riset*. Andi offset. Jakarta. 1984.
- Siagian, P. Sondang. 1992. *Prilaku Organisasi*. Jakarta. 1992.
- Siagian, P. Sondang. 2001. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta 2001.
- Soetjipto, Budi W. 1997. "Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia". *Majalah Usahawan Indonesia* No. 01/ThXXXVI
- Soetjipto, Budi. 2001. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Usahawan no:11 Th XXX nopember 2001.
- Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfa Beta
- Sulistiono, Benni. 2000. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Efektifitas Penerimaan Pajak*. Jember 2000.
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993
- Tjiptono, Fandi. 2000. *Manajemen Jasa*. Andi Yogyakarta 2000.
- Toha, Miftah. 1983. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta
- Toha, Miftah. 1993. *Administrasi Kepegawaian*. Yogyakarta. UGM.
- Widjaja, AW. 1986. *Administrasi Kepegawaian Suatu Pengantar*. Rajawali Jakarta.
- Zamit, Zulian, Msi. 2001. *Manajemen Kualitas produksi dan Jasa*. Econosia. Jakarta.

Artikel:

Radar Madiun edisi 20 April 2002

Departemen Pendidikan Nasional  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Negeri Jember

---

**Daftar Kuisisioner**

*Tentang*

**Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan jasa asuransi Jiwa di P.T Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun.**

**I. Identitas Peneliti.**

Nama : PAMUDJI WIDODO  
Nomer Induk Mahasiswa : 980910201274  
Program studi : Administrasi Negara  
Jurusan : Administrasi.  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat : Jl. Kawis Gg. II no: 9 Madiun.

**II. Pengantar**

Salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara, Jurusan Administrasi, fakultas Ilmu sosial dan Ilmu politik Universitas Negeri Jember adalah menulis karya ilmiah, yaitu skripsi. Judul skripsi ini adalah mengenai "Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Jiwa Pada P.T Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun". Untuk memenuhi data yang dibutuhkan, saya mohon dengan hormat kesediaan bapak/ibu/sdr untuk membantu pencapaian tujuan penelitian ini, yaitu dengan mengisi angket/daftar pertanyaan yang telah saya sediakan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kerahasiaan dari jawaban yang diberikan akan kami jamin sepenuhnya.

Atas kesediaan bapak/ibu/sdr untuk meluangkan waktu mengisi angket ini, saya mengucapkan banyak terima kasih dan minta maaf yang sebesar-besarnya apabila ditemui kata-kata yang kurang berkenan.



6. Apakah Bpk/Ibu/sdr selalu menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya ?
  - a. Selalu.
  - b. Kadang-kadang.
  - c. Tidak
7. Apakah Bpk/Ibu/sdr selausiap memikul resiko atas tindakan yang telah Bpk/Ibu/sdr lakukan ?
  - a. Selalu.
  - b. Kadang-kadang.
  - c. Tidak
8. Apakah Bpk/Ibu/sdr selalu bersedia membantu karyawan lain ( dalam satu departemen )untuk menyelesaikan pekerjaan ?
  - a. Selalu.
  - b. Kadang-kadang.
  - c. Tidak
9. Apakah Bpk/Ibu/sdr selalu dapat bekerja sama dengan karyawan lainnya dalam menyelesaikan tugas ?
  - a. Selalu.
  - b. Kadang-kadang.
  - c. Tidak

**B. Indikator Kualitas Pelayanan (Y).**

**Tangibles (Bukti langsung)**

10. Apakah di kantor ini sarana dan prasarana seperti gedung, tempat ibadah dan pendingin ruangan selalu dalam kondisi yang baik ?
  - a. Selalu.
  - b. Kadang-kadang.
  - c. Tidak
11. Apakah Bpk/Ibu/sdr dalam berpenampilan selalu ingintampak rapi ?
  - a. Selalu.
  - b. Kadang-kadang.
  - c. Tidak
12. Bagaimana peralatan yang ada seperti alat tulis ,sarana komunikasi, komputer dll yang tersedia selalu memadai dalam membantu tugas pekerjaan Bpk/Ibu/sdr ?
  - a. Selalu.
  - b. Kadang-kadang.
  - c. Tidak

**Keandalan (Reliability)**

13. Apakah Bpk/Ibu/sdr selalu memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera ?
  - a. Selalu.
  - b. Kadang-kadang.
  - c. Tidak

14. Apakah Bpk/Ibu/sdr dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan selalu sesuai dengan harapan pelanggan ?
- a. Selalu.                      b. Kadang-kadang.                      c. Tidak
15. Apakah Bpk/Ibu/sdr selalu mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan ?
- a. Selalu.                      b. Kadang-kadang.                      c. Tidak

**Daya Tanggap (Responiviness)**

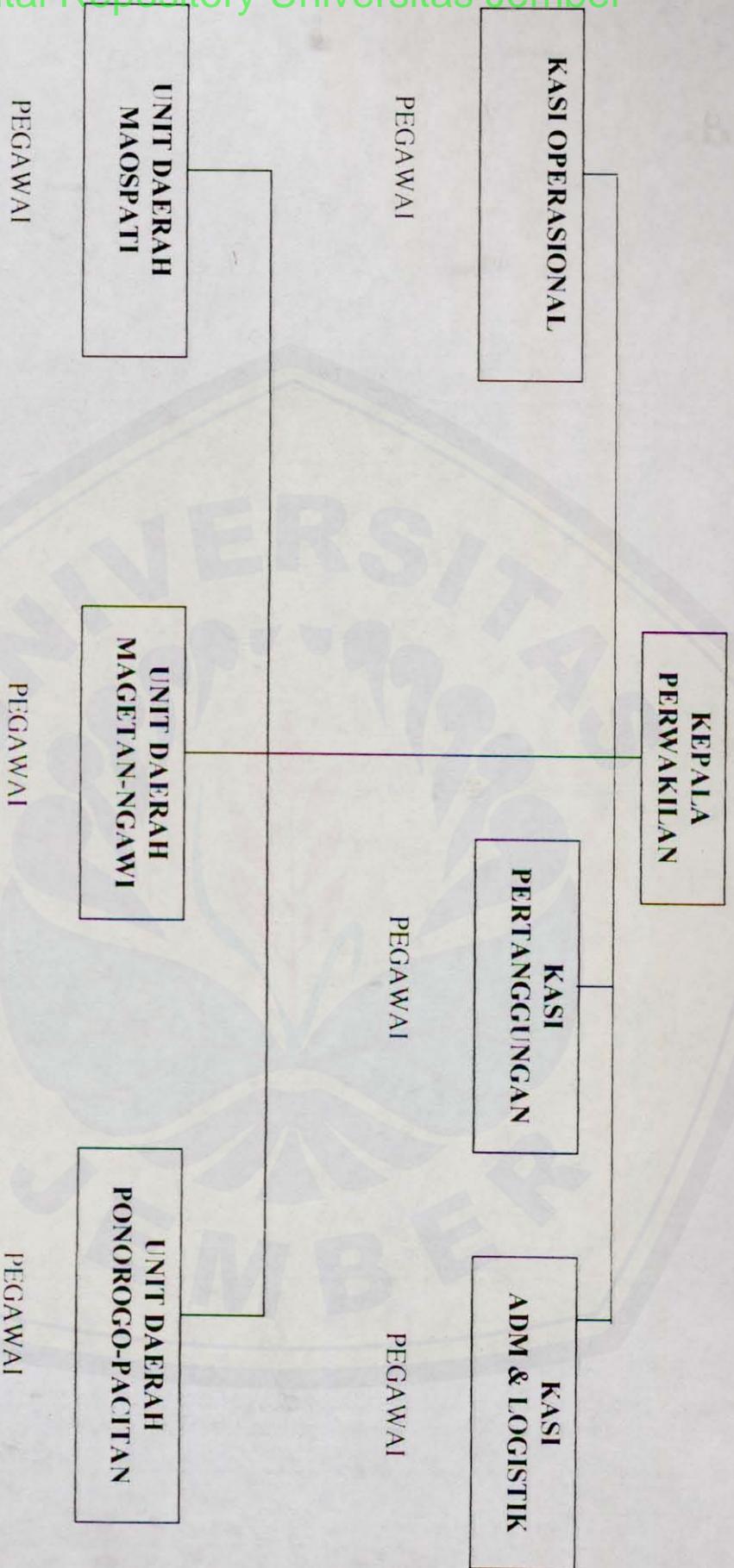
16. Jika ada keluhan dari pelanggan apakah Bpk/Ibu/sdr selalu cepat menanggapi ?
- a. Selalu.                      b. Kadang-kadang.                      c. Tidak
17. Apakah Bpk/Ibu/sdr selalu mampu menyelesaikan setiap masalah yang ada secara tepat ?
- a. Selalu.                      b. Kadang-kadang.                      c. Tidak
18. Apakah Bpk/Ibu/sdr selalu siap membantu setiap pengaduan dan keluhan dari pelanggan ?
- a. Selalu.                      b. Kadang-kadang.                      c. Tidak

**Jaminan (Assurance)**

19. Apakah Bpk/Ibu/sdr selalu dapat menyelesaikan setiap tugas dan permasalahan yang berkaitan dengan pelanggan ?
- a. Selalu.                      b. Kadang-kadang.                      c. Tidak
20. Apakah Bpk/Ibu/sdr selalu memberikan rasa aman dan mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan ?
- a. Selalu.                      b. Kadang-kadang.                      c. Tidak
21. Dalam pelayanan, apakah Bpk/Ibu/sdr selalu bersikap ramah, sopan kepada setiap pelanggan ?
- a. Selalu.                      b. Kadang-kadang.                      c. Tidak



Struktur organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun



SUMBER  
LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKSI  
Nomor : 020/SK.U/0199  
Tanggal : 15.1.1999

df	Tingkat signifikansi untuk tes satu-sisi					
	.10	.05	.025	.01	.005	.0005
	Tingkat signifikansi untuk tes dua-sisi					
	.20	.10	.05	.02	.01	.001
1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657	636.619
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	31.598
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	12.941
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	8.610
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	6.859
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.959
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	5.405
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	5.041
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.781
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.587
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.437
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	4.318
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	4.221
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	4.140
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	4.073
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	4.015
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.965
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.922
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.883
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.850
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.819
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.792
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.767
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.745
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.725
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.707
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.690
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.674
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.659
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.646
40	1.303	1.684	2.031	2.423	2.704	3.551
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.460
120	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617	3.373
$\infty$	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.291

\* Tabel B diringkaskan dari Tabel III dalam Fisher dan Yates: *Statistical tables for biological, agricultural, and medical, research*, diterbitkan oleh Oliver and Boyd Ltd. Edinburgh, dengan izin dari para penulis dan penerbit.

Tabel P. Tabel Harga-harga Kritis  $r_s$  Koefisien Korelasi Ranking Spearman

N	Tingkat Signifikansi (tes satu-sisi)	
	.05	.01
4	1.000	
5	.900	1.000
6	.829	.943
7	.714	.893
8	.643	.833
9	.600	.783
10	.564	.746
12	.506	.712
14	.456	.645
16	.425	.601
18	.399	.564
20	.377	.534
22	.359	.508
24	.343	.485
26	.329	.465
28	.317	.448
30	.306	.432



# PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO )

## Perwakilan Madiun

Jln. Dr. Soetomo No. 44 Madiun 63112

Telp. (0351) 464665 fax. (0351) 454140

15 Nopember 2002

### Surat Keterangan Penelitian

No : 072/09 /JS.47/2002

Berdasarkan surat pengantar dari fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember no :1183/J25.3.1/PL.5/2002, perihal penelitian mahasiswa :

Nama : PAMUDJI WIDODO / 98-1274  
Fakultas / Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Administrasi Negara  
Alamat : Jln. Kawis Gg. II / 9 Madiun  
Judul penelitian : Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Jiwa (Suatu Studi Tentang Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Jiwa Di PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun).

Maka kami menerangkan bahwa mahasiswa tersebut telah melakukan penelitian pada PT. Asuransi Jiwasraya Perwakilan Madiun terhitung sejak 4 nopember 2002 sampai dengan 15 nopember 2002.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO )

Perwakilan Madiun



**Sri Lestari, BA**

Branch Manager



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN

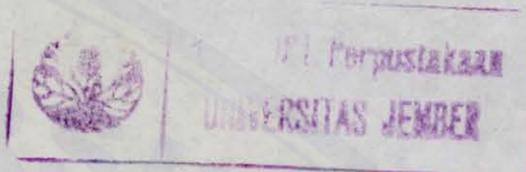
Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Telp. (0331) 337818, 339385 Fax. (0331) 337818 Jember 68121  
E-mail : lemlit\_unej @ jember.telkom.net.id

Nomor : ||83 /J25.3.1/PL.5/2002  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Ijin melaksanakan Penelitian

30 Oktober 2002

Kepada : Yth. Sdr. Pimpinan  
PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)  
Perwakilan Madiun  
di -

MADIUN.



Menunjuk surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember No. 3612/J25.1.2/PL.5/2002 tanggal 29 Oktober 2002, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : PAMUDJI WIDODO / 98-1274  
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik / Administrasi Negara  
Alamat : Jl. Kawis II / 9 Madiun.  
Judul Penelitian : Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Jiwa (Suatu Studi Tentang Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Jiwa Di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun).  
Lokasi : PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Perwakilan Madiun.  
Lama Penelitian : 3 (tiga) bulan.

maka kami mohon dengan hormat bantuan serta perkenan saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa bersangkutan dalam melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan saudara disampaikan terima kasih.



a.n. Ketua,  
Sekretaris

*Didik Sulistyanto*  
Sc/agr. Didik Sulistyanto  
NIP. 131 792 232

Embusan Kepada Yth. :

Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Jember