

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA
TERHADAP KEPUASAN
PENERIMA UANG PENSIUN BULANAN**

STUDI EMPIRIS PADA KANTOR PT. TASPEN (PERSERO) CABANG UTAMA SEMARANG



TESIS

**Diajukan untuk memenuhi Sebagian syarat guna
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**Oleh :
Jauhari
NIM C4A099368**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2002**



Sertifikasi

Saya, Jauhari, yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada program magister manajemen ini ataupun pada program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya sepenuhnya berada di pundak saya.

Semarang, 24 Mei 2002

Jauhari

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :
**PENGARUH PELAYANAN PRIMA
TERHADAP KEPUASAN PENERIMA UANG PENSIUN BULANAN
STUDI EMPIRIS PADA KANTOR PT TASPEN (PERSERO) CABANG UTAMA
SEMARANG**

Yang disusun oleh Jauhari, NIM C4A099368
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji tanggal 24 Mei 2002
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing Utama



Drs. Daryono Rahardjo, MM

Pembimbing Anggota



Dra. Utami Tri S, MBA

Semarang, 24 Mei 2002
Universitas Diponegoro
Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen
Ketua Program



Prof. DR. Suyudi Mangunwihardjo

ABSTRACT

Every company must deeply comprehend the customer's needs by increasing the satisfaction of its customer through service excellence or the services that can meet more than just customer's expectation in order to keep surviving in the competitive service industry situation. Therefore, the object of this study is to testify the service excellence factor, which has prominent influence for the satisfaction of its customer; moreover, it is the research gap of the former observation.

Respondents in this observation are the pension beneficiaries of PT. Taspen (Persero) in Semarang main branch office, and the amounts of the sample are 100 customers. *Structural Equation Model* (SEM) combined with AMOS 4.0 are used as the analytical technique to attest the developed 3 (three) hypothesis. The results from the testing hypothesis show a significant positive effect between technology competent variable and the competency of human resources toward the service excellence, together with its relation of the satisfaction of its customer.

By means of this observation, if the company wants to enhance its service excellence, it is advised to conduct its enlargement of the human resources quality by way of training program and rotation of employee program; the continuously perfecting technology as well as the development of technology in general; also the improvement of service excellence to each customer like the improvement of sequence system and the availability of special stands.

ABSTRAKSI

Untuk dapat bertahan dalam persaingan bisnis pelayanan jasa, setiap perusahaan harus mampu mengerti kebutuhan konsumen dengan cara meningkatkan kepuasan konsumen melalui pelayanan prima atau pelayanan yang melebihi harapan konsumen. Oleh karena itu, tujuan dari studi ini menguji faktor-faktor pelayanan prima yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yang merupakan *research gap* dari penelitian terdahulu.

Responden dalam penelitian ini adalah penerima uang pensiun bulanan di Kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan AMOS 4.0, yang digunakan untuk menguji 3 (tiga) hipotesis yang telah dikembangkan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan pengaruh positif yang signifikan antara variabel kompetensi teknologi dan kompetensi sumber daya manusia terhadap pelayanan prima, dan dalam hubungannya dengan kepuasan penerima uang pensiun bulanan.

Dari hasil penelitian ini, untuk meningkatkan pelayanan prima disarankan agar pihak perusahaan sebaiknya mengadakan peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui program training dan rotasi pegawai ; penyempurnaan teknologi secara berkesinambungan sejalan dengan perkembangan teknologi pada umumnya ; serta peningkatan pelayanan prima kepada setiap penerima uang pensiun bulanan antara lain melalui perbaikan sistem antrian dan penyediaan loket-loket khusus.

KATA PENGANTAR


Puji syukur kupersembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karuniaNya, tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. Judul penelitian yang diajukan adalah **PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PENERIMA UANG PENSIUN BULANAN (STUDI EMPIRIS PADA KANTOR PT. TASPEN (PERSERO) CABANG UTAMA SEMARANG).**

Berkenaan dengan hal tersebut, penulis telah banyak mendapatkan bantuan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Suyudi Mangunwiharjo selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
2. Drs. Daryono Rahardjo, MM selaku pembimbing utama atas segala perhatian, motivasi dan bimbingannya selama penyusunan tesis ini.
3. Dra. Utama Tri S, MBA selaku pembimbing anggota atas segala perhatian, motivasi dan bimbingannya selama penyusunan tesis ini.
4. Pihak manajemen Kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang yang telah memberi ijin serta kesempatan untuk melakukan penelitian.
5. Ibuku tercinta dan Keluargaku atas segala perhatian, motivasi, bimbingan dan do'anya selama penyusunan tesis ini.
6. Teman-temanku angkatan XII / A / Sore yang telah banyak memberi perhatian, motivasi, dan bantuannya.
7. Teman-temanku kelas pemasaran angkatan XII / A / Sore yang telah banyak memberi perhatian, motivasi dan bantuannya.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu hingga terselesaikannya tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala saran, kritik dan masukan akan diterima dengan senang hati.

Akhir kata penulis berharap tesis ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.


Semarang, 24 Mei 2002

Jauhari
NIM C4A099368

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Pengesahan Keaslian Tesis	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstract	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Bab I : Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
1.3.1. Tujuan	5
1.3.2. Kegunaan	6
1.4. Metodologi	6
1.5. Outline Tesis	6
1.6. Definisi-definisi Utama	8
1.6.1. Pelayanan Prima	8
1.6.2. Kompetensi Teknologi	9

1.6.3. Kompetensi Sumber Daya Manusia	9
1.6.4. Kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan	9
1.7. Keterbatasan dan Asumsi Dasar	10
1.7.1. Keterbatasan	10
1.7.2. Asumsi Dasar	10
Bab II : Telaah Pustaka dan Pengembangan Model	11
2.1. Pelayanan Prima	12
2.2. Kompetensi Teknologi.....	14
2.3. Kompetensi Sumber Daya Manusia	16
2.4. Kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan	18
2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Model Penelitian	20
2.6. Hipotesis dan Definisi Operasional Variabel	21
2.6.1. Hipotesis	21
2.6.2. Definisi Operasional Variabel	21
2.6.2.1. Variabel Kompetensi Teknologi	21
2.6.2.2. Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia	22
2.6.2.3. Variabel Pelayanan Prima	23
2.6.2.4. Variabel Kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan	24
Bab III : Metode Penelitian	28
3.1. Desain Penelitian	29
3.2. Jenis Sumber Data	32
3.2.1. Data Primer	32

3.2.2. Data Sekunder	32
3.2.3. Sumber Data	33
3.3. Populasi dan Sampel	33
3.3.1. Populasi	33
3.3.2. Sampel	33
3.4. Metode Pengumpulan Data	35
3.5. Teknik Analisis	36
3.5.1. Analisis Kualitatif	36
3.5.2. Analisis Kuantitatif	37
Bab IV : Analisis Data	46
4.1. Data-data Deskriptif	47
4.2. Proses dan Hasil Analisis Data	49
4.1.1. Uji Reliabilitas dan Validitas Angket	50
4.1.2. Uji Confirmatory Factor Analysis	52
4.1.3. Uji Evaluasi Asumsi SEM	58
4.1.3.1. Uji Evaluasi Normalitas Data	59
4.1.3.2. Uji Evaluasi <i>Outliers</i>	60
4.1.3.3. Uji Evaluasi Multicollinearity atau Singularity	62
4.1.3.4. Uji Nilai Residual	63
4.1.4. Uji Structural Equation Modeling	65
4.1.4.1. Uji Kesesuaian Model	66
4.3. Uji Reliability dan Variance Extract	67

4.3.1. Uji Reliability	67
4.3.2. Variance Extract	70
4.4. Pengujian Hipotesis	72
4.4.1. Pengujian Hipotesis Pertama	72
4.4.2. Pengujian Hipotesis Kedua	73
4.4.3. Pengujian Hipotesis Ketiga	73
4.5. Analisis Pengaruh	75
Bab V : Simpulan dan Implikasi Kebijakan	78
5.1. Simpulan Hipotesis	82
5.1.1. Kompetensi Teknologi	82
5.1.2. Kompetensi Sumber Daya Manusia	83
5.1.3. Pelayanan Prima	84
5.2. Simpulan Masalah Penelitian	86
5.3. Implikasi Teoritis	89
5.4. Implikasi Kebijakan Manajemen	90
5.5. Keterbatasan Penelitian	96
5.6. Agenda Penelitian Mendatang	97

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Penerima Uang Pensiun Bulanan Di PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang Sampai Dengan Bulan September 2001	4
Tabel 2.1.	Kesatuan Model Variabel Penelitian	26
Tabel 2.2.	Penentuan Variabel Dependen-Independen	26
Tabel 2.3.	Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 3.1.	Tipe-Tipe Penelitian Bisnis	29
Tabel 3.2.	Orientasi Desain Penelitian	31
Tabel 3.3.	Fokus, Orientasi dan Tipe Penelitian	32
Tabel 3.4.	Desain Inti dari Pernyataan	36
Tabel 3.5.	Model Pengukuran	41
Tabel 3.6.	Goodness - of - fit Indices	45
Tabel 4.1.	Data Demografi Responden	48
Tabel 4.2.	Ringkasan Hasil Perhitungan Reliabilitas dan Validitas.....	51
Tabel 4.3.	<i>Goodness Of Fit Confirmatory Factor Analisis</i> Variabel Kompetensi Teknologi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia	54
Tabel 4.4.	Regression Weigth Variabel Bentuk Eksogen	55

Tabel 4.5.	<i>Goodness Of Fit Confirmatory Factor Analisis</i>	
	Variabel Pelayanan Prima dan Kepuasan Penerima	
	Uang Pensiun Bulanan	57
Tabel 4.6.	Regression Weight Variabel Pelayanan Prima dan	
	Kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan	58
Tabel 4.7.	Uji Evaluasi Normalitas Data	60
Tabel 4.8.	Descriptives Statistic	61
Tabel 4.9.	Standarized Residual Covariances	64
Tabel 4.10.	<i>Goodness Of Fit Structural Equation Model</i>	66
Tabel 4.11.	Hasil Komputasi AMOS	67
Tabel 4.12.	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	74
Tabel 4.13.	Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Garis Besar Tesis	8
Gambar 2.1. Garis Besar Bab II.....	11
Gambar 2.2. Kerangka Berpikir Teoritis	20
Gambar 2.3. Variabel kompetensi teknologi	22
Gambar 2.4. Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	23
Gambar 2.5. Variabel Pelayanan Prima	24
Gambar 2.6. Variabel Kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan	25
Gambar 3.1. Garis Besar Bab III	28
Gambar 3.2. Stuctural Equation Model Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan.....	40
Gambar 4.1. Outline Bab IV	47
Gambar 4.2. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Kompetensi Teknologi dan Kompetensi Sumber Daya Manusia	53
Gambar 4.3. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Bentuk Pelayanan Prima dan Kepuasan Penerima Uang pensiun Bulanan	56
Gambar 4.4. SEM Model Pelayanan Prima dan Kepuasan	65
Gambar 5.1 Outline Bab V	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Data Responden

Lampiran 3 : Perhitungan AMOS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Dalam penciptaan nilai yang lebih di mata konsumen, perusahaan dituntut melakukan perubahan yang mendasar menyangkut visi ke depan. Menurut Druker (1994), perkembangan dunia pemasaran mengarah pada penciptaan *value oriented marketing* dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen. Hal tersebut patut diperhatikan mengingat konsumen yang puas akan cenderung melakukan pembelian ulang ataupun memiliki loyalitas pada suatu produk barang ataupun jasa.

Untuk menciptakan kepuasan konsumen bukanlah hal yang mudah. Karena sampai saat ini masih belum ditemukan cara yang paling tepat untuk mengukur kepuasan konsumen karena sifatnya yang sangat subyektif dan *unmeasurable* (Huseini dan Mamahid, 1998). Namun demikian ada beberapa ahli yang berusaha mengukurnya dengan menggunakan pendekatan kualitas pelayanan, seperti halnya yang dilakukan oleh Parasuraman di tahun 90-an.

Dalam perkembangan kualitas pelayanan, pelayanan kini tidak dipandang sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk memenuhi harapan konsumen saja, namun telah berkembang menjadi suatu

usaha untuk mencapai suatu pemenuhan melebihi harapan konsumen. Hal tersebut dikenal sebagai pelayanan prima (Schoeder, 1994).

Dalam penelitiannya, Clark (1998) menyatakan bahwa pelayanan prima dapat dicapai dengan memperbaiki penampilan dan meningkatkan kompetensi yang dimiliki penyedia jasa. Zweel (1999) juga meneliti tentang kompetensi yang dibutuhkan oleh penyedia jasa ada dua meliputi kompetensi teknologi dan kompetensi sumber daya manusia. Namun demikian Zweel menyarankan agar dilakukan suatu penelitian yang menguji hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan konsumen. Hal tersebut mendasari *research gap* pada penelitian ini.

PT. Taspen (Persero) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang asuransi yang mengelola pembayaran pensiun bulanan bagi Pegawai Negeri Sipil, TNI, Polri, Sipil Hankam, Pejabat Negara, Veteran serta Perintis Kemerdekaan yang tertuang dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 882/KMK.03/1986 Tanggal 6 September 1986, Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 842.1-841 Tanggal 13 Oktober 1986 dan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 702/KMK.03/1987 Tanggal 31 Oktober 1987 serta Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 1-1402 Tanggal 14 November 1987.

Jumlah penerima uang pensiun bulanan yang dikelola oleh PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang sampai dengan bulan

Septembar 2001 sejumlah 110.903 orang. Sejumlah 73.029 orang dibayarkan melalui PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang. Cara pengambilannya ditentukan dengan jadwal yaitu dari tanggal 4 sampai dengan tanggal 7 sebagai hari pembayaran utama dan tanggal 8 sampai dengan 10 sebagai hari pembayaran cadangan. Selebihnya sejumlah 37.874 orang dibayarkan melalui berbagai kantor bayar seperti Bank Pembangunan Daerah, BRI, BTN, BNI, Bank Mandiri, PT. POS Indonesia (Persero) dan sebagainya. Hal ini merupakan pesaing bagi PT. Taspen (Persero). Seperti terlihat pada tabel 1.1. apabila pesaing ini tidak muncul maka PT. Taspen (Persero) sampai dengan bulan September 2001 akan menerima pendapatan sebesar Rp 199.625.400,00 akan tetapi dengan adanya pesaing maka pendapatan PT. Taspen (Persero) hanya Rp 131.452.200,00 oleh sebab itu untuk menaikkan jumlah penerima uang pensiun bulanan kembali menggunakan pelayanan jasa PT. Taspen (Persero), maka PT. Taspen (Persero) telah terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan dengan langkah-langkah kemajuan yang bertujuan untuk menjaga tetap eksisnya perusahaan.

Tabel 1.1.
Penerima Uang Pensiun Bulanan
Di PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang
Sampai dengan bulan September 2001

NO	Tahun	Jumlah Pensiunan	Pembayaran		Penerimaan fee (Rp.)
			Taspen	Lain- lain	
1	1997	106.183	68.995*	37.188	55.196.000,00
2	1998	106.995	69.709*	37.286	55.767.200,00
3	1999	108.969	71.452**	37.517	92.887.600,00
4	2000	110.260	72.809**	37.451	94.651.700,00
5	S/d September 2001	110.903	73.029***	37.874	131.452.200,00

Sumber : data dari PT.Taspen (Persero)

Keterangan : * = penerimaan fee Rp. 800,00 per orang

** = penerimaan fee Rp. 1.300,00 per orang

*** = penerimaan fee Rp. 1.800,00 per orang

Turunnya kepercayaan masyarakat pada perusahaan mendorong pihak perusahaan meningkatkan pelayanan jasa sehingga memiliki daya saing. Dengan pengembangan suatu pelayan prima diharapkan pihak perusahaan dapat memuaskan konsumennya sehingga harapan perusahaan untuk mendapatkan konsumen yang loyal dan secara tidak langsung meningkatkan profit bagi perusahaan tersebut dapat tercapai.

Dari uraian di atas mendorong diadakannya penelitian ini dengan menguji tentang pengembangan pelayanan prima hubungannya dengan penciptaan kepuasan penerima uang pensiun bulanan di Kantor PT Taspen

(Persero) Cabang Utama Semarang. Pengambilan lokasi penelitian di Kantor PT Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang dikarenakan PT Taspen (Persero) sebagai salah satu jajaran Badan Usaha Milik Negara terbesar di Indonesia yang saat ini dalam kinerjanya telah menerapkan pelayanan prima. Dengan demikian PT Taspen (Persero) yang mempunyai motto "Better Service Through Better Performance" (layanan dan kinerja selalu ditingkatkan) yang ditanamkan kepada seluruh karyawan.

1.2. Perumusan Masalah

Dari paparan di atas dapat disajikan perumusan masalah sebagai berikut :

- Bagaimanakah pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan penerima uang pensiun bulanan.

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Menguji pengaruh kompetensi teknologi terhadap pelayanan prima.
2. Menguji pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap pelayanan prima.
3. Menguji pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan penerima uang pensiun bulanan.

1.3.2. Kegunaan

Penelitian ini memiliki manfaat atau kegunaan sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis, yaitu bagi ilmu pengetahuan pemasaran terutama tentang pengembangan pelayanan prima dalam upaya mencapai kepuasan penerima uang pensiun bulanan.
2. Manfaat praktis, yaitu bagi berbagai pihak antara lain penyusun dalam rangka pengembangan dan penerapan pengetahuan secara praktis perusahaan dalam rangka pembuatan rumusan kebijakan yang diambil menyangkut pelayanan prima dan untuk para peneliti selanjutnya

1.4. Metodologi

Pada penelitian ini metodologi yang digunakan adalah *confirmatory factor analysis* dan *full model* dari *Structural Equation Model* (SEM). Dalam SEM, hasil komputasi untuk tes signifikansi model dilakukan untuk mengukur *goodness of fit* yaitu *Chi-square*, *Goodness of Fit Index* (GFI), *Adjusted Goodness of Fit Index* (AGFI), *The Comparative Fit Index* (CFI), *Root Mean Square of Approximation* (RMSEA) dan *Critical Ratio* (CR).

1.5. Outline Tesis

Penulisan tesis ini disusun secara sistematis yang terdiri dari beberapa bab.

Bab I merupakan Bab Pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian,

metodologi, outline tesis, definisi-definisi utama, keterbatasan dan asumsi dasar.

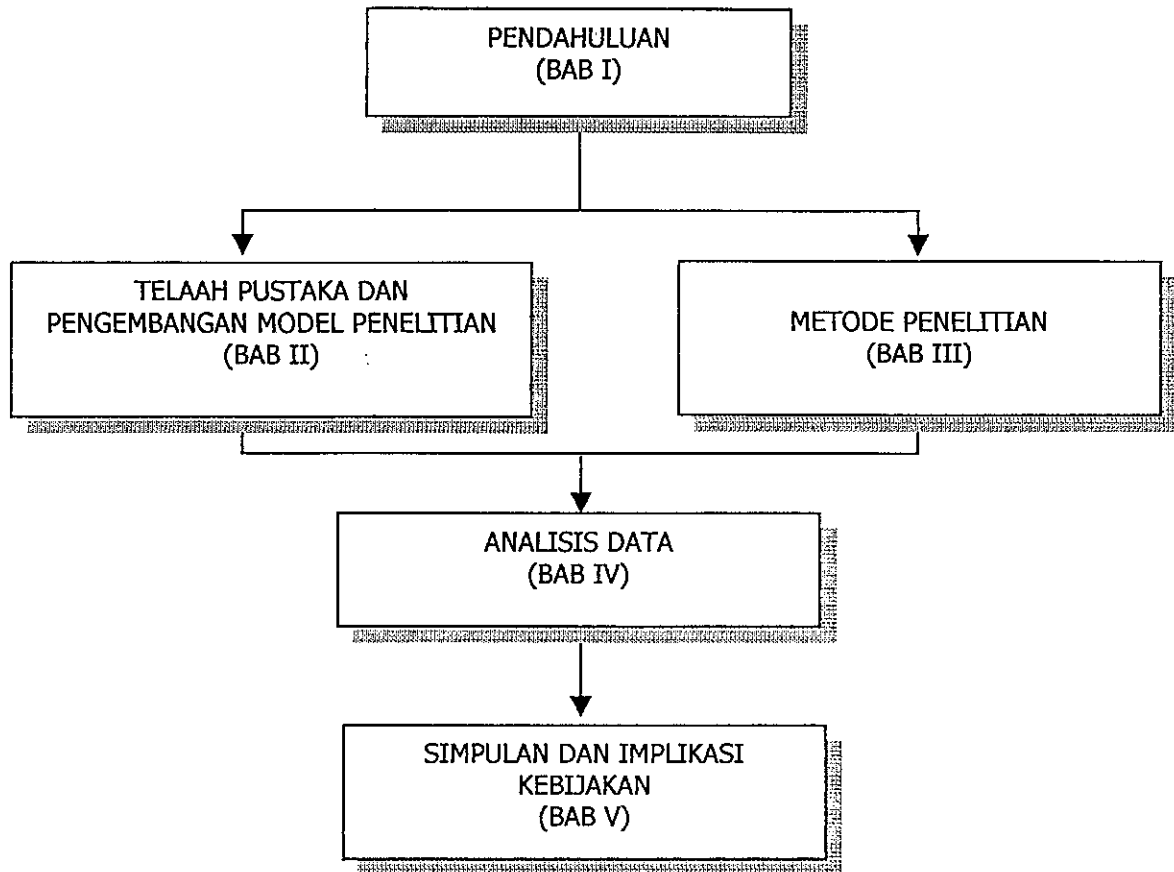
Bab II memuat tentang telaah pustaka, model, hipotesis dan definisi operasional variabel.

Bab III berisi tentang metode penelitian yang menjabarkan jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan teknik analisis.

Bab IV mengenai analisis data yang berisi gambaran umum obyek penelitian dan data-data deskriptif, proses dan hasil analisis/komputasi data dan pengujian hipotesis.

Bab V berisi tentang kesimpulan dan implikasi kebijakan yang menjabarkan kesimpulan mengenai masing-masing hipotesis, kesimpulan mengenai masalah penelitian, implikasi pada teori-teori manajemen, implikasi pada kebijakan manajemen, keterbatasan penelitian dan agenda penelitian mendatang. Gambar untuk garis besar susunan tesis dapat dilihat dalam gambar 1.1.

Gambar 1.1.
Garis Besar Tesis



1.6. Definisi-definisi Utama

1.6.1. Pelayanan Prima

Pelayanan prima, yaitu pelayanan yang dapat membuat konsumen merasa diperlakukan istimewa yang hanya bisa dicapai dengan memberikan pelayanan melebihi harapan konsumen (Madsen, 1993).

1.6.2. Kompetensi Teknologi

Kemampuan dalam teknologi yang memungkinkan penyampaian jasa dengan lebih cepat, murah dan dengan kinerja yang lebih baik (Rock, 1999)

1.6.3. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kecakapan atau kemampuan yang dimiliki oleh penyedia jasa agar terjadi interaksi layanan antara penyedia jasa dan konsumen (Goffman, 1993).

1.6.4. Kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan

Konsumen akan mendapatkan kepuasan dengan membandingkan antara kinerja layanan dengan harapan kinerja layanan yang akan diterima. Harapan tersebut akan dibandingkan dengan persepsi aktual terhadap layanan yang telah dikonsumsi. Jika harapan tersebut sesuai dengan kinerja yang sesungguhnya, maka konsumen akan merasa puas (Churchill dan Suprenant, 1982, dalam Tse dan Wilton, 1988).

1.7. Keterbatasan dan Asumsi Dasar

1.7.1. Keterbatasan

Keterbatasan penelitian adalah :

- Keterbatasan ini antara lain mengenai obyek penelitian yang hanya pada satu perusahaan saja, yaitu Kantor PT Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang.
- Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk kasus lain diluar obyek penelitian, karena hanya untuk satu perusahaan saja.

1.7.2. Asumsi Dasar

Dalam penelitian ini asumsi dasar yang digunakan adalah :

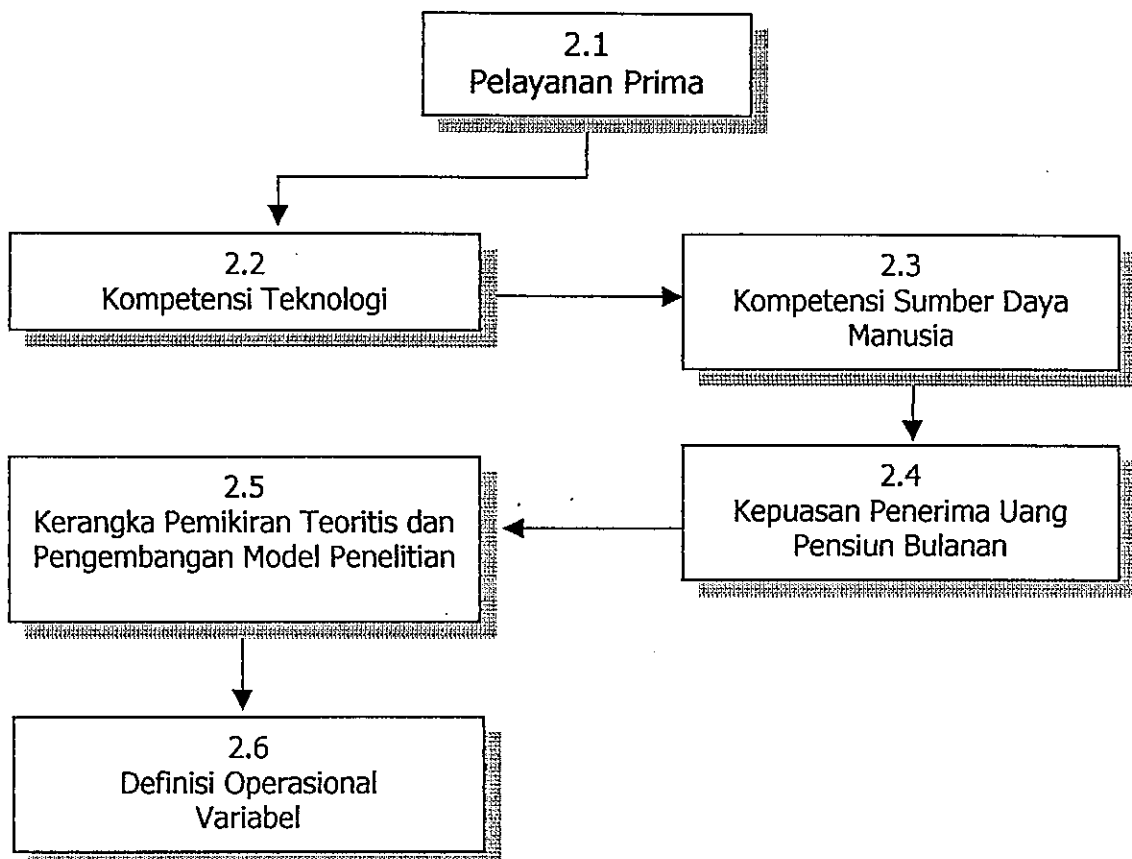
- Motivasi dan tujuan penerima uang pensiun bulanan pada saat mengadakan transaksi dengan pihak penyedia jasa dianggap tidak membawa pengaruh pada pengisian kuisisioner atau dengan kata lain diabaikan.
- Pengetahuan dan pengalaman penerima uang pensiun bulanan dianggap sama dan layak untuk diikutsertakan dalam penelitian, sejauh memenuhi kriteria-kriteria yang telah ditentukan untuk menjadi sampel.
- Kondisi ekonomi dan lingkungan yang sekiranya dapat mempengaruhi penerima uang pensiun bulanan diasumsikan dalam keadaan normal.

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

Telaah pustaka dan pengembangan model penelitian yang akan diuraikan pada Bab II ini diharapkan dapat memberi justifikasi pada teori-teori yang sudah ada, sehingga akan menghasilkan hipotesa-hipotesa penelitian yang membentuk kerangka penelitian teoritis. Adapun susunan bab II di tampilkan pada gambar 2.1. berikut ini :

Gambar 2.1.
Garis Besar Bab II



2.1. Pelayanan Prima

Schoeder (1994) menyatakan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang bermutu tinggi yang diberikan pada konsumen, berdasarkan standar kualitas tertentu untuk memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan konsumen, sehingga tercapai kepuasan dan akan menyebabkan peningkatan kepercayaan konsumen kepada penyedia jasa. Dari uraian tersebut tampak bahwa pelayanan prima ditekankan pada pemenuhan kebutuhan sehingga melebihi harapan konsumen.

Selain itu, Madsen (1993) juga menyatakan bahwa dalam penyampaian pelayanan tidak sekedar kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar, namun lebih ditekankan pada pelayanan prima, yaitu pelayanan yang dapat membuat konsumen merasa diperlakukan istimewa yang hanya bisa dicapai dengan memberikan pelayanan melebihi harapan konsumen.

Menurut Abdullah (2001), pelayanan prima merupakan totalitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, dilakukan secara sadar, terpadu (harus dilakukan oleh seluruh pegawai) dan konsisten (mutu pelayanan setiap unit harus sama/standar) dengan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya dengan maksud untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

Selain itu, Clark (1998) juga menyatakan bahwa dalam menciptakan pelayanan prima tidak hanya dibutuhkan adanya kemauan untuk memahami kebutuhan konsumen, namun lebih dari pada itu, pihak perusahaan

hendaknya memahami apa yang dibutuhkan konsumen dimasa yang akan datang. Sementara itu Edwards (1991) menyatakan bahwa untuk dapat menciptakan suatu pelayanan yang unggul di perusahaan dapat dibangun dari tiga dimensi, yaitu adanya kecepatan, ketepatan dan jaminan keamanan. Kecepatan layanan sangat penting karena konsumen selalu ingin dilayani dengan cepat, sehingga konsumen tidak perlu menunggu terlalu lama dalam melakukan transaksi. Ketepatan layanan merupakan hal yang penting pula karena konsumen mengharapkan kebenaran atas transaksi yang dilakukan sehingga tidak ada kesalahan dari pihak perusahaan dalam melayani. Jaminan keamanan yang diberikan pihak penyedia jasa kepada konsumen juga diharapkan, supaya konsumen merasa aman dalam menempatkan dananya di perusahaan tersebut.

Pendapat diatas juga didukung oleh Biere (1997) menyatakan bahwa selain adanya kecepatan dalam pelayanan transaksi keuangan konsumen menginginkan privasi dan keamanan terhadap dirinya. Prinsell (1998), juga menyatakan bahwa pelayanan prima dicapai melalui pemenuhan harapan konsumen yang meliputi ketepatan, kecepatan dan keamanan dalam pelayanannya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa suatu keunggulan dalam pelayanan yang diberikan perusahaan dapat ditunjukkan dengan adanya kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan jaminan keamanan.

2.2. Kompetensi Teknologi

Menurut Miyazaki (1999), kompetensi teknologi merupakan kemampuan untuk menyebarkan, terutama untuk memperluas cakupan suatu implikasi dari kemampuan utama. Hal ini juga merupakan hal yang melibatkan penggabungan dari bermacam aliran teknologi dan pendayagunaan sumber daya dalam suatu perusahaan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

Rock (1999), menyatakan bahwa dengan adanya kemampuan dalam teknologi memungkinkan penyampaian jasa dengan lebih cepat, murah dan dengan kinerja yang lebih baik. Hal ini juga didukung oleh Peters (1996), yang menyatakan bahwa keunggulan teknologi dapat meningkatkan pelayanan prima.

Nelson (2000) menyatakan bahwa untuk memuaskan konsumen di perusahaan, adalah dengan adanya kompetensi teknologi yaitu menyediakan sistem kinerja agar transaksi keuangan dapat berjalan dengan lancar.

Dalam hal ini untuk mendukung kinerja layanan khususnya yang menyangkut perkembangan teknologi , maka PT Taspen (Persero) telah melakukan :

- a. Assessment dan strategi yang meliputi kegiatan sebagai berikut :
 - Kegiatan awal
 - Sistem inventori
 - Tinjauan ulang rencana dan arahan teknologi informasi

b. Updating dan testing terhadap aplikasi program Data Base Management System, Operating System dan Hardware

c. Implementasi

Selain itu Levinsohn (1998) juga menyatakan bahwa kompetensi teknologi yang dimiliki perusahaan untuk memuaskan konsumennya adalah dengan memberikan kemudahan dalam mengakses, serta manfaat lebih luas yang diterima oleh konsumen dari dengan menggunakan teknologi tersebut. Yang dimaksud dengan tersedianya sistem adalah tersedianya suatu sistem teknologi yang dimiliki oleh perusahaan dengan tujuan untuk mempermudah layanan kepada konsumen dalam melakukan transaksi keuangan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa suatu keunggulan kompetensi teknologi dalam pelayanan yang diberikan penyedia jasa dapat ditunjukkan dengan adanya tersedianya sistem, kemudahan akses, serta manfaat lebih luas.

Oleh karena itu berdasarkan kajian terdahulu mengenai pelayanan prima dan kompetensi teknologi, maka hipotesa yang diajukan sebagai berikut:

H1 : Semakin tinggi kompetensi teknologi, semakin tinggi pelayanan prima.

2.3. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Norton dan Kaplan (1995), mengatakan bahwa perusahaan penyedia jasa yang sukses tidak hanya mengejar untung saja, namun juga berusaha mengejar kepuasan pengguna jasa atau konsumen, pengembangan sumber daya manusia, dan proses yang bermutu.

Menurut Gofman (1993), kompetensi penyedia jasa menunjukkan kecakapan dan atau kemampuan yang dimiliki oleh penyedia jasa agar terjadi interaksi layanan antara penyedia jasa dan konsumen.

Ulrich, etc (1989), menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia berhubungan dengan pengetahuan, ketrampilan dan kecakapan yang dimiliki individu dan ditunjukkan kepada orang lain. Hal ini juga didukung oleh (Parry dalam Umiker, 1999), yang menyatakan kompetensi sumber daya manusia merupakan pengelompokan yang dihubungkan dengan pengetahuan, sikap, dan ketrampilan yang mempengaruhi pekerjaan penyedia jasa, yang berhubungan dengan kinerja pada suatu pekerjaan, dan dapat diukur dengan menggunakan standar yang telah ditetapkan. Pengetahuan yang dimiliki karyawan dapat ditunjukkan dari kemampuan petugas perusahaan dalam membantu konsumen mengambil keputusan, memecahkan persoalan sehubungan dengan pelayanan jasa yang akan diterima. Contohnya, petugas perusahaan dapat membantu konsumen untuk membuat keputusan finansial sehubungan dengan penempatan dananya di perusahaan tersebut. Sikap yang dimiliki karyawan perusahaan merupakan

kemampuan untuk menanggapi keinginan konsumen serta menindaklanjuti kebutuhan konsumen. Contohnya pada saat konsumen datang, karyawan segera melayani sesuai dengan jasa layanan yang diperlukan konsumen. Sedangkan ketrampilan yang dimiliki karyawan perusahaan merupakan kemampuan dalam melayani konsumen sehingga diharapkan transaksi keuangan dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat dan akurat.

Menurut Sugiarto (1999), kompetensi pihak perusahaan untuk mewujudkan pelayanan prima sangat tergantung kepada sentuhan-sentuhan individu di dalam organisasi dan bukan hanya tergantung kepada peralatan. Yang dimaksud sentuhan-sentuhan individu tersebut antara lain merupakan hasil dari berbagai proses yang saling mendukung seperti manajemen yang membangun, yang meningkatkan dan membentuk hubungan saling menguntungkan dengan pihak-pihak di luar perusahaan, maupun pihak di dalam perusahaan sendiri.

Kompetensi dari penyedia jasa akan dapat memberikan pelayanan yang excellence yaitu sikap atau cara dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Elhaitammy, 1990). Dalam dunia perusahaan pelayanan yang excellence melibatkan seluruh karyawan dari manajer puncak sampai ke pekerja. Sehingga pelayanan yang excellence menuntut adanya pelayanan yang dilaksanakan secara tertib, teratur, adil, manusiawi dan etis oleh para profesi yang berwenang dan berkompeten, mampu dan terampil serta profesional di bidangnya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa suatu keunggulan kompetensi sumber daya manusia di perusahaan dapat ditunjukkan dengan adanya pengetahuan, sikap dan ketrampilan yang dimiliki karyawan.

Oleh karena itu berdasarkan kajian studi terdahulu mengenai pelayanan prima dan kompetensi sumber daya manusia, maka hipotesa yang diajukan sebagai berikut :

H2 : Semakin tinggi kompetensi sumber daya manusia, semakin tinggi pelayanan prima.

2.4. Kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan

Kepuasan konsumen dapat dijelaskan dalam suatu paradigma pemenuhan harapan. Hal tersebut diungkapkan oleh Churchill dan Suprenant (1982), dalam Tse dan Wilton (1998), yang menyebutkan bahwa konsumen akan mendapatkan kepuasan dengan membandingkan antara kinerja layanan dengan harapan kinerja layanan yang akan diterima. Harapan tersebut akan dibandingkan dengan persepsi aktual terhadap pelayanan yang telah dikonsumsi. Jika harapan tersebut sesuai dengan kinerja yang sesungguhnya maka konsumen akan merasa puas, sebaliknya, jika harapan tidak sesuai dengan kenyataan maka ketidakpuasan akan muncul.

Dalam dunia pemasaran kepuasan konsumen mendapat perhatian yang utama. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Bearden dan Teel (1986), yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen penting bagi pemasar

mengingat kepuasan merupakan determinan utama terhadap pembelian jasa. Dalam hal ini, kepuasan dibangun oleh tiga dimensi, yaitu perasaan puas dengan layanan yang didapatkan, merekomendasikan kepada orang lain, dan ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain.

Pritchett (1991), menyatakan bahwa prioritas utama dalam pelayanan adalah membangun hubungan yang baik dengan konsumen dengan menciptakan konsumen merasa istimewa. Di samping itu penyedia jasa mampu menciptakan konsumen merasa istimewa, sehingga dapat menimbulkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa. Selain hal tersebut, penyedia jasa harus mampu mengatur transaksi menjadi efektif, agar mampu membantu dan berinteraksi dengan konsumen, dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan bagi konsumen.

Selanjutnya menurut Peterson (1988) bahwa kepuasan konsumen akan dicapai dengan memberikan pelayanan prima kepada konsumen. Dengan demikian pihak perusahaan yang sanggup memberikan pelayanan prima akan dapat menciptakan kepuasan bagi konsumennya dan diharapkan mampu memberikan keuntungan bagi konsumen tersebut.

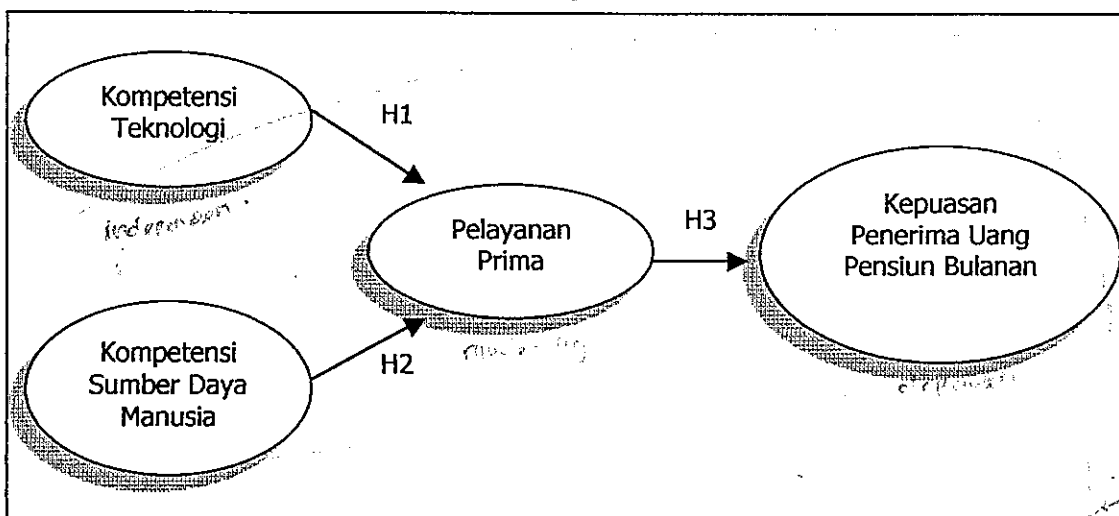
Oleh karena itu berdasarkan kajian studi terdahulu mengenai pelayanan prima dan kepuasan konsumen, maka hipotesa yang diajukan sebagai berikut :

H3 : Semakin tinggi pelayanan prima, semakin tinggi tingkat kepuasan penerima uang pensiun bulanan.

2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Model Penelitian

Berdasarkan hasil telaah pustaka mengenai hubungan kausalitas antara kompetensi teknologi, kompetensi sumber daya manusia, pelayanan prima dan kepuasan penerima uang pensiun bulanan maka dikembangkanlah kerangka pemikiran teoritis yang mendasari penelitian ini seperti yang terlihat pada gambar 2.2.

Gambar 2.2.
Kerangka Berpikir Teoritis



Sumber : dikembangkan untuk tesis ini

Model diatas menunjukkan hubungan-hubungan yang dibangun antara kompetensi teknologi dan pelayanan prima, kompetensi sumber daya manusia dan pelayanan prima serta pelayanan prima dan kepuasan penerima uang pensiun bulanan. Model tersebut diharapkan dapat memberikan pengertian yang lebih mendalam mengenai pelayanan prima yang dikembangkan di sebuah perusahaan.

2.6. Hipotesis dan Definisi Operasional

2.6.1. Hipotesis

Dalam penelitian ini mengemukakan beberapa hipotesis yang berkaitan dengan pelayanan prima di Kantor PT Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang, yaitu :

H1 : Semakin tinggi kompetensi teknologi, semakin tinggi pelayanan prima.

H2 : Semakin tinggi kompetensi sumber daya manusia, semakin tinggi pelayanan prima.

H3 : Semakin tinggi pelayanan prima, semakin tinggi tingkat kepuasan penerima uang pensiun bulanan.

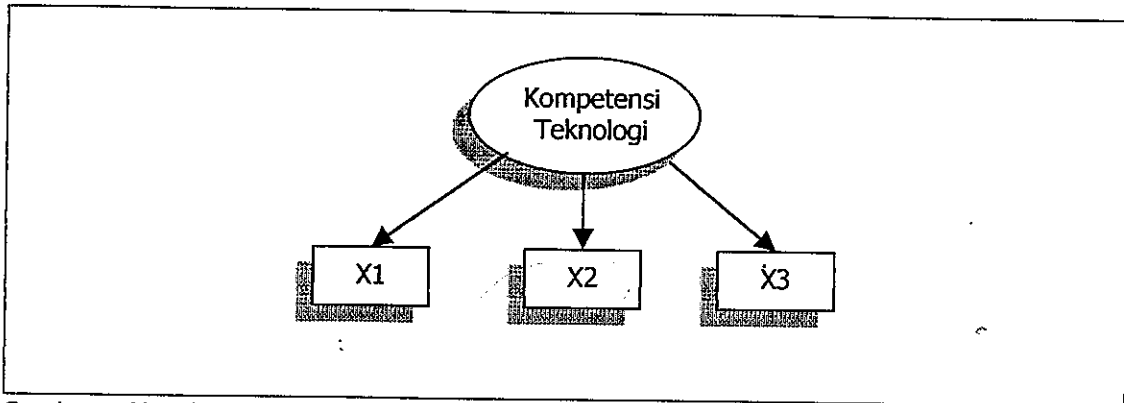
2.6.2. Definisi Operasional Variabel

2.6.2.1. Variabel Kompetensi Teknologi

Variabel kompetensi teknologi dapat dijelaskan dalam tersedianya sistem kemudahan akses, dan manfaat lebih luas.

Indikator-indikator variabel kompetensi teknologi dapat dilihat dalam gambar 2.3.

Gambar 2.3.
Variabel Kompetensi Teknologi



Sumber : dikembangkan untuk tesis ini

Keterangan :

X1 : Tersedianya sistem

X2 : Kemudahan akses

X3 : Manfaat lebih luas

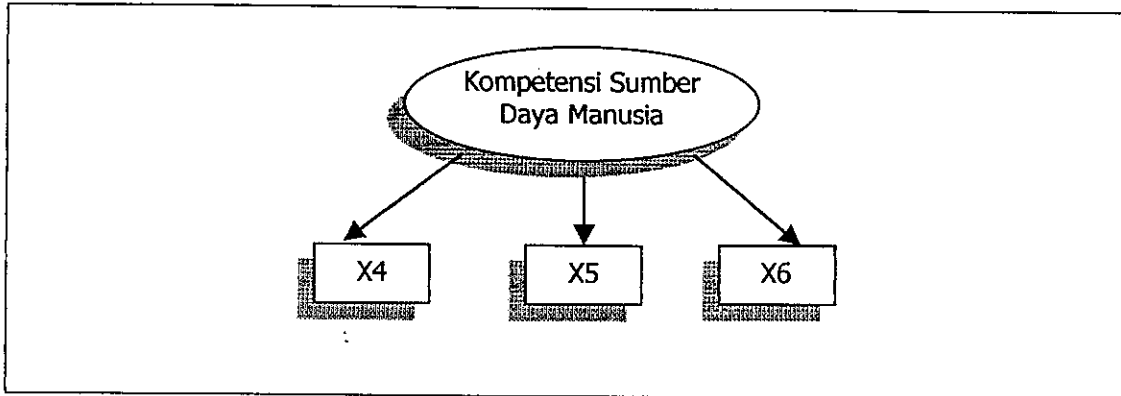
(Sumber : Nelson, 2000; Levinsohn , 1989)

2.6.2.2. Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia

Variabel kompetensi sumber daya manusia merupakan variabel yang dibentuk oleh tiga indikator yang menunjukkan kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan untuk melayani konsumen.

Indikator – indikator yang dikembangkan untuk menjelaskan variabel kompetensi sumber daya manusia meliputi pengetahuan, sikap dan ketrampilan. Indikator-indikator variabel kompetensi dapat dilihat dalam gambar 2.4.

Gambar 2.4.
Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia



Sumber : dikembangkan untuk tesis ini

Keterangan :

X4 : Pengetahuan

X5 : Sikap

X6 : Ketrampilan

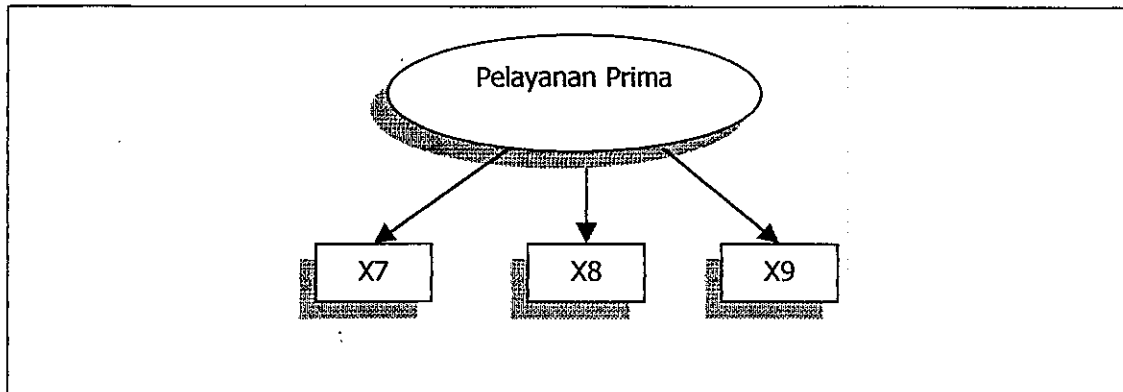
(Sumber : Parry dalam Umiker, 1999)

2.6.2.3. Variabel Pelayanan Prima

Variabel pelayanan prima menunjukkan pelayanan yang sanggup melebihi harapan penerima uang pensiun bulanan yang meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan jaminan keamanan kepada konsumen.

Indikator-indikator yang dikembangkan untuk menjelaskan variabel pelayanan prima dapat dilihat pada gambar 2.5.

Gambar 2.5.
Variabel Pelayanan Prima



Sumber : dikembangkan untuk tesis ini

Keterangan :

X7 : Kecepatan pelayanan

X8 : Ketepatan pelayanan

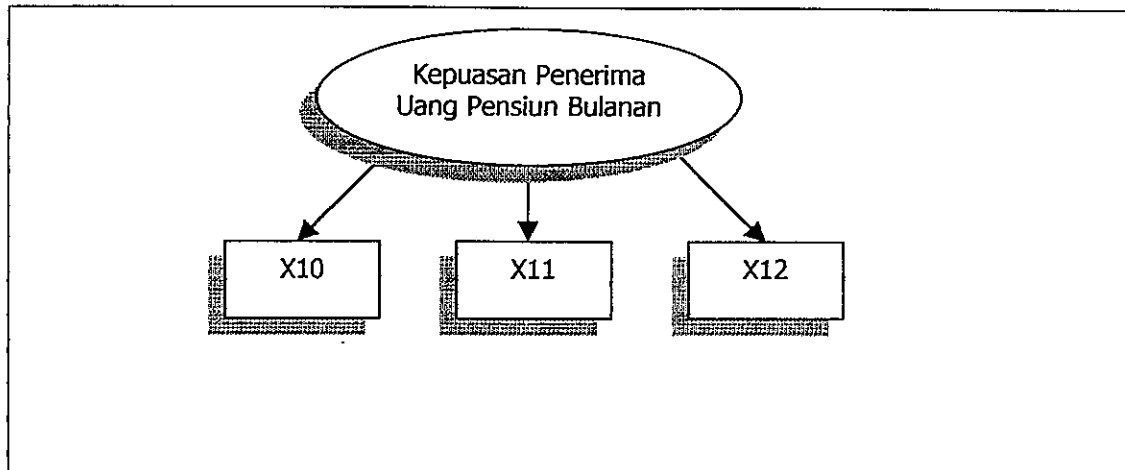
X9 : Jaminan keamanan

(Sumber : Edwards, 1991)

2.6.2.4. Variabel Kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan

Variabel kepuasan konsumen dibentuk oleh tiga indikator meliputi perasaan puas dengan layanan yang didapatkan, perasaan senang setelah melakukan transaksi dan merekomendasikan kepada orang lain. Indikator-indikator tersebut dapat dilihat pada gambar 2.6.

Gambar 2.6.
Variabel Kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan



Sumber : dikembangkan untuk tesis ini

Keterangan :

X10 : Perasaan puas

X11 : Rekomendasi ke orang lain

X12 : Ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain

(Sumber : Bearden dan Teel, 1986)

Secara keseluruhan, penentuan atribut dan indikator dalam penelitian ini terdapat pada tabel 2.1. berikut ini. Penentuan untuk variabel dependen dan independen dalam model penelitian ini terbagi dalam beberapa tahap. Untuk tahap 1, atribut kompetensi teknologi merupakan variabel independen, sedangkan atribut pelayanan prima merupakan variabel dependen. Untuk tahap 2, variabel kompetensi sumber daya manusia sebagai variabel independen, sedangkan variabel pelayanan prima sebagai variabel

dependen. Untuk tahap 3, variabel pelayanan prima sebagai variabel independen, sedangkan variabel kepuasan penerima uang pensiun bulanan merupakan variabel dependen.

Tabel 2.1.
Kesatuan Model Variabel Penelitian

Variabel / Atribut	Nama Indikator
Kompetensi Teknologi	X1 : tersedianya sistem
	X2 : kemudahan akses
	X3 : manfaat lebih luas
Kompetensi Sumber Daya Manusia	X4 : pengetahuan
	X5 : sikap
	X6 : ketrampilan
Pelayanan Prima	X7 : kecepatan pelayanan
	X8 : ketepatan pelayanan
	X9 : jaminan keamanan
Kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan	X10 : perasaan puas
	X11 : rekomendasi ke orang lain
	X12 : ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini

Tabel 2.2.
Penentuan Variabel Dependen – Independen

Tahap	Variabel Dependen	Variabel Independen
I	Pelayanan prima	Kompetensi teknologi
II	Pelayanan prima	Kompetensi sumber daya manusia
III	Kepuasan penerima uang pensiun bulanan	Pelayanan prima

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini

Berikut ini akan ditampilkan definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang dapat dilihat dalam tabel 2.3. berikut ini :

Tabel 2.3.
Definisi Operasional Variabel

Hipotesis	Konsep dan Nama Variabel	Definisi Operasional
H1 : Kompetensi Teknologi Pelayanan Prima →	Kompetensi teknologi dibangun dari tersedianya sistem, kemudahan akses, manfaat lebih luas yang pada akhirnya berpengaruh terhadap pelayanan prima	10 point skala pada 3 item untuk mengukur kompetensi teknologi
H2 : Kompetensi Sumber Daya Manusia Pelayanan Prima →	Kompetensi sumber daya manusia dibangun dari pengetahuan, sikap, ketrampilan karyawan yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap pelayanan prima	10 point skala pada 3 item untuk mengukur kompetensi sumber daya manusia
H3 : Pelayanan Prima Kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan →	Pelayanan prima dibangun dari kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, jaminan keamanan kepada penerima uang pensiun bulanan yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kepuasan penerima uang pensiun bulanan	10 point skala pada 3 item untuk mengukur pelayanan prima

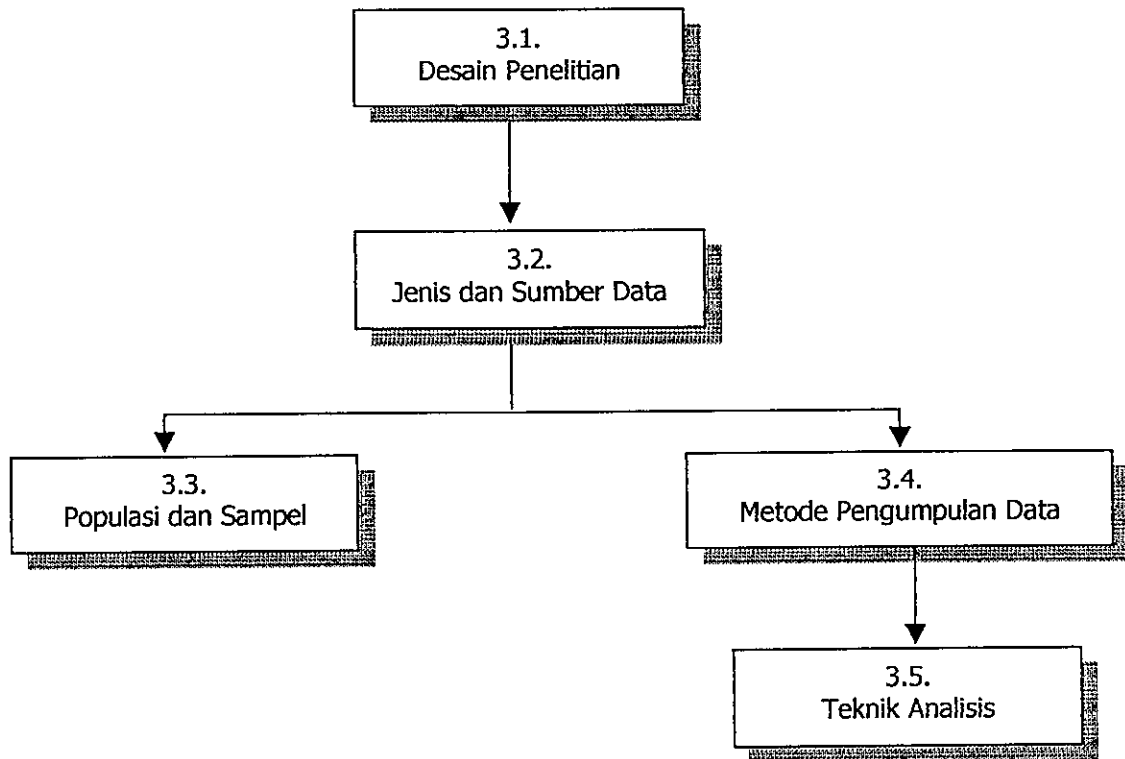
Sumber : dikembangkan untuk tesis ini

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini menggambarkan lapangan penelitian yang diarahkan untuk menganalisis sebuah model dari layanan prima di Kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang. Sebuah kerangka pemikiran teoritis dan model telah dikembangkan pada Bab II, yang akan dipakai sebagai landasan teori untuk penelitian ini. Bagian utama dari bab ini disusun dalam 5 sub-bab seperti yang ditunjukkan gambar 3.1.

Gambar 3.1.
Garis Besar Bab III



3.1. Desain Penelitian

Desain Penelitian terdiri dari beberapa tipe. Tiga tipe desain penelitian yang diidentifikasi dalam literatur adalah : penelitian eksploratori, deskriptif dan kausal (Zikmund, 1994). Secara singkat penjelasan dari tiap tipe desain penelitian adalah seperti yang disimpulkan pada tabel 3.1.

Tabel 3.1.
Tipe-tipe Penelitian Bisnis

	Penelitian Eksploratori	Penelitian Deskriptif	Penelitian Kausal
Petunjuk	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk menjelaskan masalah yang meragukan • Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai dimensi-dimensi permasalahan • Biasanya dilakukan dengan harapan bahwa penelitian selanjutnya akan dibutuhkan untuk menunjukkan fakta yang meyakinkan. • Membantu mewujudkan masalah dan mengidentifikasi informasi yang dibutuhkan untuk penelitian yang akan datang 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggambarkan karakteristik suatu populasi atau fenomena • Mencari untuk menentukan jawaban dari pertanyaan siapa, apa, kapan, dimana, dan bagaimana • Tidak menunjukkan jawaban untuk pertanyaan mengapa (sifat kausal) • Berdasarkan beberapa pemahaman sebelumnya dari dasar permasalahan penelitian • Sifat dasarnya adalah analisis diagnosa. Penemuannya tidak menunjukkan fakta dari sebuah sifat kausal 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk mengidentifikasi hubungan sebab dan akibat secara variabel • Peneliti mencari tipe-tipe sesungguhnya dari fakta untuk membantu memahami dan memprediksi hubungan • Menetapkan pendekatan kausal dari kejadian-kejadian yang berurutan • Mengukur variasi antara penyebab yang diduga dan akibat yang diduga • Mengenai kehadiran atau ketidakhadiran alternatif penjelasan yang masuk akal dan faktor-faktor kausal
Pertanyaan	Ada apa dalam model	Apa nilai dan hubungan	Apa mengendalikan apa

Sumber :dikembangkan dari Zikmund (1994) dalam Ferdinand (1999)

Penelitian ini termasuk dalam tipe penelitian deskriptif dan penelitian kausal. Penelitian deskriptif digunakan untuk menjelaskan tentang karakteristik responden. Penelitian kausal digunakan untuk mengembangkan model penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian yang telah ditentukan pada bab selanjutnya. Dari model penelitian yang telah dikembangkan ini, diharapkan akan menjelaskan hubungan simultan interdependensi antar variabel sekaligus membuat implikasi yang dapat digunakan untuk peramalan / prediksi.

Miller (1991) mengembangkan cara yang berbeda untuk membedakan beberapa tipe penelitian bisnis seperti yang ditunjukkan pada tabel 3.2. Penelitian ini dilakukan dengan sebuah sistematis dan proses obyektif untuk mendapat, merekam dan menganalisa data (Zikmund, 1994) dalam rangka untuk memahami pelayanan prima di kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang. Berdasarkan beberapa kategori orientasi penelitian, maka orientasi dari penelitian ini digambarkan dalam tabel 3.2.

Tabel 3.2.
Orientasi Desain Penelitian

Definisi Karakteristik	Basic (Murni)	Terapan (Kebijakan-Tindakan-Kegunaan)	Evaluasi (Penafsiran-Penilaian)
Sifat dasar dari permasalahan	Penelitian ilmu murni yang mencari pengetahuan baru mengenai fenomena kelompok, membantu menetapkan prinsip-prinsip umum untuk menjelaskan	Penelitian ilmu terapan yang mencari untuk memahami kelompok masalah dan untuk menyediakan kebijakan yang dibuat dengan baik berdasarkan pedoman untuk tindakan perbaikan	Evaluasi penelitian untuk memperkirakan hasil dari cara terapan pada kelompok masalah atau hasil dari praktek murni
Tujuan penelitian	Untuk menghasilkan pengetahuan baru yang mencakup penemuan dari hubungan dan kapasitas untuk memprediksi hasil dalam bermacam-macam kondisi	Untuk menjamin kebutuhan pengetahuan yang dapat segera digunakan untuk membuat kebijakan yang dicari untuk menghilangkan atau mengurangi kelompok masalah	Untuk menyediakan sebuah hasil perhitungan yang akurat secara sosial dari sebuah cara / program terapan dari sebuah kelompok masalah
Pedoman Teori	Memilih teori untuk menuntun pengujian hipotesis dan menyediakan dukungan untuk teori yang diuji	Memilih teori, petunjuk atau intuisi prasangka untuk menyelidiki dinamika dari sistem sosial	Memilih teori untuk memantapkan masalah dalam pengamatan tafsiran sebagai cara untuk mengkaitkan penemuan pada teori baru atau pendirian
Ketepatan teknik	Formulasi teori, pengujian hipotesis, sampel, teknik pengumpulan data (observasi langsung, wawancara, kuesioner, skala pengukuran) statistik data, validasi	Mencari akses individu dan menanyakan pelaku-pelaku sebagai perasaan dan pikiran yang bersamaan, mendapatkan atribut-atribut dan membuat evaluasi mengenai faktor diri sendiri, yang lain, atau situasional, berkenaan penjelasan yang penting sebagai hipotesis yang telah diuji	Menggunakan semua ketepatan teknik konvensional pada masalah

Sumber : Miller (1991) dalam Ferdinand (1999)

Tabel 3.3.
Fokus, Orientasi dan Tipe Penelitian

Fokus Penelitian	Orientasi Penelitian	Tipe Penelitian
Untuk identifikasi variabel pelayanan prima, kepuasan dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya	Kausal	Terapan
Untuk menganalisis hubungan antara kompetensi teknologi dengan pelayanan prima	Kausal	Terapan
Untuk menganalisis hubungan antara kompetensi sumber daya manusia dengan pelayanan prima	Kausal	Terapan
Untuk menganalisis hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan	Kausal	Terapan

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini

3.2. Jenis dan Sumber Data

3.2.1. Data Primer

Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti (Cooper & Emory, 1995). Jenis data ini diperoleh langsung dari penyebaran angket berdasarkan daftar pertanyaan kepada penerima uang pensiun bulanan di kantor PT.Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang.

3.2.2. Data Sekunder

Merupakan jenis data yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti. Data ini diperoleh melalui literatur-literatur, jurnal-jurnal penelitian terdahulu, majalah maupun data dokumen yang sekiranya diperlukan untuk menyusun penelitian ini.

3.2.3. Sumber Data

Data yang diperoleh untuk penelitian ini dari penyebaran angket berdasarkan daftar pertanyaan kepada para penerima uang pensiun bulanan di Kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah kumpulan individu atau obyek penelitian yang memiliki kualitas-kualitas serta ciri-ciri yang tetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai kelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Cooper & Emory, 1995). Untuk penelitian ini, populasi yang digunakan adalah populasi dari semua penerima uang pensiun bulanan di Kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi (Singarimbun, 1991). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan dimana data diambil dari siapa saja, bila dipandang cocok dengan sumber data (Sugiono, 1999).

Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan beberapa metode, antara lain dengan rumus sebagai berikut (Rao, 1996) :

$$n = \frac{N}{1 + N(\text{moe})^2}$$

n = jumlah sampel

N = populasi

Moe = *margin of error max* yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi

Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa rata-rata jumlah penerima uang pensiun bulanan di Kantor PT.Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang sampai dengan bulan September 2001 berjumlah 73.029 orang, maka jumlah sampel untuk penelitian ini dengan *margin of error* sebesar 10 % adalah :

$$n = \frac{73.029}{1 + 73.029 (10\%)^2}$$

$$n = 99,86 \cong 100$$

Sementara itu penentuan sampel menurut *Hair. Et al. (1995)* memegang peranan penting dalam estimasi dan interpretasi hasil terutama bila menggunakan analisis *Structural Equation Modeling (SEM)*. Ukuran sampel yang ideal dan representatif adalah tergantung pada jumlah indikator dikalikan lima sampai sepuluh. Dengan demikian apabila sampel penelitian ini dengan menggunakan rumus menurut *Hair. Et al. (1995)* adalah :

Jumlah indikator = 12

Sampel minimal = 12 X 5

= 60

jumlah sampel dalam penelitian ini yang digunakan 100 responden, sesuai dengan sampel minimal hasil perhitungan dengan rumus *Rao* (1996) dan rumus *Hair.Et al* (1995), mengenai sampel yang representatif untuk menggunakan teknik analisis SEM.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menggunakan metode penyebaran angket berdasarkan daftar pertanyaan kepada konsumen yang merupakan penerima uang pensiun bulanan di Kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang.

Adapun daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden yaitu :

Angket / daftar pertanyaan tertutup, yaitu digunakan untuk mendapatkan data tentang subyek penelitian serta variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan.

Pernyataan-pernyataan dalam daftar pertanyaan tertutup di buat dengan menggunakan skala 1 sampai dengan 10 untuk memperoleh data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai sebagai berikut :

Untuk kategori pernyataan dengan jawaban sangat tidak setuju / sangat setuju :

Sangat tidak setuju Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Inti dari isi pernyataan ditampilkan pada tabel 3.4. berikut ini :

Tabel 3.4.
Desain Inti dari Pernyataan

Variabel	Item-item pernyataan	Skala Pengukuran
Pelayanan Prima	Kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, jaminan keamanan	10 point skala digunakan mulai dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 10 (sangat setuju)
Kompetensi Teknologi	Tersedianya sistem, kemudahan akses, manfaat lebih luas	10 point skala digunakan mulai dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 10 (sangat setuju)
Kompetensi Sumber Daya Manusia	Pengetahuan, sikap, ketrampilan	10 point skala digunakan mulai dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 10 (sangat setuju)
Kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan	Perasaan puas terhadap pelayanan yang diberikan, merekomendasikan ke orang lain, ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain	10 point skala digunakan mulai dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 10 (sangat setuju)

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini

3.5. Teknik Analisis

3.5.1. Analisis Kualitatif

Merupakan suatu analisis yang digunakan untuk membahas dan menerangkan hasil penelitian tentang berbagai gejala atau kasus yang dapat diuraikan dengan menggunakan keterangan-keterangan yang tidak dapat diukur dengan angka-angka tetapi memerlukan penjabaran uraian yang jelas

(Supranto, 1993). Jadi data yang diperoleh hanya bersifat memberikan keterangan dan penjelasan dari hasil-hasil koefisien dan dapat digunakan sebagai pedoman untuk memberikan saran.

3.5.2. Analisis Kuantitatif

Merupakan suatu pengukuran yang digunakan dalam suatu penelitian yang dapat dihitung dengan jumlah satuan tertentu atau dinyatakan dengan angka-angka. Analisis ini meliputi pengolahan data, pengorganisasian data dan penemuan hasil (Soeratno dan Lincoln Arsyas, 1995).

Untuk menganalisis data digunakan *The Structural Equation Modeling* (SEM) dari paket software statistik AMOS dalam model dan pengujian hipotesis. Model persamaan struktural, *Structural Equation Model* (SEM) adalah sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan relatif "rumit", secara simultan (Ferdinand, 2000).

Keunggulan aplikasi (SEM) dalam penelitian manajemen adalah karena kemampuannya untuk mengkonfirmasi dimensi-dimensi dari sebuah konsep atau faktor (yang sangat lazim digunakan dalam manajemen) serta kemampuannya untuk mengukur pengaruh hubungan-hubungan yang secara teoritis ada.

Dalam penelitian ini hubungan yang rumit dibangun antara beberapa variabel dependen (pelayanan prima, kepuasan) dengan beberapa variabel

independen (kompetensi teknologi, kompetensi sumber daya manusia). Masing-masing variabel independen dan dependen berbentuk faktor yang dibangun dari beberapa indikator.

Untuk membuat pemodelan yang lengkap, perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Pengembangan Model Berbasis Teori

Langkah pertama dalam pengembangan model SEM adalah pencarian atau pengembangan model yang mempunyai justifikasi teoritis yang kuat. Seorang peneliti harus melakukan serangkaian telaah pustaka yang intens guna mendapatkan justifikasi atas model teoritis yang dikembangkan

2. Pengembangan Diagram Alur (Path Diagram) Untuk Menunjukkan Hubungan Kausalitas

Path diagram akan mempermudah peneliti melihat hubungan-hubungan kausalitas yang ingin diuji. peneliti biasanya bekerja dengan "construct" atau "faktor" yaitu konsep-konsep yang memiliki pijakan teoritis yang cukup untuk menjelaskan berbagai bentuk hubungan. Konstruk-konstruk yang dibangun dalam diagram alur dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu konstruk eksogen dan konstruk endogen. Konstruk eksogen dikenal sebagai "source variables" atau "independent variables" yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk endogen adalah faktor-faktor yang diprediksi oleh satu atau beberapa konstruk endogen

lainnya, tetapi konstruk eksogen hanya dapat berhubungan kausal dengan konstruk endogen.

3. Konversi Diagram Alur Ke Dalam Serangkaian Persamaan Struktural Dan Spesifikasi Model Pengukuran

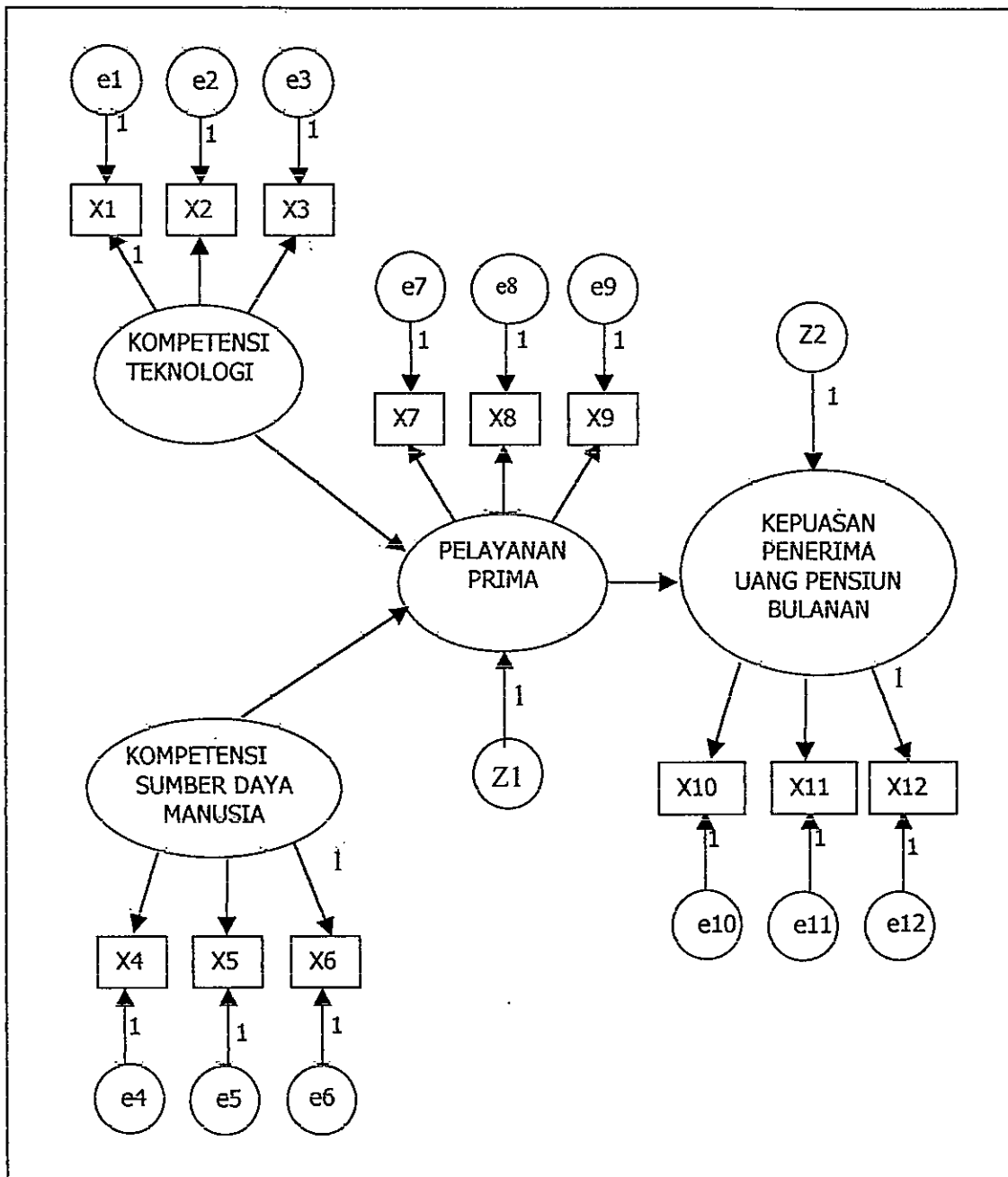
Setelah teori / model teoritis dikembangkan dan digambarkan dalam sebuah diagram alur peneliti dapat mulai mengkonversi spesifikasi model tersebut ke dalam rangkaian persamaan. Persamaan yang akan dibangun terdiri dari :

Persamaan-persamaan struktural yang dibangun atas pedoman sebagai berikut :

$$\text{Variabel Endogen} = \text{Variabel Eksogen} + \text{Variabel Endogen} + \text{Error}$$

Persamaan spesifikasi model pengukuran yaitu menentukan variabel mana, mengukur konstruk mana, serta menentukan serangkaian matriks yang menunjukkan korelasi yang dihipotesakan antar konstruk atau variabel. Komponen-komponen struktural untuk mengevaluasi hipotesis hubungan kausal, antara *latent variables*, pada model kausal dan menunjukkan sebuah pengujian seluruh hipotesis dari model sebagai satu keseluruhan (Ferdinand, 2000). Persamaan dalam penelitian ini seperti terlihat dalam gambar 3.2 berikut ini :

GAMBAR 3.2.
STRUCTURAL EQUATION MODEL
PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
KEPUASAN PENERIMA UANG PENSIUN BULANAN



Sumber : Dikembangkan untuk tesis ini

Keterangan :

Tersedianya sistem	X1
Kemudahan akses	X2
Manfaat lebih luas	X3
Pengetahuan karyawan	X4
Sikap karyawan	X5
Ketrampilan karyawan	X6
Kecepatan pelayanan	X7
Ketepatan pelayanan	X8
Jaminan keamanan	X9
Perasaan puas dengan pelayanan yang diberikan	X10
Merekomendasikan ke orang lain	X11
Ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain	X12

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini

Tabel 3.5.
Model Pengukuran

Konsep Exogenous (Model pengukuran)	Konsep Endogenous (Model pengukuran)
$X1 = \lambda_1$ kompetensi teknologi + ϵ 1	$X7 = \lambda_7$ pelayanan prima + ϵ 7
$X2 = \lambda_2$ kompetensi teknologi + ϵ 2	$X8 = \lambda_8$ pelayanan prima + ϵ 8
$X3 = \lambda_3$ kompetensi teknologi + ϵ 3	$X9 = \lambda_9$ pelayanan prima + ϵ 9
$X4 = \lambda_4$ kompetensi sumber daya manusia + ϵ 4	$X10 = \lambda_{10}$ kepuasan penerima uang pensiun bulanan + ϵ 10
$X5 = \lambda_5$ kompetensi sumber daya manusia + ϵ 5	$X11 = \lambda_{11}$ kepuasan penerima uang pensiun bulanan + ϵ 11
$X6 = \lambda_6$ kompetensi sumber daya manusia + ϵ 6	$X12 = \lambda_{12}$ kepuasan penerima uang pensiun bulanan + ϵ 11

Model Struktural

Pelayanan prima = γ 1 kompetensi teknologi + γ 2 kompetensi sumber daya manusia + Z 1
 Kepuasan = β 1 pelayanan prima + Z2

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini

4. Pemilahan Matrik Input dan Teknik Estimasi Atas Model Yang Dibangun

SEM hanya menggunakan matrik varians / kovarians atau matriks korelasi sebagai data input untuk keseluruhan estimasi yang dilakukannya. Hair (1996) menemukan bahwa ukuran sampel yang sesuai adalah antara 100-200. Sedangkan untuk ukuran sampel minimum adalah sebanyak 5 estimasi parameter. Bila estimated parameternya berjumlah 12, maka jumlah sampel minimum adalah 100.

5. Menilai Problem Identifikasi

Problem identifikasi pada prinsipnya adalah problem mengenai ketidakmampuan dari model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Bila setiap kali estimasi dilakukan muncul problem identifikasi maka sebaiknya model dipertimbangkan ulang dengan mengembangkan lebih banyak konstruk.

6. Evaluasi kriteria Goodness-of-fit

Kesesuaian model dievaluasi melalui telaah terhadap berbagai kriteria *goodness-of-fit*. Tindakan pertama adalah evaluasi apakah data yang digunakan dapat memenuhi asumsi-asumsi SEM yaitu ukuran sampel, normalitas dan linearitas, outliers dan multikolienarity dan singularity. Setelah itu melakukan uji kesesuaian dan uji statistik. Beberapa indeks kesesuaian dan *cut-off value*-nya yang digunakan untuk menguji apakah sebuah model diterima atau ditolak yaitu :

a. χ^2 - Chi Square Statistik

Model yang diuji dipandang baik atau memuaskan apabila nilai *chi square*nya rendah. Semakin kecil nilai χ^2 semakin baik model itu dan diterima berdasarkan probabilitas dengan *cut off value* sebesar $p > 0,05$ atau $p > 0,1$ (Ferdinand, 2000).

b. RMSEA (The Root Means Square Error of Approximation)

Merupakan sebuah indeks yang dapat digunakan untuk mengkompensasi *chi square statistic* dalam sampel yang besar (Ferdinand, 2000). Nilai RMSEA menunjukkan nilai *goodness of fit* yang dapat diharapkan bila model diestimasi dalam populasi (Hair Et al, 1995). Nilai RMSEA yang kecil atau sama dengan 0,08 merupakan indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan *close fit* dari model tersebut berdasarkan *degrees of freedom* (Ferdinand, 2000).

c. GFI (Goodness of Fit Index)

Merupakan ukuran non statistik yang mempunyai rentang nilai antara 0(*poor fit*) sampai dengan 1,0(*perfect fit*). Nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan sebuah "*better fit*".

d. AGFI (Adjusted Goodness Fit Index)

Tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila AGFI mempunyai nilai sama dengan atau lebih besar dari 0,90 (Hair Et al, 1996).

e. CMIN/DF

Adalah *The Minimum Sample Discrepancy Function* yang dibagi dengan *degree of freedom*nya. CMIN/DF merupakan statistik chi square dibagi Df-nya sehingga disebut χ^2 relatif. Nilai χ^2 relatif kurang dari 2,0 atau 3,0 adalah indikasi dari *acceptable fit* antara model dan data (Arbuckle, 1997).

f. TLI (Tucker Lewis Index)

Merupakan incremental *index* yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah *baseline model*, dimana nilai yang direkomendasikan sebagai acuan diterimanya sebuah model adalah $\geq 0,95$ (Hair Et al, 1995) dan nilai yang mendekati 1 menunjukkan *a very good-fit* (Arbuckle, 1997).

g. CFI (Comparative Fit Index)

Rentang sebesar 0 – 1, dimana semakin mendekati 1, mengindikasikan tingkat fit yang tinggi a very good-fit (Arbuckle, 1997).

Secara ringkas indeks yang dapat digunakan untuk menguji kelayakan sebuah model disajikan dalam tabel 3.6.

Tabel 3.6.
Goodness-of-fit Indices

Goodness-of-fit Index	Cut-of Value
χ^2 – Chi Square	Diharapkan kecil
Significancy Probability	$\geq 0,05$
RMSEA	$\leq 0,08$
GFI	$\geq 0,90$
AGFI	$\geq 0,90$
CMIND/DF	$\leq 2,00$
TLI	$\geq 0,95$
CFI	$\geq 0,95$

Sumber : Ferdinand (2000)

7. Interpretasi dan Modifikasi Model

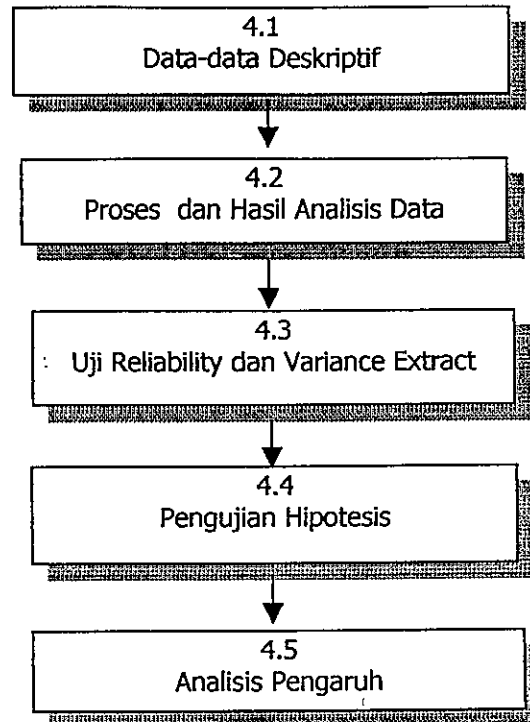
Setelah model diestimasi, residualnya haruslah kecil atau mendekati 0 dan distribusi frekuensi dari kovarians residual harus bersifat simetrik (Ferdinand, 2000). Model yang baik mempunyai *Standardized Residual Variance* yang kecil. Angka 2,58 merupakan batas nilai standarized residual yang diperkenankan yang diinterpretasikan sebagai signifikan secara statistik pada tingkat 1 % dan menunjukkan adanya *prediction error* yang substansial untuk sepasang indikator.

B A B IV

ANALISIS DATA

Dalam bab ini akan diuraikan hal-hal yang berkaitan dengan data-data yang dikumpulkan, hasil pengolahan data dan pembahasan hasil pengolahan data. Adapun urutan pembahasan secara sistematis adalah sebagai berikut : deskripsi umum hasil penelitian, pengujian reliabilitas dan validitas angket dan analisis data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *confirmatory factor analysis* dan *full model* dari SEM dengan urutan pembahasan untuk mengevaluasi kriteria *goodness-of-fit* sebagai berikut :

Gambar 4.1.
Outline Bab IV



4.1. Data-data Deskriptif

Pada bagian ini akan diuraikan mengenai data-data deskriptif yang diperoleh dari penerima uang pensiun bulanan yang menggunakan jasa pelayanan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang. Data deskriptif ini merupakan data demografi. Alasan kenapa data ini ditampilkan, karena dengan adanya kemungkinan data deskriptif dapat digunakan untuk argumen dalam penelitian ini. Adapun data demografi yang ditampilkan adalah data mengenai jenis kelamin, usia, jenis pensiun, pendidikan, jumlah

penerimaan uang pensiun responden. Untuk lebih jelasnya tentang data demografi ini dapat dilihat pada tabel 4.1. di bawah ini.

Tabel 4.1.
Data Demografi Responden

Data Demografi Responden		Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	61	61
	Perempuan	39	39
Usia	Dibawah 50 th	12	12
	Antara 51 th -60 th	41	41
	Antara 61 th - 70 th	26	26
	Diatas 71 th	21	21
Jenis Pensiun	PNS	15	15
	TNI	18	18
	POLRI	20	20
	Sipil Hankam	15	15
	Pejabat Negara	11	11
	Veteran	8	8
	Perintis Kemerdekaan	13	13
Pendidikan	SD	18	18
	SLTP	42	42
	SLTA	30	30
	Perguruan Tinggi	10	10
Jumlah Penerimaan Uang Pensiun	Dibawah Rp. 500.000,00	28	28
	Antara Rp. 500.001,00 – Rp. 1.000.000,00	47	47
	Antara Rp.1000.001,00 – Rp 1.500.000,00	23	23
	Diatas Rp. 1.500.001,00	2	2

Sumber : data yang diolah

Dari tabel 4.1. profil demografi responden menurut jenis kelamin adalah 61% berjenis kelamin laki-laki, dan 39% berjenis kelamin perempuan. Demografi responden berdasarkan usia, responden berusia antara 51 tahun sampai 60 tahun sebanyak 41%, disusul usia antara 61 tahun sampai 70

tahun sebanyak 26%. Untuk usia diatas 71 tahun sebanyak 21%, serta usia di bawah 50 tahun sebanyak 12%. Sedangkan berdasarkan jenis pensiun responden sebagian besar sebagai penerima pensiun bulanan jenis POLRI sebanyak 20%, kemudian jenis TNI sebanyak 18%. Untuk PNS sebanyak 15%, Sipil Hankam juga sebanyak 15%, sedangkan Perintis Kemerdekaan 13%, untuk Pejabat Negara sebanyak 11% serta jenis Veteran 8%. Sedangkan berdasarkan pendidikan, sebagian besar responden mempunyai pendidikan SLTP sebanyak 42%, kemudian berpendidikan SLTA sebanyak 30%. Untuk pendidikan SD sebanyak 18% serta Perguruan Tinggi sebanyak 10%. Sedangkan berdasarkan jumlah penerimaan uang pensiun sebagian besar responden mempunyai penghasilan antara Rp 500.001,00 sampai Rp 1.000.000,00 sebanyak 47%, kemudian disusul penghasilan kurang dari Rp 500.000,00 sebanyak 28%. Kemudian untuk penghasilan antara Rp 1.000.001,00 sampai Rp 1.500.000,00 sebanyak 23% dan diatas Rp1.500.001,00 sebanyak 2%.

4.2. Proses dan Hasil Analisis Data

Dalam analisis data pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kausalitas antara variabel pelayanan prima dengan kepuasan penerima uang pensiun bulanan. Adapun langkah-langkah yang ditempuh adalah :

1. Uji reliabilitas dan validitas angket.
2. Uji *Confirmatory Factor Analysis*.
3. Uji evaluasi asumsi SEM.
4. Uji *Structural Equation Model*.

4.2.1. Uji Reliabilitas dan Validitas Angket

Langkah pertama sebelum pengambilan data adalah melakukan uji reliabilitas dan validitas angket. Uji reliabilitas angket dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi derajat ketergantungan dan stabilitas dari alat ukur. Dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan program statistik SPSS 10.0. Angket dikatakan reliabel jika mempunyai nilai korelasi Alpha dari Cronbach di atas 0.7 (Singgih, 2000). Hasil dari korelasi Alpha dari Cronbach untuk empat variabel penelitian yaitu : variabel kompetensi teknologi, kompetensi sumber daya manusia, pelayanan prima dan kepuasan penerima uang pensiun bulanan lebih besar dari 0.7. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.2., maka dapat disimpulkan, hasil pengujian angket reliabel.

Uji validitas angket dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kehandalan angket. Angket yang valid akan mempunyai arti bahwa angket mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Agar angket dikatakan reliabel adalah jika hasil *corelasi* untuk masing-masing item dengan skor total didapat harga *Corelation Adjusted* lebih besar dari 0.239 (Singgih, 2000).

Dari hasil uji validitas item yang dilakukan dengan program statistik SPSS 10.0 didapat hasil *correlasi Adjusted* untuk masing-masing item seperti terlihat pada tabel. 4.2. Hasil perhitungan yang dilakukan menunjukkan hasil yang baik, karena syarat minimum yang harus dipenuhi, terpenuhi yaitu *correlasi* untuk nilai masing-masing item dengan skor total didapat harga *Correlation Adjusted* lebih besar dari 0.239. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket dikatakan valid. Adapun ringkasan hasil pehitungan dapat dilihat pada tabel 4.2. di bawah ini.

Tabel 4.2.
Ringkasan Hasil Perhitungan Reliabilitas dan Validitas

Variabel	Hasil Perhitungan Reliabilitas Alpha Cronbach	Variabel Indikator	Hasil Perhitungan Validitas Variabel indikator <i>Correlation Adjusted</i> item-total
Kompetensi Teknologi	0.8577	X1	0.7071
		X2	0.7667
		X3	0.7614
Kompetensi Sumber Daya Manusia	0.8180	X4	0.6996
		X5	0.6340
		X6	0.6912
Pelayanan Prima	0.7832	X7	0.6771
		X8	0.5724
		X9	0.6336
Kepuasan	0.7770	X10	0.5707
		X11	0.6223
		X12	0.7249

Sumber : Data yang diolah

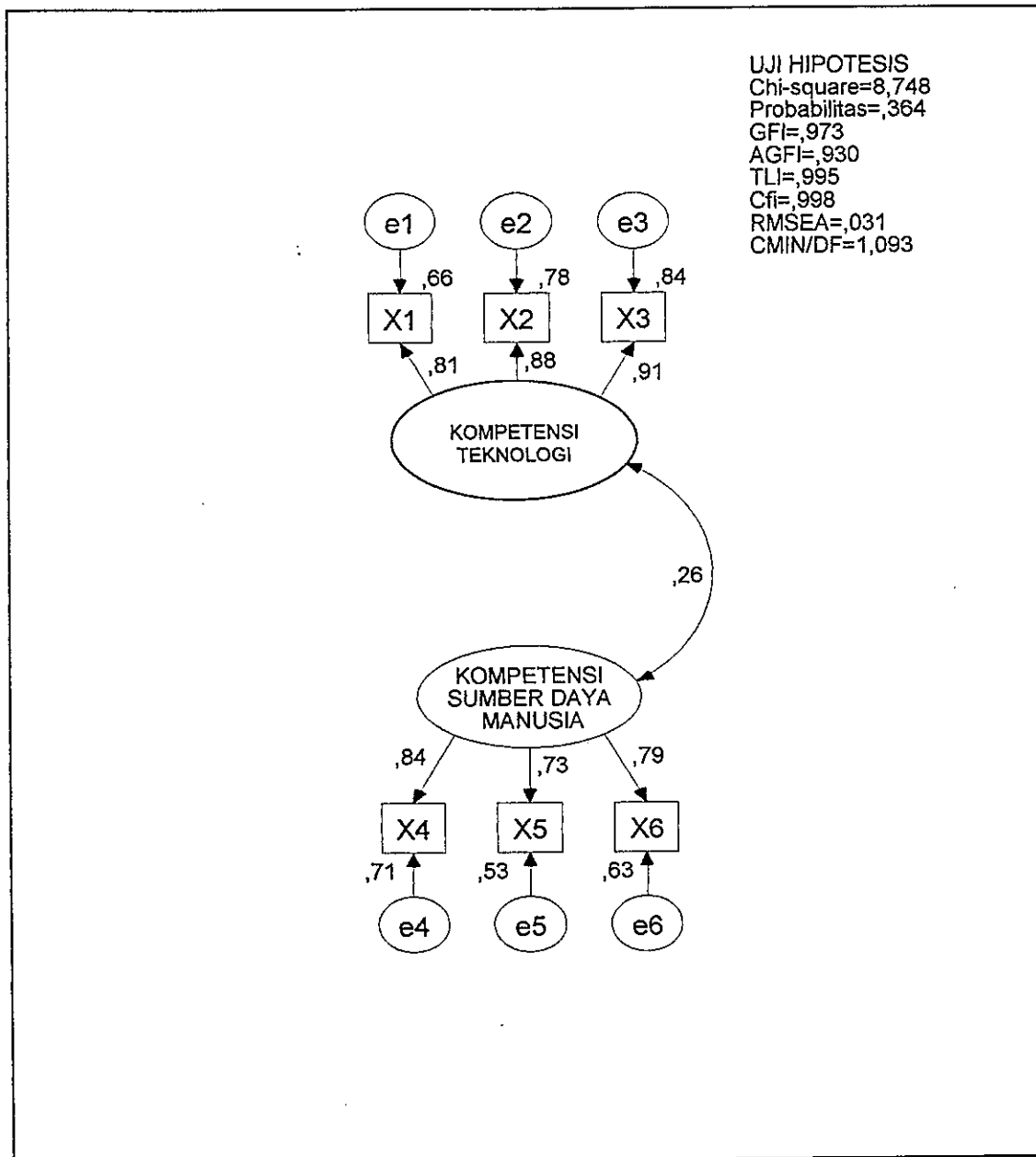
4.2.2. Uji Confirmatory Factor Analysis

Analisis Faktor Konfirmatory adalah proses pemodelan dalam penelitian yang diarahkan untuk menyelidiki unidimensionalitas dari indikator-indikator yang menjelaskan sebuah variabel bentukan. Variabel-variabel indikator yang digunakan dalam sebuah model perlu dikonfirmasi apakah memang betul dapat mendefinisikan suatu variabel bentukan yang merupakan *unobserved variabel*. Semua variabel bentukan pada penelitian ini didimensikan oleh indikator-indikator (*observed variabel*). Pada penelitian ini, *confirmatory factor analysis* dilakukan terhadap pengukuran model dari empat variabel bentukan.

Dalam penelitian ini terdiri dari dua pengukuran *confirmatory factor analysis* yaitu *confirmatory factor analysis* variabel kompetensi teknologi dan variabel kompetensi sumber daya manusia dan *confirmatory factor analysis* variabel pelayanan prima dan variabel kepuasan.

Hasil lengkap *confirmatory factor analysis* atas *measurement model* dari variabel bentukan kompetensi teknologi dan variabel kompetensi sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2.
Confirmatory Factor Analysis Variabel Kompetensi Teknologi dan
Kompetensi Sumber Daya Manusia



Hasil dari pengujian *Goodness of fit* dari analisis ini dapat dilihat pada tabel 4.3. di bawah ini.

Tabel 4.3.
***Goodness Of Fit Confirmatory Factor Analysis* Variabel Kompetensi Teknologi dan Kompetensi Sumberdaya Manusia**

Goodness-Of-Fit Index	Cut-off Value	Hasil model	Keterangan
Chi-Square	Diharapkan kecil	8.748	Baik
Probabilitas	$\geq 0,05$	0.364	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0.973	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0.930	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0.995	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0.998	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0.031	Baik
CMIND/DF	$\leq 2,00$	1.093	Baik

Sumber : Data primer (diolah)

Confirmatory factor analysis yang digunakan untuk menguji unidimensionalitas dari dimensi-dimensi yang menjelaskan faktor bentukan menunjukkan bahwa model ini dapat diterima. Tingkat signifikansi sebesar 0.364 menunjukkan bahwa hipotesa nol yang menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan antara matriks kovarians sampel dan matriks kovarians populasi yang diestimasi tidak dapat ditolak. Indeks lainnya ternyata menunjukkan pula tingkat penerimaan yang baik.(tabel 4.3.)

Apabila dilihat dari koefisien regresi untuk masing-masing indikator memiliki nilai *Critical Ratio* yang sudah memenuhi syarat, yaitu memiliki nilai diatas 2,58 untuk taraf signifikansi sebesar 1%. *Critical Ratio* atau C.R.

adalah identik dengan t-hitung dalam analisis regresi. Oleh karena itu C.R. yang lebih besar dari 2,58 menunjukkan bahwa variabel-variabel itu secara signifikan merupakan dimensi dari faktor laten yang dibentuk. Adapun hasil dari *Regression Weight* variabel kompetensi teknologi dan kompetensi sumber daya manusia seperti tabel 4.4. di bawah ini.

Tabel 4.4.
Regression Weight Variabel Bentuk Eksogen

Regression Weights

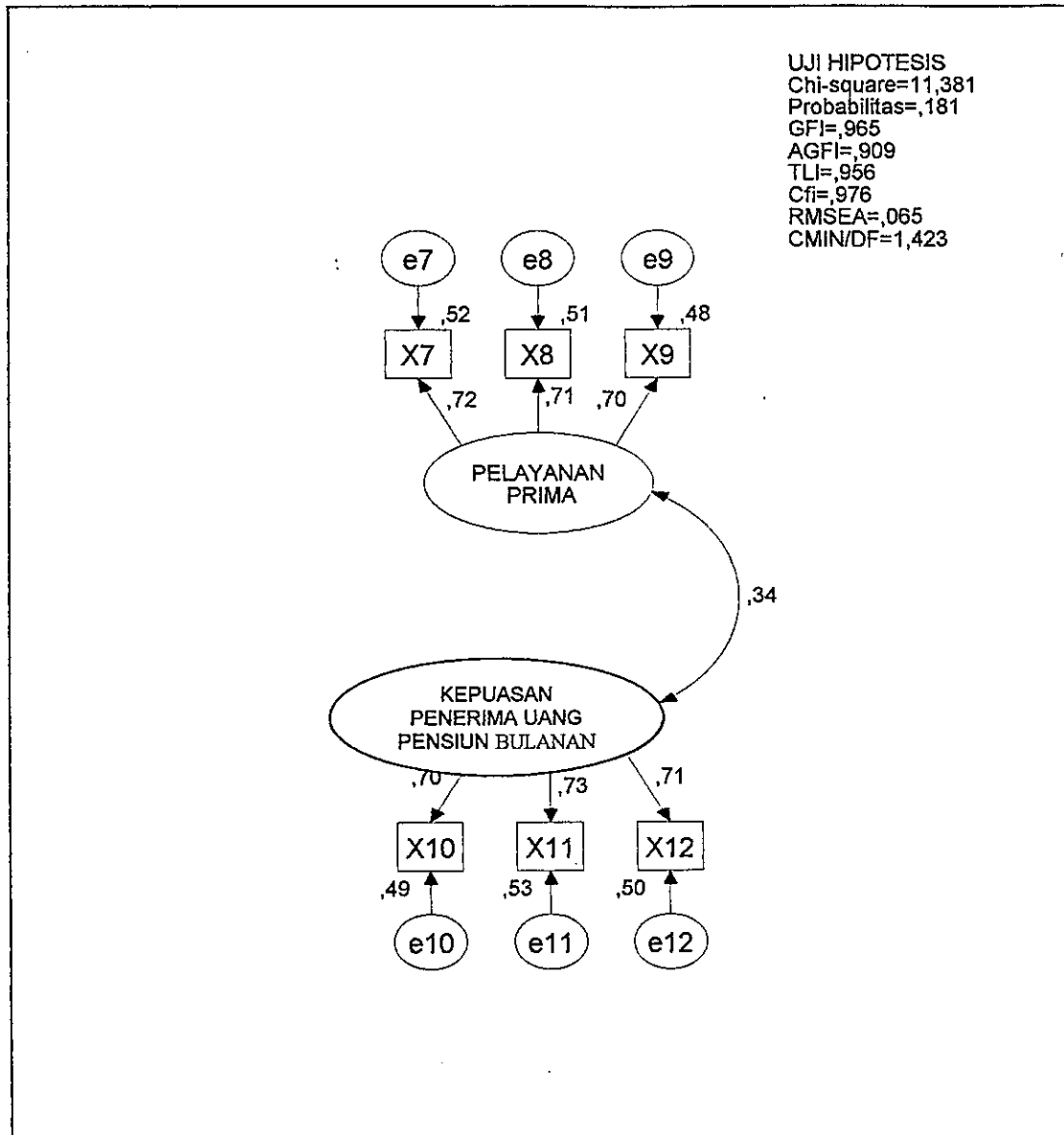
Indikator		Variabel	Estimate	Std Estm	S.E.	C.R.	P
X1	<--	KOMP. TEKNOLOGI	1	0,813			
X2	<--	KOMP. TEKNOLOGI	1,093	0,881	0,108	10,095	0
X3	<--	KOMP. TEKNOLOGI	1,042	0,914	0,099	10,51	0
X6	<--	KOMP. SDM	1	0,791			
X5	<--	KOMP. SDM	0,917	0,73	0,133	6,891	0
X4	<--	KOMP. SDM	1,023	0,841	0,138	7,411	0

Sumber : Data Primer (diolah)

Regression weight variabel menunjukkan bahwa faktor *loading* masing-masing indikator sudah menunjukkan tingkat penerimaan lebih besar dari 0,40 (Hair,1995).

Hasil lengkap analisis *confirmatory factor analysis* atas *measurement model* yang kedua yaitu variabel bentukan layanan prima dan variabel kepuasan adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3.
Confirmatory Factor Analysis Variabel bentuk Pelayanan Prima
Dan Kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan



Hasil dari pengujian *Goodness of fit* dari analisis ini dapat dilihat pada tabel 4.5. di bawah ini.

Tabel 4.5.
**Goodness Of Fit Confirmatory Factor Analysis Variabel Pelayanan
 Prima Dan Kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan**

Goodness-Of-Fit Index	Cut-off Value	Hasil model	Keterangan
Chi-Square	Diharapkan kecil	11.381	Baik
Probabilitas	$\geq 0,05$	0.181	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0.965	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0.906	Baik
TLI	$> 0,95$	0.956	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0.956	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0.065	Baik
CMIND/DF	$\leq 2,00$	1.423	Baik

Sumber : Data primer (diolah)

Confirmatory factor analysis yang digunakan untuk menguji unidimensionalitas dari dimensi-dimensi yang menjelaskan faktor laten menunjukkan bahwa model ini dapat diterima. Tingkat signifikansi sebesar 0.181 menunjukkan bahwa hipotesa nol yang menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan antara matriks kovarians sampel dan matriks kovarians populasi yang diestimasi tidak dapat ditolak. Indeks lainnya ternyata menunjukkan pula tingkat penerimaan yang baik.(tabel 4.5.).

Dapat dilihat pula koefisien regresi untuk masing-masing indikator memiliki nilai *Critical Ratio* yang sudah memenuhi syarat, yaitu memiliki nilai diatas 2,58 untuk tingkat signifikansi sebesar 1%. *Critical Ratio* atau C.R. adalah identik dengan t-hitung dalam analisis regresi. Oleh karena itu C.R. yang lebih besar dari 2,58 menunjukkan bahwa variabel-variabel itu secara

signifikan merupakan dimensi dari faktor laten yang dibentuk. Adapun hasil dari *Regression Weight* variabel pelayanan prima dan kepuasan penerima uang pensiun bulanan seperti tabel 4.6. di bawah ini.

Tabel 4.6.
Regression Weight Variabel Pelayanan Prima dan kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan

Regression Weights

Indikator		Variabel	Estimate	Std Estm	S.E.	C.R.	P
X7	<--	PELAYANAN PRIMA	1	0,724			
X8	<--	PELAYANAN PRIMA	1,028	0,711	0,196	5,243	0
X9	<--	PELAYANAN PRIMA	1,009	0,696	0,196	5,150	0
X12	<--	KEPUASAN	1	0,706			
X11	<--	KEPUASAN	0,825	0,73	0,165	5,012	0
X10	<--	KEPUASAN	0,832	0,699	0,168	4,943	0

Sumber : Data Primer (diolah)

Regression weight variabel bentukan pelayanan prima dan kepuasan penerima uang pensiun bulanan (tabel 4.6.) menunjukkan bahwa faktor *loading* masing-masing indikator sudah menunjukkan tingkat penerimaan lebih besar dari 0,40 (Hair,1995).

4.2.3. Uji Evaluasi Asumsi SEM

Evaluasi atas asumsi-asumsi dari aplikasi *Structural Equation Model* (SEM) berupa teknik statistik yang digunakan sebelum analisis yang menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Oleh karena itu sebelum

dilakukan pengujian hipotesis terlebih dahulu dilakukan evaluasi asumsi SEM yang terdiri dari :

1. Uji Evaluasi Normalitas Data
2. Uji Evaluasi Outliers
3. Uji Evaluasi Multicollinearity atau Singularity
4. Uji Evaluasi Nilai Residual

4.2.3.1. Uji Evaluasi Normalitas Data

Uji evaluasi normalitas dilakukan dengan menggunakan kriteria *critical ratio skewness value* sebesar ± 2.58 pada tingkat signifikansi 1%. Data disimpulkan mempunyai distribusi normal jika nilai *critical ratio skewness value* dibawah harga mutlak 2.58. Hasil perhitungan terlihat bahwa tidak ada nilai *critical ratio skewness value* yang melebihi harga mutlak 2.58, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada bukti kalau distribusi data yang digunakan dalam penelitian ini baik yang univariate maupun multivariate datanya tidak normal. Hasil perhitungan dengan menggunakan *software* AMOS 4.0 atas uji normalitas data sebagai berikut :

Tabel 4.7.
Uji Evaluasi Normalitas Data

Assessment of normality

Var. Indikator	min	max	Skew	c.r.	kurtosis	c.r.
X10	3	9	-0,387	-1,580	-0,378	-0,771
X11	3	8	-0,528	-2,156	-0,344	-0,703
X12	3	9	0,048	0,196	-0,846	-1,727
X9	3	9	-0,175	-0,715	-0,478	-0,976
X8	3	9	-0,211	-0,860	-0,320	-0,653
X7	3	9	-0,299	-1,223	-0,005	-0,011
X4	3	9	0,061	0,251	-0,325	-0,663
X5	2	9	-0,265	-1,080	-0,027	-0,054
X6	3	9	-0,193	-0,786	-0,580	-1,184
X3	2	9	-0,540	-2,204	-0,576	-1,175
X2	3	9	-0,512	-2,089	-0,873	-1,783
X1	3	9	-0,560	-2,285	-0,916	-1,871
Multivariate					0,367	0,100

Sumber : Data primer (diolah)

4.2.3.2. Uji Evaluasi *Outliers*

Outliers adalah kondisi observasi dari suatu data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk sebuah variabel tunggal ataupun variabel-variabel kombinasi (Hair, et al, 1995). Untuk melihat ada tidaknya *univariate outliers* yang pertama dilakukan adalah mengkonversikan nilai data ke dalam *z-scor*. Data yang memiliki *z-score* melebihi $\pm 3,0$ dapat dikategorikan sebagai *outliers*. Hal ini mempunyai arti bahwa jika nilai *z-score* melebihi nilai mutlak 3, maka terdapat data yang

outliers. Pengujian *univariate outliers* ini dilakukan per variabel indikator dengan program SPSS 10,0 sebagai berikut berikut :

Tabel 4.8.
Descriptives Statistic

Descriptive Statistics

Variabel Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Zscore(X1)	100	-1,86598	1,39813	2,09E-15	1
Zscore(X2)	100	-1,8589	1,3461	7,75E-16	1
Zscore(X3)	100	-2,69491	1,36194	-1,73E-15	1
Zscore(X4)	100	-2,46044	1,79392	-2,36E-15	1
Zscore(X5)	100	-3,01571	1,79294	-1,56E-15	1
Zscore(X6)	100	-2,37938	1,71124	-7,23E-16	1
Zscore(X7)	100	-2,76876	1,91083	1,36E-16	1
Zscore(X8)	100	-2,56087	1,90576	-9,81E-16	1
Zscore(X9)	100	-2,39736	2,05594	1,04E-15	1
Zscore(X10)	100	-2,39206	2,02405	7,22E-16	1
Zscore(X11)	100	-2,49299	1,37811	-2,55E-15	1
Zscore(X12)	100	-2,01458	1,69323	2,20E-16	1
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer (diolah)

Berdasarkan hasil komputasi uji outliers (tabel 4.8.) dapat diketahui bahwa tidak ada nilai *z-score* yang lebih besar atau sama dengan nilai mutlak 3,00. Jadi tidak ada *univariate outliers* dalam data yang dianalisis.

Evaluasi terhadap *multivariate outliers* perlu dilakukan, sebab meskipun data yang dianalisis menunjukkan tidak ada *outliers* pada tingkat *univariate*, tetapi observasi-observasi itu dapat menjadi *outliers* bila sudah dikombinasikan. Deteksi terhadap *multivariate outliers* dilakukan dengan memperhatikan *mahalanobis distance* yang dihasilkan dari perhitungan AMOS

4.0, kriteria yang digunakan adalah berdasarkan nilai chi square pada derajat kebebasan 12 (jumlah variabel indikator) pada tingkat signifikansi $P < 0.001$. *Mahalanobis distance* $\chi^2 (12, 0.001) = 32.909$ maka semua kasus yang mempunyai *mahalanobis distance* yang lebih besar dari 32.909 adalah *multivariate outliers*. Namun dalam analisis outliers yang ditemukan tidak akan dihilangkan dari analisis, karena tidak ada alasan khusus dari profil responden yang menyebabkan harus dikeluarkan dari analisis tersebut (Ferdinand, 2000).

4.2.3.3. Uji Evaluasi Multicollinearity atau Singularity

Multicollinearity dan *singularity* dapat dilihat melalui determinan matriks kovarians. Nilai determinan yang sangat kecil menunjukkan indikasi terdapatnya masalah *multicollinearity* atau *singularity*, sehingga data itu tidak dapat digunakan untuk penelitian (Tabachnick dan Fidell,1998). *Software* AMOS 4.0. akan memberikan peringatan jika terdapat indikasi munculnya masalah *multicollinearity* atau *singularity*. Hasil perhitungan AMOS 4.0 atas determinan matriks kovarians sebagai berikut :

Determinant of sample covariance matrix = 6.0864 e + 001 atau 6.0864.

Nilai determinan diatas masih jauh dari angka nol sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah *multicollinearity* dan *singularity* pada data yang dianalisis.

4.2.3.4. Uji Nilai Residual

Pengujian terhadap nilai residual mengindikasikan bahwa secara signifikan model yang sudah dimodifikasi tersebut dapat diterima dan nilai residual yang ditetapkan adalah $\pm 2,58$ pada taraf signifikansi 1% (Hair et al,1995). Hal ini mempunyai arti bahwa jika nilai residual mempunyai nilai mutlak lebih dari 2,58 maka model yang disusun perlu dimodifikasi kembali. Sedangkan standar residual yang diolah dengan menggunakan program AMOS dapat dilihat pada tabel 4.9. menunjukkan bahwa nilai residual hasil perhitungan dibawah nilai mutlak $\pm 2,58$ sehingga model tidak perlu dimodifikasi.

Tabel 4.9.
Standardized Residual Covariances

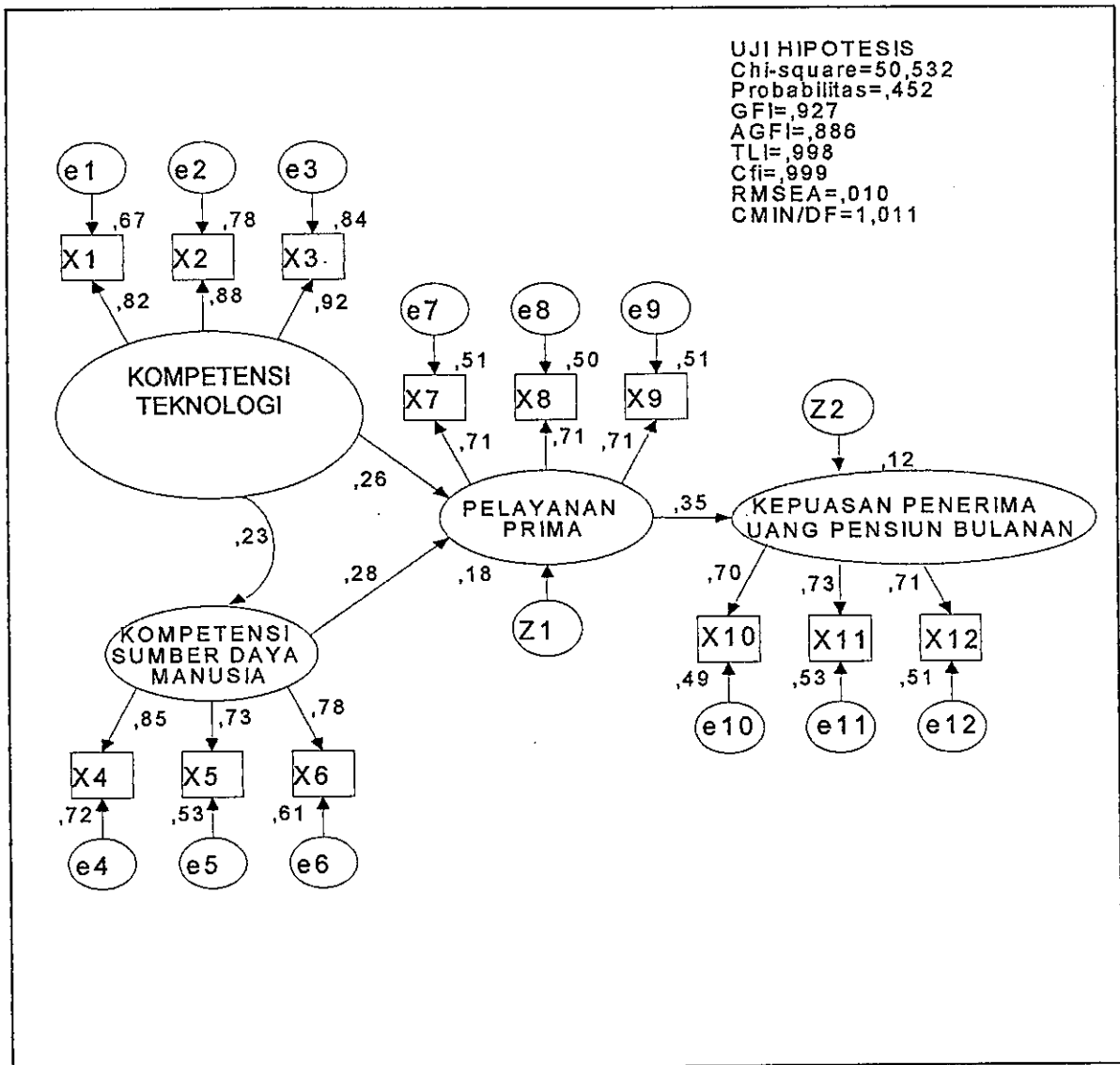
	X10	X11	X12	X9	X8	X7	X4	X5	X6	X3	X2	X1
X10	0											
X11	0,238	0										
X12	-0,178	-0,067	0									
X9	0,333	-0,561	1,507	0								
X8	0,287	-0,405	0,83	-0,254	0							
X7	-1,381	-0,799	0,132	0,04	0,225	0						
X4	-0,736	-0,084	0,728	-0,82	0,664	0,439	0					
X5	-0,132	0,41	0,998	0,015	-0,023	0,719	-0,049	0				
X6	-0,204	-0,66	1,17	-0,689	-0,332	-0,032	0,04	-0,005	0			
X3	-0,435	-0,318	1,346	1,075	-0,873	-0,883	-0,86	-0,125	-0,579	0		
X2	-0,067	-0,833	0,562	1,017	0,182	-0,971	0,294	0,9	0,348	0,024	0	
X1	-0,277	-0,653	1,153	1,267	0,095	-0,318	0,544	1,161	0,403	0,024	-0,083	0

Sumber : data yang diolah

4.2.4. Uji Structural Equation Modeling

Setelah *measurement model* diuji dengan *confirmatory analysis* dan asumsi-asumsi dalam permodelan SEM dipenuhi maka langkah selanjutnya adalah mengadakan analisis terhadap *full structural equation model*. Hasil pengolahan dapat dilihat pada gambar 4.4. dan tabel 4.11.

Gambar 4.4.
SEM Model Pelayanan Prima dan Kepuasan



4.2.4.1. Uji Kesesuaian Model

Model kerangka pemikiran yang dikembangkan selanjutnya diuji tingkat kesesuaiannya dengan menggunakan berbagai kriteria *goodness-of-fit*. Untuk mendapatkan tingkat kesesuaian yang mencukupi. Hasil dari uji kesesuaian model seperti pada tabel 4.10. di bawah ini.

Tabel 4.10.
Goodness Of Fit Structural Equation Model

Goodness-Of-Fit Index	Cut-off Value	Hasil model	Keterangan
Chi-Square	Diharapkan kecil	50.532	Baik
Probabilitas	$\geq 0,05$	0.452	Baik
GFI	$>0,90$	0.927	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0.886	Moderat
TLI	$>0,95$	0.998	Baik
CFI	$>0,95$	0.999	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0.010	Baik
CMIND/DF	$\leq 2,00$	1.011	Baik

Sumber : Data primer (diolah)

Structure Equation Model yang digunakan untuk menguji hubungan kausalitas antar variabel dalam model menunjukkan bahwa model ini dapat diterima. Pada tingkat signifikansi sebesar 0.452 menunjukkan bahwa hipotesa nol yang menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan antara matriks kovarians sampel dan matriks kovarians populasi yang diestimasi tidak dapat ditolak. Indeks lainnya ternyata menunjukkan pula tingkat penerimaan cukup baik walaupun terdapat keterbatasan yaitu nilai AGFI masih dibawah *Cut-of Value* yaitu 0.90.

Sedangkan hasil dari *standardized regression weight structure equation model* seperti pada tabel 4.11. di bawah ini :

Tabel 4.11.
Hasil Komputasi AMOS

		Variabel	Estimate	Std Estm	S.E.	C.R.	P
PEL. PRIMA	<--	KOMP, TEKNOLOGI	0,160	0,265	0,074	2,175	0,030
PEL. PRIMA	<--	KOMP, TEKNOLOGI	0,224	0,282	0,106	2,111	0,035
KEP. PEN. UANG PENSIUN	<--	PEL. PRIMA	0,437	0,346	0,197	2,216	0,027
X1	<--	KOMP, TEKNOLOGI	1	0,820			
X2	<--	KOMP, TEKNOLOGI	1,097	0,883	0,106	10,358	0
X3	<--	KOMP, TEKNOLOGI	1,049	0,917	0,097	10,799	0
X6	<--	KOMP SDM	1	0,784			
X5	<--	KOMP SDM	0,925	0,731	0,134	6,927	0
X4	<--	KOMP SDM	1,040	0,847	0,139	7,465	0
X7	<--	PEL. PRIMA	1	0,711			
X8	<--	PEL. PRIMA	1,040	0,705	0,190	5,469	0
X9	<--	PEL. PRIMA	1,053	0,712	0,204	5,172	0
X12	<--	KEP. PEN. UANG PENSIUN	1	0,711			
X11	<--	KEP. PEN. UANG PENSIUN	0,815	0,726	0,164	4,964	0
X10	<--	KEP. PEN. UANG PENSIUN	0,822	0,697	0,168	4,892	0

Sumber : Data primer (diolah)

Pada hasil perhitungan tersebut (tabel 4.11) diketahui bahwa CR sudah memenuhi kriteria, diatas 2,58 pada taraf signifikansi 1% (0,01). Oleh karena itu model penelitian dapat diterima.

4.3. Uji Reliability dan Variance Extract

4.3.1. Uji Reliability

Reliabilitas adalah ukuran mengenai konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah variabel bentukan yang menunjukkan derajat

sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah variabel bentukan yang umum. ada dua cara yang dapat digunakan, yaitu *composite (construct) reliability* dan *variance extracted*. *Cut-off value* dari *construct reliability* adalah minimal 0,70 sedangkan *cut-off value* dari *variance extracted* minimal 0,50 (Bagozzi,1981 dalam AT Ferdinand ,2000).

Pada dasarnya uji reliabilitas (reliability) menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang dapat memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama. Uji reliabilitas dalam SEM dapat diperoleh melalui rumus sebagai berikut (Hair, et al, 1995) :

$$\text{Construct reliability} = \frac{(\sum \text{standardized loading})^2}{(\sum \text{standardized loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

Keterangan :

1. *Std loading* diperoleh langsung dari *standardized loading* untuk tiap-tiap indikator yang didapat dari hasil perhitungan komputer.
2. ϵ_j adalah *measurement error* dari tiap-tiap indikator. Measurement error dapat diperoleh dari $1 - \text{reliabilitas indikator}$. Tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah $\geq 0,7$.

Sum of standardized loading :

Kompetensi Teknologi	= 0.82+0.88+0.92	= 2,60
Kompetensi Sumber Daya Manusia	= 0.85+0.73+0.78	= 2.36
Pelayanan prima	= 0.71+0.71+0.71	= 2.13
Kepuasan Penerima Uang		
Pensiun Bulanan	= 0.70+0.73+0.71	= 2.14

Sum of measurement error:

Kompetensi Teknologi	= 0.33+0.22+0.16	= 1.15
Kompetensi Sumber Daya Manusia	= 0.28+0.47+0.39	= 1.14
Pelayanan prima	= 0.49+0.50+0.49	= 1.48
Kepuasan Penerima Uang		
Pensiun Bulanan	= 0.51+0.47+0.49	= 1.47

Reliability computation :

Kompetensi Teknologi	= $\frac{(2.60)^2}{(2.60)^2 + 1.15}$	= 0.85
Kompetensi Sumber Daya Manusia	= $\frac{(2.36)^2}{(2.36)^2 + 1.14}$	= 0.83
Pelayanan Prima	= $\frac{(2.13)^2}{(2.13)^2 + 1.48}$	= 0.75

Kepuasan Penerima Uang
Pensiun Bulanan

$$= \frac{(2.13)^2}{(2.13)^2 + 1.47} = 0.75$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai *Construct Reliability* dari semua variabel bentukan berada diatas 0,70 yang berarti tingkat reliabilitas dari semua variabel bentukan diterima.

4.3.2. *Variance extract*

Pada prinsipnya pengukuran variance extract menunjukkan jumlah varians dari indikator yang di ekstraksi oleh konstruk laten yang dikembangkan. Nilai varianse extracted yang dapat diterima adalah $\geq 0,50$.

Rumus yang digunakan adalah (Ferdinand, 2000) :

$$\text{Variance - extract} = \frac{(\sum \text{Std. Loading})^2}{(\sum \text{Std.loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

Keterangan :

1. *Std.loading* diperoleh langsung dari *Standardized loading* untuk tiap-tiap indikator yang didapat dari hasil perhitungan komputer.
2. ϵ_j adalah *measurement error* dari tiap-tiap indikator.

Sum of squared standardized loadings :

Kompetensi Teknologi	= $0.82^2+0.88^2+0.92^2$	= 2.292
Kompetensi Sumber Daya Manusia	= $0.85^2+0.73^2+0.78^2$	= 1.853
Pelayanan Prima	= $0.71^2+0.71^2+0.71^2$	= 1.512
Kepuasan Penerima Uang		
Pensiun Bulanan	= $0.70^2+0.73^2+0.71^2$	= 1.527

Variance entracted computation :

Kompetensi Teknologi	= $\frac{2.292}{2.292 + 1.15}$	= 0.66
Kompetensi Sumber Daya Manusia	= $\frac{1.853}{1.853 + 1.14}$	= 0.62
Pelayanan Prima	= $\frac{1.512}{1.512 + 1.48}$	= 0.50
Kepuasan Penerima Uang Pensiun Bulanan	= $\frac{1.527}{1.527 + 1.47}$	= 0.51

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel bentukan kompetensi teknologi, kompetensi sumber daya manusia, pelayanan prima dan kepuasan penerima uang pensiun bulanan mempunyai nilai *Variance entracted* yang memenuhi syarat yaitu lebih dari 0.50.

4.4. Pengujian Hipotesis

Dari hasil perhitungan melalui analisis *structural equation model*, maka model dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil pengukuran telah memenuhi kriteria *goodness of fit* : chi-square = 50.532; probabilitas = 0.452; GFI = 0.927; AGFI = 0.886; TLI = 0.998; CFI = 0.999; RMSEA = 0.010; CMIN/Df = 1.011 , seperti pada tabel 4.10. Selanjutnya berdasarkan model fit ini akan dilakukan pengujian pada 3 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, seperti pada tabel 4.12.

4.4.1. Pengujian Hipotesis Pertama

H1 : Semakin tinggi kompetensi teknologi, semakin tinggi pelayanan prima.

Pelayanan prima dibentuk oleh indikator : kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan jaminan keamanan. Sementara kompetensi teknologi disusun oleh indikator : tersedianya sistem, kemudahan akses dan manfaat luas.

Parameter estimasi antara variabel kompetensi teknologi dengan pelayanan prima yang dibentuk menghasilkan nilai CR sebesar 2,175. Dapat dilihat bahwa nilai CR hitung lebih besar dari 2,58 untuk taraf signifikansi 1%, sehingga dapat disimpulkan bahwa **H1** diterima pada tingkat signifikansi 1%. Dapat juga dilihat dari P- *value*, dari penelitian ini di dapat P- *value* sebesar 0.030, karena P- *value* kurang dari 0.01, maka **H1** diterima

4.4.2. Pengujian Hipotesis Kedua

H2 : Semakin tinggi kompetensi sumber daya manusia, semakin tinggi pelayanan prima.

Pelayanan prima dibentuk oleh indikator : kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan jaminan keamanan. Sementara kompetensi sumber daya manusia disusun oleh indikator : pengetahuan karyawan, sikap karyawan dan ketrampilan karyawan.

Parameter estimasi antara variabel kompetensi sumber daya manusia dengan pelayanan prima yang dibentuk menghasilkan nilai CR sebesar 2,111. Dapat dilihat bahwa nilai CR hitung lebih besar dari 2,58 untuk taraf signifikansi 1%, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis **H2** diterima pada tingkat signifikansi 1%. Dapat juga dilihat dari *P- value*, dari penelitian ini di dapat *P- value* sebesar 0.035, karena *P- value* kurang dari 0.01, maka hipotesis **H2** diterima.

4.4.3. Pengujian Hipotesis Ketiga

H3 : Semakin tinggi pelayanan prima, semakin tinggi tingkat kepuasan penerima uang pensiun bulanan.

Pelayanan prima dibentuk oleh indikator : kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan jaminan keamanan. Sementara kepuasan penerima

uang pensiun bulanan disusun oleh indikator : perasaan puas, rekomendasi ke orang lain dan ketidakinginan pindah ke penyedia jasa lain.

Parameter estimasi antara variabel pelayanan prima dengan kepuasan penerima uang pensiun bulanan, yang dibentuk menghasilkan nilai CR sebesar 2,216. Dapat dilihat bahwa nilai CR hitung lebih besar dari 2,58 untuk taraf signifikansi 1%, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis **H3** diterima pada tingkat signifikansi 1%. Dapat juga dilihat dari *P- value*, dari penelitian ini di dapat *P- value* sebesar 0.027, karena *P- value* kurang dari 0.01, maka hipotesis **H3** diterima.

Adapun hasil ringkasan uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 4.12. di bawah ini.

Tabel 4.12.
Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Keterangan
1	Semakin tinggi kompetensi teknologi, semakin tinggi pelayanan prima.	Diterima
2	Semakin tinggi kompetensi sumber daya manusia, semakin tinggi pelayanan prima.	Diterima
3	Semakin tinggi pelayanan prima, semakin tinggi tingkat kepuasan penerima uang pensiun bulanan	Diterima

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini

4.5. Analisis Pengaruh

Analisis pengaruh dalam penelitian ini terdiri dari analisis pengaruh langsung, analisis pengaruh tidak langsung dan analisis total. Adapun hasil dari analisis pengaruh ini dapat dilihat pada tabel 4.13. di bawah ini.

Tabel 4.13.
Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung Dan Total

Standardized Direct Effects – Estimates				
	KOMPETENSI_SDM	KOMP. TEKNOLOGI	PEL PRIMA	KEPUASAN
PELAYANAN_PRIMA	0,282	0,265	0	0
KEPUASAN	0	0	0,346	0
Standardized Indirect Effects – Estimates				
	KOMPETENSI_SDM	KOMP. TEKNOLOGI	PEL PRIMA	KEPUASAN
PELAYANAN_PRIMA	0	0	0	0
KEPUASAN	0,098	0,092	0	0
Standardized Total Effects – Estimates				
	KOMPETENSI_SDM	KOMP. TEKNOLOGI	PEL PRIMA	KEPUASAN
PELAYANAN_PRIMA	0,282	0,265	0	0
KEPUASAN	0,098	0,092	0,346	0

Sumber : data yang diolah

Dari analisis pengaruh langsung terlihat bahwa kompetensi sumber daya manusia mempunyai pengaruh yang lebih besar dari pada pengaruh kompetensi teknologi dalam mempengaruhi variabel pelayanan prima. Adapun besar pengaruh variabel kompetensi sumber daya manusia adalah sebesar 0.282, sedangkan pengaruh variabel kompetensi teknologi sebesar 0.265. Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan penerima uang pensiun bulanan sebesar 0.345.

Dari pengaruh tidak langsung terlihat bahwa kompetensi sumber daya manusia mempunyai pengaruh tidak langsung yang lebih besar dari pada pengaruh kompetensi teknologi dalam mempengaruhi kepuasan penerima uang pensiun bulanan. Adapun besar pengaruh variabel kompetensi sumber daya manusia adalah sebesar 0.098, sedangkan pengaruh variabel kompetensi teknologi sebesar 0.092.

Analisis pengaruh total adalah penjumlahan pengaruh langsung dengan pengaruh tidak langsung. Dalam pengaruh total ini terlihat bahwa kompetensi sumber daya manusia mempunyai pengaruh total yang lebih besar dari pada pengaruh kompetensi teknologi dalam mempengaruhi pelayanan prima. Adapun besar pengaruh variabel kompetensi sumber daya manusia adalah sebesar 0.282, sedangkan pengaruh variabel kompetensi teknologi sebesar 0.265. Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan penerima uang pensiun bulanan adalah sebesar 0.345. Sedangkan pengaruh variabel teknologi dan variabel kompetensi sumber daya manusia terhadap kepuasan penerima uang pensiun bulanan adalah sebesar 0.092 dan 0.98. Adapun pengaruh layanan prima terhadap kepuasan adalah sebesar 0.345.

Kesimpulan yang dapat ditarik dalam pembahasan bab IV ini adalah bahwa, tiga hipotesis yang disusun dalam penelitian ini semua diterima. Model dari penelitian telah diuji dengan kriteria goodness of fit dengan

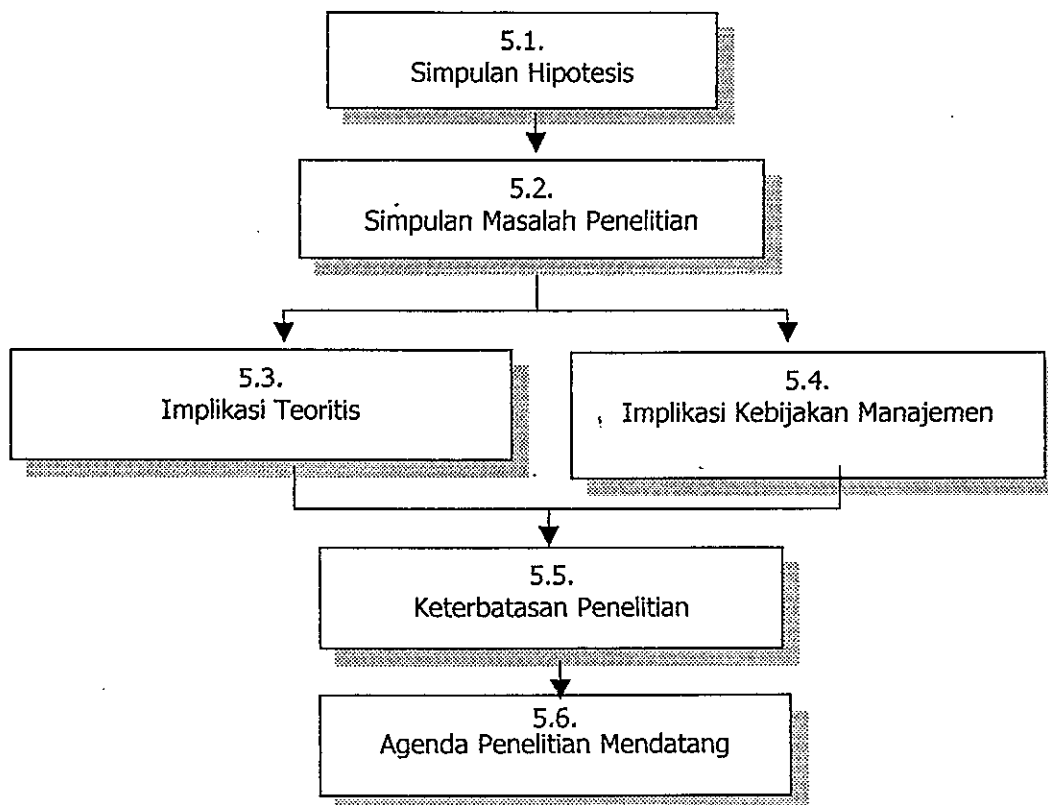
mendapatkan hasil yang baik. Asumsi yang harus dipenuhi dalam penelitian ini juga terpenuhi semua. Dalam bab V akan diuraikan tentang simpulan dari seluruh penelitian.

BAB V

SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

Pembahasan yang akan diuraikan pada bab ini antara lain mengenai simpulan hipotesis dan masalah penelitian yang telah diuraikan pada bab I dan bab II. Implikasi teoritis dan kebijakan manajemen yang akan dilanjutkan dengan keterbatasan penelitian dan agenda untuk penelitian yang akan datang seperti gambar 5.1

Gambar 5.1.
Garis Besar Bab V



Pada bab I telah dijelaskan mengenai pelayanan prima yang merupakan salah satu hal penting dalam meningkatkan kepuasan penerima uang pensiun bulanan sebagai konsumen sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak perusahaan sebagai penyedia jasa. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan pihak perusahaan kepada penerima uang pensiun bulanan melebihi harapan penerima uang pensiun bulanan. Jika pelayanan yang diterima penerima uang pensiun bulanan baik, akan menyebabkan penerima uang pensiun bulanan merasa puas. Jadi kepuasan penerima uang pensiun bulanan dipengaruhi oleh pelayanan prima.

Untuk menguji permasalahan yang diajukan pada bab I maka di bab II diuraikan telaah pustaka yang berkaitan dengan masalah penelitian. Pelayanan prima merupakan suatu usaha untuk mencapai pemenuhan kebutuhan penerima uang pensiun bulanan melebihi harapan penerima uang pensiun bulanan. Kompetensi teknologi di definisikan sebagai kemampuan dalam bidang teknologi yang dimiliki oleh pihak perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada penerima uang pensiun bulanan. Kompetensi sumberdaya manusia dapat didefinisikan sebagai kemampuan karyawan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada penerima uang pensiun bulanan. Kepuasan penerima uang pensiun bulanan dapat didefinisikan sebagai perasaan puas atau tidaknya penerima uang pensiun

bulanan atas pelayana yang telah diberikan pihak perusahaan kepada mereka.

Berdasarkan telaah pustaka, dikembangkan tiga dasar teori yang sudah disesuaikan dengan keadaan di perusahaan yaitu teori tentang kompetensi teknologi yang mempengaruhi pelayanan prima (hipotesis 1). Teori mengenai kompetensi sumber daya manusia yang mempengaruhi pelayanan prima (hipotesis 2). Teori mengenai pelayanan prima yang mempengaruhi kepuasan penerima uang pensiun bulanan (hipotesis 3). Sehingga ada tiga hipotesis yang dikembangkan pada penelitian ini.

Untuk menguji hipotesis-hipotesis di bab II, maka pada bab III diuraikan metode penelitian yang akan diuraikan dalam penelitian ini. Populasi penelitian adalah semua penerima uang pensiun bulanan di Kantor PT.Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang. Untuk sampel ditentukan sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria yaitu penerima uang pensiun bulanan yang sedang melakukan transaksi keuangan di Kantor PT.Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang. Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode angket, yaitu dengan memberi daftar pertanyaan kepada penerima uang pensiun bulanan. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) pada software AMOS 4.0.

Analisis data diuraikan di bab IV yang memuat data deskriptif responden yaitu dari 100 responden semuanya penerima uang pensiun bulanan di Kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang. Teknik analisis SEM telah digunakan untuk menguji tiga hipotesis yang diajukan. Model yang diajukan dapat diterima setelah asumsi-asumsi telah terpenuhi yaitu normalitas dan *standardized residual covarian* $\leq \pm 2,58$. sementara nilai *determinant of covariance matriknya* = 6.0864 e + 0001 atau 6.0864.

Model pengukuran eksogenous yaitu dimensi teknologi dan kompetensi sumber daya manusia, serta model eksogenous untuk dimensi pelayanan prima terhadap dimensi kepuasan telah diuji dengan analisis faktor konfirmatori. Selanjutnya ke dua model pengukuran tersebut di analisa dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) sebagai model keseluruhan (*Full Model*). *Full Model* terdiri dari 12 observed variable atau indikator dan 4 *latent variable* untuk model pengujian hubungan kausalitas antara variabel-variabel yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh interaksi layanan yang telah memenuhi kriteria *goodness of fit* yaitu *Chi_square* = 50.532; Probabilitas = 0.452; GFI = 0.927; AGFI = 0.886; TLI = 0.998; CFI = 0.999; RMSEA = 0.010; CMIN/ DF = 1.011. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa 3 hipotesis yang diajukan dapat dibuktikan.

5.1. Simpulan Hipotesis

5.1.1. Kompetensi Teknologi

H1 : Semakin tinggi kompetensi teknologi, semakin tinggi pelayanan prima.

Dalam penelitian ini pelayanan prima terbukti dipengaruhi secara positif oleh kompetensi teknologi yang dimiliki oleh pihak perusahaan. Penerimaan hipotesis 1 ini konsisten dengan apa yang dikatakan oleh peneliti terdahulu yaitu Rock (1999), mengatakan bahwa dengan adanya kemampuan dalam teknologi memungkinkan penyampaian jasa lebih cepat, murah dan kinerja yang lebih baik. Hal ini didukung Peters (1996), yang menyatakan bahwa keunggulan teknologi akan dapat meningkatkan pelayanan prima.

Nelson (2000), menyatakan untuk memuaskan konsumen di perusahaan, adalah dengan adanya kompetensi teknologi yaitu menyediakan sistem agar transaksi keuangan dapat berjalan dengan lancar. Selain itu Levinsohn (1998), juga mengatakan bahwa kompetensi teknologi yang dimiliki perusahaan untuk memuaskan konsumennya adalah dengan memberikan kemudahan konsumen dalam mengakses, serta manfaat lebih luas yang diterima oleh konsumen dari penyedia jasa dengan menggunakan teknologi tersebut.

Dengan demikian pihak perusahaan yang senantiasa memperhatikan kebutuhan konsumennya, akan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan atau bahkan melebihi harapan konsumen.

5.1.2. Kompetensi Sumberdaya Manusia

H2 : Semakin tinggi kompetensi sumberdaya manusia, semakin tinggi pelayanan prima.

Seperti yang diuraikan sebelumnya, pelayanan prima merupakan usaha untuk mencapai suatu pemenuhan melebihi harapan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima dipengaruhi secara positif oleh kompetensi sumberdaya manusia. Penerimaan hipotesis 2 ini konsisten dengan apa yang dikatakan oleh peneliti terdahulu Goffman (1993), kompetensi penyedia jasa menunjukkan kecakapan atau kemampuan yang dimiliki oleh penyedia jasa agar terjadi interaksi layanan antara penyedia jasa dan konsumen.

Selain itu Ulrich, etc (1989), menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia berhubungan dengan ilmu pengetahuan, ketrampilan dan kecakapan yang dimiliki individu dan ditujukan kepada orang lain. Hal ini didukung oleh Parry (dalam Umiker,1999) yang menyatakan kompetensi sumber daya manusia merupakan pengelompokan yang dihubungkan

dengan pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang mempengaruhi pekerjaan penyedia jasa, yang berhubungan dengan kinerja pada suatu pekerjaan, dan dapat di ukur dengan menggunakan standar yang telah ditetapkan.

Apabila konsumen merasa kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki pihak perusahaan cukup baik maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Perusahaan yang memiliki kompetensi sumber daya yang baik akan memberikan pelayanan kepada konsumen baik pula.

5.1.3. Pelayanan Prima

H3 : Semakin tinggi pelayanan prima, semakin tinggi tingkat kepuasan penerima uang pensiun bulanan.

Pada penelitian ini kepuasan konsumen di pengaruhi oleh pelayanan prima yang diberikan pihak perusahaan kepada konsumen. Dengan kata lain pelayanan prima perusahaan akan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan konsumen. Perusahaan yang dapat memberikan pelayanan prima kepada konsumen secara baik akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Jika konsumen melihat bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan maka konsumen akan merasa puas dan berperilaku yang

menunjukkan kesetiaan konsumen terhadap perusahaan. Penerimaan hopitesis 3 ini konsisten dengan apa yang dikatakan oleh peneliti terdahulu yaitu Pricthet (1991), yang menyatakan bahwa prioritas utama dalam pelayanan prima adalah membangun hubungan yng baik dngan konsumen dengan menciptakan konsumen merasa istimewa. Disamping itu penyedia jasa harus mampu mengatur transaksi menjadi efektif, agar mampu membantu dan berinteraksi dengan konsumen, dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan bagi konsumen.

Selanjutnya peterson (1988) menyatakan bahwa kepuasan konsumen akan dicapai dengan memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Dengan demikian pihak perusahaan yang sanggup memberikan pelayanan prima akan dapat menciptakan kepuasan bagi konsumennya dan diharapkan mampu memberikan keuntungan bagi perusahaan tersebut. Bearden dan Teel (1986), juga menyatakan bahwa kepuasan konsumen penting bagi pemasar mengingat kepuasan merupakan determinan utama terhadap pembelian jasa. Apabila konsumen merasa pelayanan yang diberikan perusahaan buruk, maka konsumen merasa tidak puas dan akan berpindah ke penyedia jasa lain. Dengan demikian pelayanan prima yang dimiliki pihak perusahaan dapat dikembangkan dengan cepat dalam layanan, ketepatan dalam layanan dan jaminan keamanan.

5.2. Simpulan Masalah Penelitian

Penelitian ini disusun sebagai usaha untuk mengkaji dan menganalisis beberapa konsep mengenai pelayanan prima yang telah dilakukan beberapa peneliti terdahulu. Seperti yang telah dijelaskan di bab I yang merumuskan adanya *research gap* yang mendasari penelitian ini telah dikembangkan sebagai masalah dalam penelitian ini adalah : bagaimana pengaruh antara pelayanan prima terhadap kepuasan konsumen ?

Dalam penelitian ini diperoleh dukungan yang signifikan yang memperkuat konsep bahwa pelayanan prima dipengaruhi oleh kompetensi teknologi dan kompetensi sumber daya manusia seperti yang diungkapkan oleh Zwell (1999). Oleh karena itu kompetensi teknologi adalah kemampuan teknologi yang dimiliki perusahaan untuk mempermudah transaksi keuangan, yang dilihat dari tersedianya sistem, kemudahan akses, dan manfaat lebih luas. Sedangkan kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dimiliki karyawan perusahaan, yang dilihat dari pengetahuan, sikap dan keterampilan dalam melayani konsumen. Dengan demikian pengertian kompetensi teknologi dan kompetensi sumber daya manusia telah mendapatkan justifikasi dari hasil analisa.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat diperjelas lagi menjadi : bagaimana pengaruh pelayanan prima yang

meliputi kompetensi teknologi dan kompetensi sumber daya manusia terhadap peningkatan kepuasan konsumen pada perusahaan ?

Kompetensi teknologi secara signifikan mempengaruhi pelayanan prima, begitu juga kompetensi sumber daya manusia secara signifikan mempengaruhi pelayanan prima. Disamping itu diperoleh simpulan bahwa pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap pelayanan prima, ternyata lebih besar bila dibandingkan dengan besarnya kompetensi teknologi.

Berdasarkan hal tersebut, maka dikembangkan beberapa pernyataan yang didukung oleh bukti empiris, sebagai berikut :

- Tinggi rendahnya kompetensi teknologi yang dimiliki pihak perusahaan akan memberi pengaruh terhadap tinggi rendahnya kemampuan memberikan pelayanan prima.
- Tinggi rendahnya kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki pihak perusahaan akan memberi pengaruh terhadap tinggi rendahnya kemampuan memberikan pelayanan prima.

Pelayanan prima secara signifikan mempengaruhi peningkatan kepuasan konsumen. Sehingga dapat dikembangkan sebuah pernyataan yang didukung bukti empiris, sebagai berikut :

- Tinggi rendahnya kemampuan memberikan pelayanan prima oleh pihak perusahaan, mempengaruhi peningkatan kepuasan konsumen perusahaan.

Berdasarkan hipotesis-hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini maka masalah penelitian yang akan diajukan dapat di justifikasi melalui pengujian Structural Equation Modeling (SEM), telah dikonsepsikan dalam penelitian ini bahwa pelayanan prima perusahaan terdiri dari 3 (tiga) konstruk yang diajukan, dan telah didukung bukti empiris, yaitu :

1. Kompetensi teknologi yang dimiliki pihak perusahaan, memiliki pengaruh terhadap kemampuan memberikan pelayanan prima oleh pihak perusahaan.
2. Kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki pihak perusahaan, memiliki pengaruh terhadap kemampuan memberikan pelayanan prima oleh pihak perusahaan.
3. Kemampuan memberikan pelayanan prima oleh pihak perusahaan, memiliki pengaruh terhadap peningkatan kepuasan konsumen perusahaan.

5.3. Implikasi Teoritis

Literatur-literatur yang menjelaskan tentang teori pelayanan prima, kompetensi teknologi, kompetensi sumber daya manusia dan kepuasan konsumen telah diperkuat keberadaannya oleh konsep-konsep teoritis dan dukungan empiris mengenai hubungan kausalitas antara variabel-variabel yang mempengaruhi pelayanan prima (kompetensi teknologi dan kompetensi sumber daya manusia) dan yang dipengaruhi oleh pelayanan prima (kepuasan konsumen) pada beberapa hal penting sebagai berikut :

- Pelayanan prima dipengaruhi secara positif oleh kompetensi teknologi yang dimiliki pihak perusahaan. Dengan demikian semakin tinggi kompetensi teknologi akan meningkatkan pula pelayanan prima kepada konsumen. Hasil tersebut dilapangan memperkuat secara empiris / teori yang menyatakan bahwa kompetensi teknologi berpengaruh positif terhadap pelayanan prima (Rock, 1999 ; Peters, 1996 ; Nelson, 2000 ; Levinsohn, 1998).
- Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap pelayanan prima. Sehingga tinggi rendahnya kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki pihak perusahaan kepada konsumen akan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya pelayanan prima yang diterima konsumen. Dengan demikian, hasil tersebut dilapangan memperkuat

secara empiris / teori yang menyatakan bahwa pelayanan prima dipengaruhi secara positif oleh kompetensi sumber daya manusia (Ulrich, etc. , 1989 ; parry (dalam umiker, 1999))

- Pelayanan prima yang diterima konsumen memiliki dampak terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan prima yang diterima konsumen akan mengakibatkan tingginya pula kepuasan konsumen yang terbentuk dari perasaan puas dengan pelayanan yang didapat, merekomendasikan kepada orang lain dan ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain. Hasil tersebut di lapangan memperkuat secara empiris / teori mengenai hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan konsumen diperkuat dalam penelitian ini (Peterson, 1988; Pritchett, 1991).

5.4. Implikasi Kebijakan Manajemen

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa nilai variabel kompetensi sumber daya manusia tidak jauh berbeda dengan nilai variabel kompetensi teknologi, sehingga dapat diartikan bahwa kedua variabel tersebut mempunyai pengaruh yang hampir sama besarnya terhadap pelayanan prima. Implikasi dari hasil penelitian ini, menganjurkan manajer untuk memberikan perhatian dan perbaikan / peningkatan pada kedua variabel tersebut, yaitu kompetensi sumber daya manusia maupun

kompetensi teknologi. Kebijakan yang dapat dilakukan oleh manajer yang berkaitan dengan perbaikan / peningkatan kompetensi sumber daya manusia, adalah sebagai berikut :

Dalam memperbaiki atau meningkatkan kompetensi sumber daya manusia pada Kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang, sebaiknya manajer berkonsentrasi pada pemikiran bahwa perusahaan yang dipimpinnya yang bergerak dibidang pelayanan jasa semata-mata tidak akan sukses hanya karena mengejar untung saja, melainkan perusahaan juga harus mengejar kepuasan pelanggannya (konsumen) melalui pemberian pelayanan prima. Dalam hal ini hendaknya manajer berfokus pada peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan pengetahuan, sikap dan keterampilan yang dimiliki karyawan, terutama karyawan yang bertugas langsung melayani konsumen.

- Peningkatan pengetahuan.

Petugas *Front Office (Customer Service)* sangat dituntut menguasai pengetahuan secara luas, supaya di dalam pelayanan dapat membantu konsumen dalam pengambil keputusan, memberikan wawasan atau pemecahan persoalan finansial yang dihadapi konsumen. Untuk meningkatkan pengetahuan karyawan, manajer hendaknya mengadakan perbaikan melalui program *training* secara intern / ekstern perusahaan.

Salah satu *training* yang dimaksud adalah khusus teknik operasional perusahaan meliputi *customer service*.

- Peningkatan sikap.

Sikap tanggap di dalam melayani konsumen mempunyai arti yang penting maksudnya supaya setiap konsumen yang datang ke perusahaan mendapat tanggapan yang positif untuk ditindaklanjuti sesuai kebutuhan konsumen. Peningkatan sikap tanggap dari karyawan dapat diperoleh melalui pemberian pengarahan secara terus menerus dan diikuti contoh-contoh nyata yang diberikan oleh atasannya misalnya keramahan, kesopanan. Selain itu karyawan juga bisa diikutkan dalam seminar tentang pengembangan pribadi agar karyawan bisa bersikap lebih baik dalam menghadapi konsumen.

- Peningkatan keterampilan

Ruang tunggu yang tidak terlalu luas dengan jumlah konsumen yang padat, membuat konsumen menjadi tidak nyaman, oleh karena itu keterampilan petugas dalam melayani sangat diharapkan supaya konsumen tidak terlalu lama menunggu transaksi yang sedang dilakukan. Peningkatan keterampilan terhadap pegawai dapat dilakukan manajer melalui program-program *training*.

Sedangkan kebijakan yang dapat dilakukan oleh manajer yang berhubungan dengan peningkatan kompetensi teknologi adalah sebagai berikut :

- Penyempurnaan sistem

Semakin canggih sistem teknologi yang dimiliki oleh perusahaan akan mendukung sistem pelayanan yang dapat diberikan kepada konsumen. Kecanggihan sistem teknologi yang dimiliki Kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang terwujud dalam pelayanan dengan sistem, dimana konsumen dengan mudah dapat melakukan transaksi keuangan antar cabang dalam waktu yang bersamaan. Sistem PT. Taspen (Persero) yang sudah ada masih perlu disempurnakan terus menerus sejalan dengan perkembangan teknologi dunia, hal ini untuk mempertahankan sistem yang dimilikinya dibanding dengan sistem yang dimiliki perusahaan lain sebagai kompetitor.

- Peningkatan kemudahan akses

Sebagai upaya peningkatan pelayanan PT. Taspen (Persero) kepada konsumennya adalah dengan tersedianya Kantor-Kantor Cabang.

- Peningkatan manfaat lebih luas.

Manfaat lebih luas dari kemampuan teknologi yang dimiliki PT. Taspen (Persero) menurut penelitian yang dilakukan sudah cukup memadai, terutama bila dibandingkan dengan kemampuan teknologi yang dimiliki oleh perusahaan lain. Namun mengingat perkembangan teknologi pada umumnya yang terus meningkat, perlu kiranya manajer PT. Taspen (Persero) memiliki adanya peningkatan manfaat lebih luas misalnya dengan menambah *feature* dalam layanan jasa PT. Taspen (Persero).

Dengan adanya upaya perbaikan faktor kompetensi sumber daya manusia dan penyempurnaan faktor kompetensi teknologi, diharapkan akan dapat mempengaruhi pemberian pelayanan prima kepada konsumen. Karena pada dasarnya setiap konsumen perusahaan ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dari perusahaan. Untuk dapat memberikan pelayanan prima pihak perusahaan hendaknya mampu memahami apa yang dibutuhkan konsumen dimasa mendatang. Kebijakan yang dapat dilakukan manajer yang berkaitan dengan pemberian pelayanan prima kepada konsumen adalah sebagai berikut :

- Kecepatan layanan
- Setiap konsumen yang datang ke perusahaan selalu ingin dilayani dengan cepat supaya tidak perlu menunggu terlalu lama dalam melakukan

transaksi keuangan di perusahaan. Kecepatan layanan selain dipengaruhi oleh faktor ketrampilan sumber daya manusia dan kecanggihan teknologi, juga dapat diupayakan melalui sistem antrian konsumen, penyediaan loket-loket khusus kepada konsumen.

- Ketepatan layanan

Kecepatan layanan tanpa diimbangi ketepatan atau kebenaran atas transaksi yang dilakukan konsumen, tidak ada nilainya bagi konsumen. Oleh karena itu oleh pihak perusahaan harus benar-benar diperhatikan ketepatan atas layanan yang diberikan kepada konsumen, supaya konsumen merasa mantap dan tenang apabila melakukan transaksi keuangan di perusahaan. Ketepatan layanan dapat diupayakan melalui peningkatan ketrampilan dan ketelitian karyawan, melalui program rotasi (supaya karyawan tidak jenuh di satu bagian), atau melalui *training-training* yang bersifat penyegaran berfikir.

- Jaminan keamanan

Jaminan keamanan diharapkan setiap konsumen supaya konsumen benar-benar merasa aman dalam melakukan transaksi keuangannya di perusahaan.

Dari uraian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa upaya yang dapat dilakukan manajer untuk peningkatan kepuasan konsumen melalui kebijakan sebagai berikut :

- Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui program *training* dan rotasi pegawai.
- Penyempurnaan teknologi secara berkeseimbangan sejalan dengan perkembangan teknologi pada umumnya.
- Peningkatan pelayanan prima kepada setiap konsumen antar lain melalui sistem antrian dan penyediaan loket-loket khusus.

Melalui pelayanan prima diharapkan konsumen merasa puas, bersedia merekomendasikan kepada orang lain dan merasa loyal terhadap PT. Taspen (Persero) sehingga tidak ingin pindah ke perusahaan lain.

5.5. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa aspek yaitu sebagai berikut :

- Keterbatasan penelitian ini antara lain mengenai objek penelitian yang hanya pada satu perusahaan saja, yaitu Kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Semarang.

- Hasil penilaian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk kasus lain diluar objek penelitian, baik untuk perusahaan maupun industri jasa lain.

5.6. Agenda Penelitian Mendatang

- Dalam penelitian yang akan datang hendaknya dilakukan pada objek penelitian yang berbeda yaitu perusahaan lain.
- Pemakaian indikator atau *observed variabel* hendaknya lebih banyak dan sebaiknya disesuaikan dengan kondisi objek penelitian yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, 2001, ***Service Excellence : Pelatihan Dasar-dasar Perbankan***, Bank DKI, Jakarta.
- Arbucle, J.L. , 1997, ***Amos User's Guide***, Version 3.6, Chicago: Smallwaters Corporation.
- Bearden, William O dan Jesse E. Teel, 1986, Selected Determinants of Consumer Satisfaction and Complaint Report, ***Journal of Marketing Research***.
- Biere, Ann, 1997, The Command Denominator of Commitment, ***Bank Marketing***, Vol:25, Iss: 5, May.
- Bowers, M.R. Swan, J.E. and Koehler, W.F., 1994, What Attributes Determine Quality of Satisfaction with Health Care Delivery ?, ***Health Care Management Review***, Vol. 19.
- Clark, M., 1998, Service Excellence Company of The Year Winner Financial Services Category First Direct, ***Management Today***.
- Coopers, Donald R. and Emory, C. William, 1997, ***Metode Penelitian Bisnis***, Jilid 1 Edisi 5, Penerbit Erlangga Jakarta.
- Edwards, Sandra L., 1991, Winning With Service, ***Mortgage Banking***, Vol:52, Iss: 2, November.
- Elheitammy, 1990, Service Excellence: Ujung Tombak Bank Marketing, ***Bank dan Manajemen***, Nov-Des.
- Ferdinand, A., 1999, ***Strategic Pathways Toward Sustainable Competitive Advantage***, March.
- _____, 2000, ***Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen***, Badan Penerbit Diponegoro.
- Goffman, E., 1993, The Interaction Order, ***American Sociological Review***, Vol.18.
- Gronroos, C., 1990, ***Service Management and Marketing: Managing The Moments of Truth in Service Competition***. Lexington Books, Lexington, Mass.
- Hair, J.R. Joseph F., Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham and William C. Black, 1995, ***Multivariate Data Analysis with Readings*** (Fourth ed.) Prentice Hall International. Inc.

- Huseini, M., & Mamahit, EM., 1995, Tantangan Sumber Daya Manusia Bidang Pemasaran dalam Mewujudkan Value Oriented Marketing, **Jurnal Manajemen Prasetya Mulya**, Vol: 25, Iss: 10, Oct.
- Levinsohn, Alan, 1998, Citibank Recharts Its Technology Course, **ABA Banking Journal**, May.
- Madsen, Gregory E., 1993, Service Excellence :A Step beyond quality, **Bank Marketing**, Vol : 25, Iss : 10, Oct.
- Miller D.C, 1991, **Handbook of Research Design and Social Measurement**. (Fifth Ed.) Sage Publication.
- Miyazaki, Kumiko, 1999, Building Technology Competencies in Japanese Firms, **Research – Technology Management**, September – Oktober.
- Nelson, Kristi, 2000, Tool Lets Bank Gauge Satisfaction Eith Online Service, **Bank System + Technology**, August.
- Peters, T., 1996, Excellent in Service Quality, **Executive Excellence**.
- Peterson, K.E., 1988, Giving Patiens The Red Carpet Treatment, **Perspective**, Vol.14.
- Prinsell, 1998, Sevice Excellence Awards Winner Consumers Service Category Pizza Hut (UK), **Management Today**.
- Prichett, Price, 1991, Service Excellence , **Executive Excellence** , Vol : 8, Iss, 7, July.
- Rao, P., 1996, Measuring Consumer Perceptions Through Factor Analysis, **The Asian Manager**, February-March.
- Rock, Steve, 1999, Serving Your Customers, Serving Your Self, **Managed Health Care**, Vol. 9.
- Roth, Aleda V.; van der Velde Maljolijn, 1989, Investing in Retail Delivery System Technology, **Journal of Retail Banking**, Vol : 11, Iss : 2, Summer.
- Schoeder, P., 1994, **Improving Quality and Performance : Concept, Programes and Techiques**, Mosby-year book.Inc.Misoury.
- Sekaran, Uma, 1992, **Reseach Methods for Business : A Skill Building Approach**, (second ed) John Willey and Sons Inc. Singapore.
- Singarimbun, M., 1991, **Metode Penelitian Survey**, Edisi Revisi, Jakarta, Penerbit LP3ES.

- Soetopo, 1999, ***Pelayanan Prima***, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Sugiarto, E., 1999, ***Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa***, PT. Gramedia Pustaka Utara, Jakarta.
- Sugiono, 1999, ***Metode Penelitian Bisnis***, Alfa Beta, Bandung.
- Soeratno; Arsyad, Lincolin, 1995, ***Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis***, BPFE, Yogyakarta.
- Supranto, J., 1993, ***Statistik Teori dan Aplikasi***, Erlangga, Jakarta.
- Santoso, Singgih (2000) : ***SPSS Parametrik*** , Penerbit Elek Media Komputindo Gramedia, Jakarta.
- Tse, David K. and Wilton, Peter C., 1998, Models of Customer Service Formation; An Extension, ***Journal of Marketing Research***, Vol. 25, May.
- Ulrich, Dave; Brockbank, Wayne and Yeung, Arthur, 1989, Human Resources Competencies in the 1990s An empirical asesment of what the future holds, ***Personnel Administrator***, Vol: 34, Iss : 11.
- Umiker, W., 1999, The Challenge of Competency Aseessment, ***Health Care Supervisor***, March, Vol. 17(3).
- Zikmund, W.G., 1994, ***Business Research Method***, Fourth ed., The Dryden Press, Harcourt College Publisher.
- Zwell, Michael, 1999. A Look At Bank's Chief Competencies, ***US Banker***, Vol. 109, Iss. 8, August.