

**PENGARUH SUMBER INFORMASI PELAYANAN
SANTUNAN KECELAKAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. JASSA RAHARJA (Persero) CABANG
SUMATERA UTARA**

JURNAL

Diajukan Untuk Menyusun Jurnal STIE IBMI Medan



Oleh:

Nama : Nurhasanah
NIDN : 0120127602

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
INTERNATIONAL BUSINESS MANAGEMENT INDONESIA
MEDAN
2021**

Latar Belakang Penelitian

Pesatnya kemajuan jaman, membuat kendaraan sangat dibutuhkan sebagai media transportasi untuk mencapai suatu tujuan membutuhkan kendaraan baik yang digunakan secara pribadi maupun umum. Transportasi merupakan urat nadi pembangunan nasional untuk melancarkan arus manusia, barang maupun informasi sebagai penunjang tercapainya pengalokasian sumber-sumber perekonomian secara optimal untuk itu jasa transportasi harus cukup tersedia secara merata dan terjangkau daya beli masyarakat. Transportasi yang digunakan masyarakat adalah transportasi darat, laut maupun udara.

Semakin padatnya arus lalu lintas jalan raya, dan semakin meningkatnya kendaraan tidak selalu sejalan dengan kedisiplinan para penggunanya. Hal ini menjadi salah satu faktor penyebab tingginya angka kecelakaan lalu lintas. Kenyataannya kurangnya panduan atau informasi yang diberikan tentang berkendara yang aman dan memenuhi standar keselamatan.

Informasi pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah oleh karena itu informasi yang benar dan tepat yang diterima oleh nasabah akan memudahkan nasabah mendapatkan santunan. Proses pelayanan santunan berjalan sesuai dengan sumber informasi pelayanan santunan berjalan dan berlaku.

Proses pelayanan santunan tidak sampai disini masih ada tahapan-tahapan dan proses berikutnya yang dijalankan nasabah dan masih ada persyaratan lain yang harus dipenuhi nasabah mengisi lembar-lembar sebagai berikut lembar keterangan ahli waris apabila meninggal dunia dan untuk cacat tetap harus mengisi lembar keterangan pemeriksaan korban cacat selain itu nasabah harus mengisi lembar permohonan kebijakan pembayaran santunan.

Pada umumnya kepuasan dan ketidakpuasan itu adalah perasaan yang timbul dari kinerja yang dirasakan. Dengan demikian, kepuasan nasabah berarti kinerja suatu produk (barang atau jasa) sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah. Demikian sebaliknya ketidakpuasan berarti kinerja produk (barang atau jasa) tidak sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah dari suatu perusahaan. Kepuasan nasabah sangat penting bagi suatu perusahaan yang dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi, dimana pelayanan yang baik

memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Bagi perusahaan asuransi, suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga nasabah tersebut akan menggunakan jasa perusahaan asuransi.

PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara adalah salah satu perusahaan asuransi milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa asuransi jiwa bagi seluruh masyarakat yang menggunakan jasa transportasi di Sumatera Utara. PT. Jasa Raharja memiliki tugas memberikan perlindungan dan santunan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum seperti bus, kapal, dan pesawat terbang dan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, ketika Jasa Raharja melakukan pengumpulan Iuran Wajib dan Sumbangan Wajib PT. Jasa Raharja memberikan santunan kepada masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan dalam perjalanan.

Hal itu sesuai dengan amanah UU Nomor 33 Tahun 1964 yaitu setiap pengguna sah dari angkutan umum baik darat, laut/sungai/penyeberangan, dan pesawat udara selama dalam perjalanan, yaitu saat berangkat sampai dengan tiba ditempat tujuan. Kendaraan umum atau tidak dalam trayek jaminan ganda yang diberikan kepada kendaraan bermotor umum yang berada di dalam kapal penyeberangan dan korban mayat tidak ditemukan, serta jaminan yang sesuai dengan UU Nomor 34 Tahun 1964 yaitu bagi setiap korban yang tertabrak oleh kendaraan bermotor dan kereta api, tabrakan dua atau lebih kendaraan bermotor yang posisi benar dan kasus tabrak lari yang terlebih dahulu dilakukan kebenaran kasus kecelakaannya.

Keselamatan transportasi di Indonesia merupakan salah satu tujuan dan program yang dilaksanakan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara. PT. Jasa Raharja selalu berupaya untuk menciptakan rasa aman, tertib, lancar, nyaman dan selamat dalam berkendara. Korban-korban yang diakibatkan oleh kecelakaan lalu lintas tersebut mendapatkan perlindungan atau jaminan kecelakaan akan tetapi karena kondisi perekonomian belum mengijinkan maka

Pemerintah mengatur pelaksanaan pemberian jaminan sosial yang diselenggarakan secara gotong royong dengan pembentukan dana dari masyarakat.

Pembentukan dana dari masyarakat itu berupa iuran wajib yang dibayar oleh pengendara pribadi saat melunaskan kewajiban bayar pajak maupun penumpang angkutan umum yang disetorkan kepada pihak Jasa Raharja setiap bulannya, dan sumbangan wajib yang dibayar oleh para pemilik kendaraan bermotor di kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) setiap tahun bersamaan saat memperpanjang STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan hasil iuran maupun sumbangan wajib dijadikan dana untuk santunan kecelakaan.

Pemberian santunan diberikan Jasa Raharja adalah penggantian biaya berobat, cacat, dan kematian yang dibayarkan kepada ahli waris. Dalam pelaksanaan prosedur pelayanan santunan kecelakaan yang paling utama adalah mengetahui terlebih dahulu data dari korban kecelakaan maka dari itu nasabah harus mempersiapkan dokumen dasar yang terdiri dari formulir pengajuan santunan yang berisikan data korban, alamat, nomor telepon dan memilih jenis santunan yang akan diajukan dan keterangan lain yang harus diisi oleh nasabah dalam formulir pengajuan santunan dan data ahli waris apabila korban meninggal dunia dan disertakan keterangan kecelakaan yang dilampiri laporan polisi untuk korban kecelakaan.

PT. Jasa Raharja masih terus meningkatkan kerja sama dengan berbagai Rumah sakit karena PT. Jasa Raharja memberikan lembaran persyaratan yang harus diisi oleh Rumah Sakit yang merawat korban akibat kecelakaan, semua itu bagian dari sumber informasi pelayanan santunan kecelakaan yang didapatkan dan harus diikuti nasabah. Saat ini di PT. Jasa Raharja bekerja sama dengan nasabah.

Seluruh perwakilan PT. Jasa Raharja merupakan sumber informasi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Prosedur yang digunakan oleh perusahaan dalam pelayanan santunan bagi korban kecelakaan adalah sebagai berikut:

1. Untuk korban luka-luka (dirawat) persyaratan yang harus dipenuhi untuk klaim Jasa raharja adalah:
 - 1) Mengisi formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kecelakaan, kesehatan Korban.

- 2) Laporan Polisi berikut sketsa TKP atau laporan kecelakaan.
 - 3) Kwitansi-kwitansi biaya perawatan Rumah Sakit yang asli dan sah dikeluarkan oleh Rumah Sakit yang merawat korban.
 - 4) Fotocopy KTP korban dan ahli waris yang berlaku.
 - 5) Surat kuasa dari korban kepada penerima santunan (apabila dikuasakan), dilengkapi dengan fotocopy KTP korban penerima santunan.
 - 6) Fotocopy surat rujukan (apabila korban pindah rawat kerumah sakit lain).
2. Untuk korban cacat tetap persyaratan yang harus dipenuhi untuk klaim Jasa Raharja adalah:
- 1) Mengisi formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kecelakaan, Kesehatan Korban.
 - 2) Laporan polisi berikut sketsa TKP atau laporan kecelakaan.
 - 3) Keterangan cacat tetap dari dokter yang merawat korban.
 - 4) Fotocopy KTP korban yang masih berlaku .
 - 5) Foto yang menunjukkan kondisi cacat tetap.
3. Untuk korban luka-luka kemudian meninggal persyaratan yang harus dipenuhi untuk klaim Jasa Raharja adalah:
- 1) Mengisi formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kecelakaan, Kesehatan Korban, Keterangan ahli waris.
 - 2) Laporan Polisi berikut sketsa TKP atau laporan kecelakaan.
 - 3) Surat kematian dari Rumah Sakit.
 - 4) Fotocopy korban dan ahli waris yang masih berlaku.
 - 5) Fotocopy KK (Kartu Keluarga), surat nikah (bagi korban yang telah menikah) dan Akte Kelahiran (bagi korban yang belum menikah).
 - 6) Kwitansi-kwitansi biaya perawatan yang asli dikeluarkan oleh pihak Rumah Sakit yang merawat korban.
 - 7) Fotocopy surat rujukan bila korban pindah rawat ke Rumah Sakit lain.

4. Untuk korban meninggal persyaratan yang harus dipenuhi untuk klaim Jasa Raharja adalah:

- 1) Mengisi formulir Pengajuan Santunan, Keterangan Singkat Kecelakaan, Kesehatan Korban Keterangan ahli waris.
- 2) Laporan Polisi berikut sketsa TKP.
- 3) Surat kematian dari Rumah Sakit.
- 4) Fotocopy KTP korban dan ahli waris yang masih berlaku, Surat Nikah (bagi yang telah menikah), dan Akte Kelahiran (bagi korban yang belum menikah).

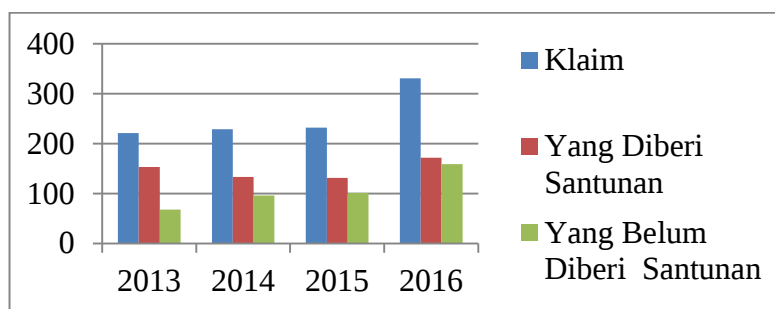
Secara umum berikut ini adalah data jumlah nasabah dari PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara periode 2013-2016:

Tabel I.1
Jumlah Nasabah Di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara
Periode (2013-2016)

Tahun	Jumlah Nasabah		
	Klaim	Yang Diberi Santunan	Yang Belum Diberi Santunan
2013	221	153	68
2014	229	133	96
2015	232	131	101
2016	331	172	159

Sumber: PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara

Berdasarkan tabel I.1 di atas terlihat bahwa jumlah nasabah pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara untuk klaim, yang diberi santunan dan yang belum diberi santunan dari tahun 2013-2016. Jika data dari tabel tersebut diolah dalam bentuk grafik maka akan terlihat jelas tingginya jumlah nasabah yang belum diberi santunan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara. Berikut ini adalah gambar jumlah nasabah di PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara periode 2013-2016.



Sumber: Diolah Oleh Peneliti

Gambar I.1

**Jumlah Nasabah Di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara
Periode (2013-2016)**

Berdasarkan tabel I.1 dan gambar I.1 di atas terlihat bahwa jumlah nasabah yang mengklaim meningkat setiap tahunnya di mana nasabah yang klaim tersebut masih banyak yang belum diberi santunan setiap tahunnya oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara. Hal ini mengindikasikan meningkatnya keluhan para nasabah yang secara tidak langsung menunjukkan bahwa banyak nasabah PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara merasa tidak puas.

Meningkatnya keluhan nasabah yang ditunjukkan dengan data meningkatnya nasabah yang belum diberi santunan disebabkan salah satu faktornya adalah kurangnya sumber informasi pelayanan santunan kecelakaan pada PT. Jasa Raharja. Dengan data prosedur yang akan dilakukan nasabah untuk mengklaim supaya klaim mendapatkan santunan. Di mana sumber informasi dari PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara hanya melalui brosur yang terdapat di loket PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara dan tidak ada agen pemasaran, terkecuali yang mengalami kesulitan untuk memenuhi berkas-berkas yang diminta oleh nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mencoba mengaplikasikan teori-teori tersebut dengan kenyataan yang ada di P.T Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara, terutama tentang sumber informasi pelayanan santunan kecelakaan dan kepuasan nasabah

Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh sumber informasi pelayanan santunan kecelakaan terhadap kepuasan nasabah di P.T Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sumber informasi pelayanan santunan kecelakaan terhadap kepuasan nasabah di P.T Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.

Landasan Teori

Kepuasan Nasabah

Pengertian kepuasan menurut Mowen (2010), “Suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen dipenuhi.” (p.512)¹.

Menurut Kotler dan Keller (2013), “Kepuasan pelanggan merupakan tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungan dengan harapan pelanggan” (p.194)

Menurut Irawan (2008), “Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa” (p.3).

Menurut Sumarwan dalam jurnal PPKM Unsiq (2014), “Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan” (p.42)

Pada dasarnya tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Apabila penampilan produk yang diharapkan konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada dapat dipastikan konsumen tidak akan merasa puas. Sebaliknya apabila produk sesuai atau lebih baik dari dari yang diharapkan konsumen, konsumen akan merasa puas.

Maka dengan demikian kepuasan merupakan sikap atau perasaan konsumen terhadap suatu produk atau jasa setelah memperoleh apa yang diharapkan konsumen terhadap suatu produk atau jasa.

Sumber Informasi

Menurut Marhayati dalam Marhayatiati (2016), "Sumber informasi adalah semua peristiwa komunikasi yang akan melibatkan sumber sebagai pembuat dan pengirim informasi" (p.1).

Menurut Yuniarti (2015), "Sumber informasi adalah sekumpulan informasi yang dikelompokkan kedalam data. Data merupakan bentuk yang masih mentah, belum dapat bercerita banyak sehingga perlu diolah lebih lanjut. Data diolah melalui suatu metode untuk menghasilkan informasi. Data dapat berbentuk simbol semacam huruf, angka, bentuk, suara, sinyal, gambar, dan sebagainya. Data tersebut akan ditangkap sebagai *input*, diproses kembali melalui suatu model, dan seterusnya membentuk suatu siklus.: (p.115)

Maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa sumber informasi adalah sekumpulan informasi yang dikelompokkan berdasarkan masing-masing teori baik berupa perpustakaan, majalah, surat kabar, dan *website* yang diperlukan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan informasi.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif.

1. Lokasi penelitian
 - a. Penelitian ini dilakukan di PT. Jasa Raharja (Pesero) Cabang Sumatera Utara
2. Populasi dan Sampel
 - a. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara berjumlah 500 orang. Dimana nasabah yang menjadi populasi adalah nasabah yang sedang mengajukan klaim dari Januari-Juli 2017 kepada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara
 - b. Sampel pada penelitian ini diambil dari 10% dari jumlah populasi atau $10\% \times 500 = 50$ orang nasabah yang sedang mengajukan klaim pada tahun 2017 kepada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara
3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini melalui:

a. Interview

Interview dilakukan kepada para nasabah P.T Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara yang melakukan klaim asuransi kecelakaan

b. Studi Dokumen

Mengumpulkan data-data yang relevan yang diperoleh dari perusahaan

c. Studi Perpustakaan

Mengumpulkan data-data teori dari para ahli yang relevan dengan penelitian ini

d. Kuesioner

Dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden untuk mendapat informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Teknik Analisa Data

Data yang dikumpul akan dianalisa dengan menggunakan metode atau teknik:

a. Teknik Analisa Deskriptif, yaitu mengumpulkan data, menyusun, mengklasifikasi, menganalisa dan menginterpretasikannya sehingga data tersebut akan memberi suatu gambaran yang sebenarnya

b. Teknik Analisis Linier Sederhana dengan rumus: $Y = a + bX + e$

Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada masalah sumber informasi pelayanan santunan kecelakaan serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara

Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Akademisi

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya

2. Bagi Praktisi

Sebagai pedoman bagi PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara dalam penilaian kepuasan nasabah yang mengajukan klaim asuransi

kecelakaan dan sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan

Hasil Penelitian

A. Identitas Responden

Pada penelitian ini yang menjadi sampel atau responden adalah nasabah yang sedang mengajukan klaim pada 2017 kepada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara. Sedangkan prosesnya dengan jalan menyebarkan kuesioner. Identifikasi responden dapat dilihat pada tabel 4.1:

Tabel 4.1: Identifikasi Responden (Nasabah)

Subjek	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	27	54,00
	Perempuan	23	46,00
Umur	20 – 26 tahun	5	10,00
	27 – 31 tahun	8	16,00
	32 – 36 tahun	15	30,00
	37 ke atas	22	44,00
Pendidikan	SD	0	0,00
	SMP	1	2,00
	SMA	32	64,00
	Perguruan Tinggi	17	34,00
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	6	12,00
	Pegawai Negeri	11	22,00
	Pegawai Swasta/Karyawan	20	40,00
	Wiraswasta	13	26,00

Sumber: Hasil pengolahan data 2017

Berdasarkan hasil identifikasi responden di atas menunjukkan bahwa nasabah yang mengajukan klaim kecelakaan sebagian besar berjenis kelamin laki-laki dan yang paling banyak mengajukan klaim yang berumur 37 tahun ke atas (dewasa) dengan pendidikan terbanyak adalah SMA dan pekerjaannya pegawai swasta (karyawan). Ini menunjukkan bahwa nasabah yang mengajukan klaim asuransi kecelakaan sudah termasuk dewasa.

B. Kepuasan Nasabah

Berdasarkan jawaban para responden dari hasil analisis deskriptif kepuasan nasabah tersedianya kotak saran dan keluhan, 22 orang menyatakan sangat setuju atau 44,0%, 27 orang menyatakan setuju atau 54,0%, 1 orang menyatakan ragu-

ragu atau 2,0% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Kotak saran dan keluhan di cek atau diperiksa setiap bulan, 23 orang menyatakan sangat setuju atau 46,0%, 24 orang setuju atau 48,0%, 3 orang ragu-ragu atau 6,0%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Menyampaikan saran dan kritik melalui media sosial dan media elektronik lainnya, 26 orang menyatakan sangat setuju atau 52,0%, 23 orang menyatakan setuju atau 46,0%, 1 orang menyatakan ragu-ragu atau 2,0%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Ruang tunggu diperluas dan tersedianya air minum gratis, 23 orang menyatakan sangat setuju atau 46,0%, 24 orang menyatakan setuju atau 48,0%, 3 orang menyatakan ragu-ragu atau 6,0% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pegawai PT. Jasa Raharja melayani nasabah dengan baik, 23 orang menyatakan sangat setuju atau 46,0%, 24 orang menyatakan setuju atau 48,0%, 3 orang menyatakan ragu-ragu atau 6,0%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Informasi dengan mudah didapatkan oleh nasabah, 23 orang menyatakan sangat setuju atau 46,0%, 24 orang menyatakan setuju atau 48,0%, 3 orang menyatakan ragu-ragu atau 6,0%, dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Mencari kelemahan dan keunggulan dalam item perusahaan, 32 orang menyatakan sangat setuju atau 64,0%, 17 orang menyatakan setuju atau 34,0%, 1 orang menyatakan ragu-ragu atau 2,0 dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pelaporan terhadap hasil temuan di PT. Jasa Raharja, 32 orang menyatakan sangat setuju atau 64,0%, 17 orang menyatakan setuju atau 34,0%, 1 orang menyatakan ragu-ragu atau 2,0%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Sebagai pertimbangan untuk manajemen dalam mengambil keputusan, 23 orang menyatakan sangat setuju atau 46,0%, 24 orang menyatakan setuju atau 48,0%, 3 orang menyatakan ragu-ragu atau 6,0%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Perusahaan melakukan lebih dari apa yang diharapkan nasabah, 23 orang menyatakan sangat setuju atau 46,0%, 24 orang menyatakan setuju atau 48,0%, 3

orang menyatakan ragu-ragu atau 6,0%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Kemudian memenuhi harapan nasabah dengan tujuan nasabah kembali lagi, 22 orang menyatakan sangat setuju atau 44,0%, 27 orang menyatakan setuju atau 54,0%, 1 orang menyatakan ragu-ragu atau 2,0% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Nasabah kesulitan melakukan klaim, 26 orang menyatakan sangat setuju atau 52,0%, 22 orang menyatakan setuju atau 44,0%, 2 orang menyatakan ragu-ragu atau 4,0% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Kemampuan untuk mengasah kemampuan yang telah dimiliki terdiri dari 8 orang (32%) yang menjawab sangat

Tabel 4.2: Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah

No	Item	SS		S		RG		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	tersedian ya kotak saran dan keluhan	22	44,0	27	54, 0	1	2,0	0	0	0	0	50	100
2	kotak saran dan keluhan di cek atau diperiksa setiap bulan	23	46,0	24	48, 0	3	6,0	0	0	0	0	50	100
3	menyamp aikan saran dan kritik melalui media sosial dan media elektroni k lainnya	21	42,0	21	42, 0	8	16, 0	0	0	0	0	50	100
4	ruang tunggu diperluas dan	26	52,0	22	44, 0	2	4,0	0	0	0	0	50	100

	tersedian ya air minum gratis												
5	pegawai PT. Jasa Raharja melayani nasabah dengan baik	23	46,0	24	48, 0	3	6,0	0	0	0	0	50	100
6	informasi dengan mudah didapatka n oleh nasabah	23	46,	24	48, 0	3	6,0	0	0	0	0	50	100
7	(mencari kelemaha n dan keunggul an dalam item perusaha an	22	44,0	27	54, 0	1	2,0	0	0	0	0	50	100
8	pelaporan terhadap hasil temuan di PT. Jasa Raharja	22	44,0	27	54, 0	1	2,0	0	0	0	0	50	100
9	(sebagai pertimba ngan untuk manajem en dalam mengamb il keputusa n	22	44,0	27	54, 0	1	2,0	0	0	0	0	50	100
10	perusaha an melakuka n lebih dari apa	14	28,0	25	50, 0	11	22, 0	0	0	0	0	50	100

	yang diharapkan nasabah												
11	memenuhi harapan nasabah dengan tujuan nasabah kembali lagi)	21	42,0	21	42,0	8	16,0	0	0	0	0	50	100
12	nasabah kesulitan melakukan klaim	23	46,0	24	48,0	3	6,0	0	0	0	0	50	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

C. Sumber Informasi Pelayanan

Berdasarkan jawaban para responden dari hasil analisis deskriptif sumber informasi pelayanan bahwa Nasabah dapat memperoleh informasi yang diberikan PT. Jasa Raharja dengan tepat, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 orang atau 44,0%, sedangkan 27 orang menyatakan setuju atau 54,0%, 1 orang menyatakan ragu-ragu atau 2,0% dan tidak ada nasabah yang memberikan jawaban, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Nasabah memperoleh informasi sesuai dengan yang diperlukan, 23 orang menyatakan sangat setuju atau 46,0, 24 orang menyatakan setuju atau 48,0%, 3 orang menyatakan ragu-ragu atau 6,0% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Informasi yang dibutuhkan nasabah dapat memenuhi kebutuhan informasi yang tepat, 21 orang menyatakan sangat setuju atau 42,0%, dan 21 orang menyatakan setuju atau 42,0% dan 8 orang responden yang menyatakan ragu-ragu atau 16,0%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Kemudian Informasi yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan, 26 orang menyatakan sangat setuju pada pernyataan ini atau 52,0%, 22 orang menyatakan setuju atau 44,0% dan 2 orang memberi jawaban ragu-ragu atau 4,0%. dan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada diberikan responden pada pernyataan ini. Informasi yang diperoleh sesuai dengan prosedur pengajuan klaim yang benar, 23 orang menyatakan sangat setuju atau 46,0%, 24 orang menyatakan

setuju atau 48,0%, 3 orang memberikan jawaban ragu-ragu atau 6,0%, dan tidak ada responden yang memberikan jawaban tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Informasi yang diterima memiliki keakuratan yang jelas, 23 orang menyatakan sangat setuju atau 46,0%, 24 orang menyatakan setuju atau 48,0, dan 3 orang memberikan jawaban ragu-ragu atau 6,0, dan tidak ada responden memberikan jawaban tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Serta Informasi yang diperoleh nasabah selalu diperbaharui ketentuannya, 22 orang menyatakan sangat setuju atau 44,0%, 27 orang menyatakan setuju atau 54,0%, 1 orang menyatakan ragu-ragu atau 2,0%, dan tidak ada responden yang memberikan pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Informasi harus tersedia pada saat dibutuhkan nasabah, 22 orang memberikan jawaban sangat setuju atau 44,0%, 27 orang menyatakan setuju atau 54,0%, dan 1 orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu atau 2,0%, dan tidak ada responden yang memberikan pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Nasabah selalu mendapatkan informasi terbaru sesuai dengan yang dibutuhkan, 22 orang menyatakan sangat setuju atau 44,0%, 27 orang juga menyatakan setuju atau 54,0% dan 1 orang menyatakan ragu-ragu atau 2,0%. Sementara itu, tidak ada responden yang memberikan pernyataan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Selain itu, Nasabah memperoleh banyak informasi yang diberikan PT. Jasa Raharja), 14 orang menyatakan sangat setuju atau 28,0%, 25 orang menyatakan setuju atau 50,0%, dan 11 orang menyatakan jawaban ragu-ragu atau 22,0%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Nasabah ada yang mendapatkan informasi yang sesuai dari pihak luar PT. Jasa Raharja, 21 orang menyatakan sangat setuju atau 42,0%, 21 orang menyatakan setuju atau 42,0%, 8 orang menyatakan ragu-ragu atau 16,0%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Satu informasi yang nasabah terima dapat memenuhi banyak informasi tentang pengajuan klaim asuransi, 23 orang menyatakan sangat setuju atau 46,0%, 24 orang menyatakan setuju atau 48,0%, 3 orang menyatakan ragu-ragu atau 6,0%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. tersedianya kotak saran dan keluhan, 22 orang menyatakan sangat setuju atau 44,0%, 27 orang

menyatakan setuju atau 54,0%, 1 orang menyatakan ragu-ragu atau 6,0%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju

Tabel 4.3: Hasil Analisis Deskriptif Sumber Informasi Pelayanan

No	Item	SS		S		RG		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Nasabah dapat memperoleh informasi yang diberikan PT. Jasa Raharja dengan tepat	22	44,0	27	54,0	1	2,0	0	0	0	0	50	100
2	Nasabah memperoleh informasi sesuai dengan yang diperlukan	23	46,0	24	48,0	3	6,0	0	0	0	0	50	100
3	informasi yang dibutuhkan nasabah dapat memenuhi kebutuhan informasi yang tepat	21	42,0	21	42,0	8	16,0	0	0	0	0	50	100
4	Informasi yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan	26	52,0	22	44,0	2	4,0	0	0	0	0	50	100
5	Informasi yang diperoleh sesuai dengan prosedur pengajuan klaim yang benar	23	46,0	24	48,0	3	6,0	0	0	0	0	50	100
6	Informasi	23	46,0	24	48,0	3	6,0	0	0	0	0	50	100

	yang diterima memiliki keakuratan yang jelas				0								
7	Informasi yang diperoleh nasabah selalu diperbaharui ketentuannya	22	44,0	27	54,0	1	2,0	0	0	0	0	50	100
8	Informasi harus tersedia pada saat dibutuhkan nasabah	22	44,0	27	54,0	1	2,0	0	0	0	0	50	100
9	Nasabah selalu mendapatkan informasi terbaru sesuai dengan yang dibutuhkan	22	44,0	27	54,0	1	2,0	0	0	0	0	50	100
10	Nasabah memperoleh banyak informasi yang diberikan PT. Jasa Raharja	14	28,0	25	50,0	11	22,0	0	0	0	0	50	100
11	nasabah ada yang mendapatkan informasi yang sesuai dari pihak luar PT. Jasa Raharja	21	42,0	21	42,0	8	16,0	0	0	0	0	50	100
12	Satu informasi yang nasabah terima dapat memenuhi	23	46,0	24	48,0	3	6,0	0	0	0	0	50	100

	banyak informasi tentang pengajuan klaim asuransi												
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

D. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.4: Hasil Perhitungan Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,080	3,743		2,693	,010
Sumber Informasi Pelayanan	,829	,071	,859	11,650	,000
R	0,859				
R Square	0,739				

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil pengolahan SPSS versi 22,0

Persamaan regresi: $Y = 10,080 + 0,829X + e$, menjelaskan meningkatnya kepuasan nasabah dipengaruhi secara serempak oleh meningkatnya sumber informasi pelayanan. Nilai koefisien determinasi dengan $R^2 = 0,739$ berarti variasi kepuasan nasabah sebesar 73,9 persen.

E. Uji Statistik t (Uji -t)

Nilai t_{hitung} diperoleh sebesar 11,650 bila dibandingkan dengan t_{tabel} , dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dan $n = 50$, diketahui t_{tabel} sebesar 2,01063 dengan ketentuan apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis diterima dan apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak. Diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($11,6507 > 2,01063$), maka hipotesis penelitian diterima yaitu terdapat hubungan positif dan signifikan antara sumber informasi pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.

Berdasarkan perhitungan statistik di atas, menunjukkan nilai positif antara disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan. Oleh karena itu disiplin kerja yang selama ini diterapkan kiranya dapat dipertahankan dan jika memungkinkan untuk ditingkatkan.

Pembahasan

Pengaruh Sumber Informasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Nilai koefisien korelasi antara pengadaan sumber informasi pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,962 dan nilai ini dikategorikan dalam hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel dan dapat dilihat pada tabel 4.6

Tabel 4.5: Correlations

Correlations

		Produktivitas_Kerja	Disiplin_Kerja
Pearson Correlation	Kepuasan Nasabah	1.000	.859
	Sumber Informasi Pelayanan	.859	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Nasabah	.	.000
	Sumber Informasi Pelayanan	.000	.
N	Kepuasan Nasabah	50	50
	Sumber Informasi Pelayanan	50	50

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2017

Selanjutnya untuk melihat signifikan antara kedua variabel tersebut, maka diuji dengan uji-t dan dari hasil pengolahan data diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 11,6507. Selanjutnya nilai ini dibandingkan dengan t_{tabel} , dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dan $n = 50$, diketahui nilai $t_{tabel} = 2,01063$ dengan ketentuan apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis penelitian diterima dan apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak. Diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($11,6507 > 2,01063$). maka hipotesis diterima yaitu terdapat hubungan positif dan signifikan antara sumber informasi pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.

Berdasarkan perhitungan statistik di atas, hasilnya menunjukkan nilai positif antara sumber informasi pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu pemberian sumber informasi pelayanan buat nasabah yang selama ini dilaksanakan kiranya dapat dipertahankan dan jika memungkinkan untuk ditingkatkan (diperbanyak).

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sumber informasi pelayanan terhadap kepuasan nasabah maka diuji dengan mencari nilai determinan (D) dan diperoleh nilai $r^2 = 0,739$, maka dapat diketahui bahwa nilai $D = r^2 \times 100\%$, maka diperoleh nilai $D = 73,9\%$ dan sisanya sebesar $26,1\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kesimpulan

1. Terdapat hubungan yang sangat kuat atau hubungan positif dan signifikan antara sumber informasi pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara. dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,739
2. Terdapat pengaruh antara disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Graha Citra Sampoerna Medan dimana diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11,6507 > 2,01063$
3. Diperoleh nilai Determinan sebesar 73,9%. Artinya bahwa sumber informasi pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara sebesar 73,9% dan sisanya sebesar 26,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini

Saran

1. Hendaknya perusahaan harus lebih jelas lagi dalam penyampaian sumber informasi pelayanan tentang cara pengajuan klaim yang ada di perusahaan.
2. Hendaknya perusahaan harus memperlakukan nasabah sebaik dan menyenangkan terutama dalam memberikan bantuan pada nasabah dan tidak membedakan status sosial nasabah

Daftar Pustaka

- Irawan. Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan. Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit Kelompok Gramedia, 2008.
- Kotler, Philip dan Keller Lane. Manajemen pemasaran. Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2013.
- Marhayatiati: "Sumber Informasi", 2016. <http://Marhayatimz.wordpress.com> 2016/05/25 (Diakses tanggal 15 maret 2017), Hal 1-9.
- Mowen, John Carpenter. Customer Behavior. Fifth Edition New Jersey: Prentice Hall, 2010.
- Sumarwan . "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan nasabah", Jurnal PPKM Unsiq. Januari 2014, 19, Hal 40-54.
- Yuniarti, Sri Vinna. Perilaku Konsumen Teori dan Praktik. Bandung: Pustaka Setia, 2015.