

TESIS

PENGARUH LAYANAN NASABAH TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DENGAN FASILITAS TEKNOLOGI INFORMASI SEBAGAI MEDIASI (Studi Pada Perusahaan Asuransi PruFuture Team)



STEFANUS BAYU TRIANTORO

No. Mhs. : 125001876/PS/MM

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2016



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : STEFANUS BAYU TRIANTORO
Nomor Mahasiswa : 125001876/PS/MM
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Judul Tesis : Pengaruh layanan nasabah terhadap kinerja perusahaan
dengan fasilitas teknologi informasi sebagai mediasi
(Studi Pada Perusahaan Asuransi PruFuture Team)

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda tangan

Drs. E. Kusumadmo, Ph.D.

28/07-2015



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : STEFANUS BAYU TRIANTORO
Nomor Mahasiswa : 125001876/PS/MM
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Judul Tesis : Pengaruh layanan nasabah terhadap kinerja perusahaan
dengan fasilitas teknologi informasi sebagai mediasi
(Studi Pada Perusahaan Asuransi PruFuture Team)

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda tangan

Drs. E. Kusumadmo, Ph.D.

28/09 2015

(Ketua / Penguji / Pembimbing)

Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

20/01 - 2016

(Anggota / Penguji)

Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si.

20/1 2016

(Anggota / Penguji)

Ketua Program Studi



W. Mahestu Noviandra K, SE, M.Sc.IB., Ph.D

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa tesis dengan judul :

**PENGARUH LAYANAN NASABAH TERHADAP KINERJA
PERUSAHAAN DENGAN FASILITAS TEKNOLOGI INFORMASI
SEBAGAI MEDIASI**

Studi pada Perusahaan Asuransi PruFuture Team adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tesis ini dalam catatan perut / catatan kaki / daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari tesis ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Januari 2016

Yang menyatakan,

Stefanus Bayu Triantoro

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan kepada Penulis dari awal penulisan proposal, penelitian hingga proses akhir penulisan tesis dengan judul “Pengaruh Layanan Nasabah terhadap Kinerja Perusahaan dengan Fasilitas Teknologi Informasi sebagai mediasi”. Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Pasca Sarjana (Strata-2).

Dalam penulisan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih atas dukungan, bimbingan, bantuan, doa, semangat, serta kasih sayang dari semua pihak yang ikut membantu sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. E. Kusumadmo, Ph.D., selaku dosen pembimbing tesis yang telah membimbing dan memberi masukan selama proses penulisan proposal, penelitian, hingga penyusunan tesis.
2. Budi Suprpto, MBA., Ph.D., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan selama proses ujian tesis.
3. Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan selama proses ujian tesis.
4. Bpk. Satya Sembiring yang mendukung dalam pengumpulan data pada Perusahaan PruFuture Team Yogyakarta.

5. Ignatius Satiman dan Agnes Maria Sartimah sebagai orang tua yang terus mendukung untuk kelancaran penelitian hingga ujian tesis, atas kasih sayang, perhatian, bantuan baik materi maupun semangat setiap harinya sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
6. Saudara-saudara Kakak Christophorus Aditya Nugraha, Mbak Maria Magdalena Yunika Nugraheni, Keponakan Scholastika Ainara Nugrahendi, Adik Cornelius Topan Endi Prasetya, Adik Cicilia Tyasti, Keponakan Gregorius Pandu Prasetya yang selalu memberikan semangat dan doa selama penyusunan tesis ini.
7. Sahabat Magister Manajemen angkatan Januari 2013 yang selalu memberikan semangat serta referensi materi dalam penyusunan tesis.

Akhir kata, penulis ingin mohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam menyusun tesis ini. Penulis berharap agar tesis ini dapat memberikan manfaat bagi Perusahaan PruFuture Team dan peneliti lainnya.

Yogyakarta, Januari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	2
1.3 BATASAN MASALAH	3
1.4 MANFAAT PENELITIAN	3
1.5 TUJUAN PENELITIAN	4
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 ASURANSI	6
2.2 LAYANAN NASABAH	7
2.3 FASILITAS TEKNOLOGI INFORMASI	8
2.4 KINERJA PERUSAHAAN	12
2.5 PENELITIAN TERDAHULU	13
2.6 PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
III. METODE PENELITIAN	18
3.1 IDENTIFIKASI VARIABEL PENELITIAN	18
3.2 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN	18
3.2.1. Fasilitas Teknologi Informasi	19
3.2.2. Layanan Nasabah	19
3.2.3. Kinerja Perusahaan	20
3.3. POPULASI DAN SAMPEL	21
3.3.1. Populasi	21
3.3.2. Sampel	22

3.4. METODE PENGUMPULAN DATA	22
3.5. VALIDITAS DAN RELIABILITAS	23
3.5.1. Validitas	23
3.5.2. Reliabilitas	24
3.6. METODE ANALISIS DATA	24
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1. PENJELASAN PENELITIAN	29
4.2. KARAKTERISTIK RESPONDEN	30
4.2.1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	30
4.2.2. Karakteristik berdasarkan pendidikan	31
4.2.3. Karakteristik berdasarkan usia	32
4.2.4. Karakteristik berdasarkan lama bekerja	33
4.2.5. Karakteristik berdasarkan posisi jabatan.....	34
4.3. HASIL PENGUJIAN INSTRUMEN	34
4.3.1. Uji Validitas	34
4.3.1.1. Fasilitas Teknologi Informasi	35
4.3.1.2. Layanan Nasabah	36
4.3.1.3. Kinerja Perusahaan	36
4.3.2. Uji Reliabilitas	37
4.3.3. Deskripsi Analisis Variabel Penelitian	38
4.4. HASIL ANALISIS DATA	39
4.4.1. Pengaruh Layanan Nasabah terhadap Kinerja Perusahaan	40
4.4.2. Pengaruh Layanan Nasabah terhadap Fasilitas Teknologi Informasi	41
4.4.3. Pengaruh Fasilitas Teknologi Informasi terhadap Kinerja Perusahaan	43
4.4.4. Pengaruh Layanan Nasabah terhadap Kinerja Perusahaan dengan Fasilitas Teknologi sebagai mediasi	44
4.5. PEMBAHASAN	47
4.5.1. Layanan Nasabah mempengaruhi Kinerja Perusahaan	47
4.5.2. Layanan Nasabah mempengaruhi Kinerja Perusahaan dengan Fasilitas Teknologi Informasi sebagai mediasi	48
V. KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1. KESIMPULAN	50
5.2. KETERBATASAN PENELITIAN	51
5.3. IMPLIKASI MANAJERIAL	52
5.4. SARAN	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	15
Gambar 3.1. Skema Pengaruh Layanan Nasabah terhadap Fasilitas Teknologi Informasi	26
Gambar 3.2. Skema Pengaruh Layanan Nasabah terhadap Kinerja Perusahaan.	27
Gambar 3.3. Skema Pengaruh Layanan Nasabah terhadap Kinerja Perusahaan dengan Fasilitas Teknologi Informasi sebagai mediasi	28

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tabel Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	19
Tabel 4.1. Data karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2. Data karakteristik berdasarkan Pendidikan	31
Tabel 4.3. Data karakteristik berdasarkan Usia	32
Tabel 4.4. Data karakteristik berdasarkan Lama Bekerja	33
Tabel 4.5. Data karakteristik berdasarkan Posisi Jabatan	34
Tabel 4.6. Tabel hasil Uji Validitas	35
Tabel 4.7. Data hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.8. Data Statistik Deskripsi Variabel	38
Tabel 4.9. Korelasi / Hubungan antar variabel.	39
Tabel 4.10. Analisa Regresi Linear Sederhana Layanan Nasabah terhadap Kinerja Perusahaan.....	40
Tabel 4.11. Analisa Regresi Linear Sederhana Layanan Nasabah terhadap Fasilitas Teknologi Informasi.	42
Tabel 4.12. Analisa Regresi Linear Sederhana Fasilitas Teknologi Informasi terhadap Kinerja Perusahaan.....	43
Tabel 4.13. Analisa Regresi Linear Berganda Layanan Nasabah terhadap Kinerja Perusahaan dengan Fasilitas Teknologi Informasi sebagai mediasi.	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Kuesioner
- Lampiran 2. Data Responden
- Lampiran 3. SPSS - Frequencies dan Frequency Table
- Lampiran 4. SPSS - Correlation
- Lampiran 5. SPSS - Reliability Layanan Nasabah
- Lampiran 6. SPSS - Reliability Fasilitas Teknologi Informasi
- Lampiran 7. SPSS - Reliability Kinerja Perusahaan
- Lampiran 8. SPSS - Regression Layanan Nasabah-Kinerja Perusahaan
- Lampiran 9. SPSS - Regression Layanan Nasabah-Fasilitas Teknologi Informasi
- Lampiran 10. SPSS - Regression Fasilitas Teknologi Informasi- Kinerja
Perusahaan
- Lampiran 11. SPSS - Regression Layanan Nasabah-Fasilitas Teknologi Informasi-
Kinerja Perusahaan

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh layanan nasabah terhadap kinerja perusahaan dengan fasilitas teknologi informasi sebagai mediasi yang dilakukan pada perusahaan asuransi PruFuture Team. Penelitian ini menggunakan alat analisis kuesioner sebagai data *primer* sehingga menghasilkan data sejumlah 97 kuesioner. Populasi pada penelitian dilakukan pada perusahaan asuransi PruFuture Team.

Uji yang dilakukan adalah uji validitas, reliabilitas, uji hipotesis dengan metode analisis regresi mediasi. Hipotesis yang diuji adalah (H1) Pengaruh Layanan Nasabah berdampak positif terhadap Kinerja Perusahaan dan (H2) Pengaruh Layanan Nasabah terhadap Kinerja Perusahaan dengan Fasilitas Teknologi Informasi sebagai mediasi.

Hasil uji menunjukkan bahwa (H1) Pengaruh Layanan Nasabah berdampak positif terhadap Kinerja Perusahaan diterima karena bernilai signifikan $p=0,000 \leq \alpha=0,05$ dan berpengaruh positif koefisien beta 0,702 sedangkan pada (H2) Pengaruh Layanan Nasabah terhadap Kinerja Perusahaan dengan Fasilitas Teknologi Informasi sebagai mediasi tidak diterima karena tidak memenuhi syarat dimana nilai tidak signifikan $p=0,807 \geq \alpha=0,05$ namun masih berpengaruh positif dengan total koefisien beta 0,701944. Untuk itu pengaruh langsung Layanan Nasabah terhadap Kinerja Perusahaan pada perusahaan asuransi PruFuture Team lebih efektif sedangkan Fasilitas Teknologi Informasi tidak dapat memediasi meskipun berdampak positif sehingga diperlukan evaluasi dalam mengadopsi fasilitas teknologi informasi guna menunjang kinerja perusahaan.

Kata Kunci : Layanan Nasabah, Kinerja Perusahaan, Fasilitas Teknologi Industri.

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of delivery customer service on the firm performance with information technology facilities as mediation in insurance firm PruFuture Team. This study uses a questionnaire as a tool of analysis of primary data to produce a data amount of 97 questionnaires. Population on research conducted at insurance firm PruFuture Team.

Tests conducted are validity, reliability, hypothesis testing regression analysis method of mediation. The hypothesis tested was (H1) Effect of Delivery Customer Services had a positive impact on the firm performance and (H2) Effect of Delivery Customer Service for Firm Performance with Information Technology Facilities as mediation.

The test results showed that (H1) Effect of Delivery Customer Services had a positive impact on the firm performance is acceptable because significant p-value = $0.000 \leq \alpha = 0.05$ and a positive effect of beta coefficient 0.702 whereas in (H2) Effect of Delivery Customer Service for Firm Performance with Information Technology Facilities as mediation is not acceptable because it did not qualify where the value is not significant $p = 0.807 \geq \alpha = 0.05$, but still with a total positive effect of beta coefficient 0.701944 . For the direct influence of the Delivery Customer Service on Firm Performance of PruFuture Team insurance companies more effectively while Information Technology Facilities can not mediate despite the positive impact that the necessary evaluation in adopting information technology facilities to support the company's performance.

Keyword : Delivery Customer Service, Firm Performance, Information Technology Facilities.