

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan nasabah terhadap kinerja perusahaan dengan fasilitas teknologi informasi sebagai mediasi pada perusahaan Asuransi PruFuture Team.

Penelitian ini menggunakan sampel perusahaan PruFuture Team yang memiliki cabang 21 kota yakni Bandar Jaya, Banjarmasin, Batam, Bengkulu, Bandung, Jakarta, Rembang, Ponorogo, Jayapura, Jepara, Yogyakarta, Kudus, Magelang, Pati, Pekanbaru, Purwokerto, Semarang, Solo, Sragen, Pekanbaru, dan Tegal. Variabel-variabel yang digunakan adalah Layanan Nasabah sebagai variabel independen, teknologi informasi sebagai variabel mediasi dan kinerja perusahaan sebagai variabel dependen.

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa :

1. Layanan Nasabah memiliki pengaruh signifikan dan bernilai positif terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Asuransi PruFuture Team. Dari hasil penelitian menggunakan analisis regresi sederhana diperoleh nilai koefisien beta bernilai positif 0,702. Jadi semakin memberikan layanan nasabah lebih intensif maka dapat meningkatkan kinerja perusahaan sehingga uji hipotesis H1 : Layanan Nasabah berpengaruh positif terhadap Kinerja Perusahaan diterima.

2. Layanan Nasabah memiliki pengaruh tidak signifikan namun memiliki nilai positif terhadap Kinerja Perusahaan dengan Fasilitas Teknologi Informasi. Dari data juga diperoleh bahwa koefisien beta Layanan Nasabah terhadap Fasilitas Teknologi Informasi bernilai positif 0,162; koefisien beta Fasilitas Teknologi Informasi terhadap Kinerja Perusahaan bernilai positif 0,012; dan koefisien beta Layanan Nasabah terhadap Kinerja Perusahaan bernilai positif 0,700. Dengan data tersebut dapat disimpulkan juga bahwa Fasilitas Teknologi Informasi tidak dapat memediasi Layanan Nasabah terhadap Kinerja Perusahaan pada perusahaan asuransi PruFuture Team sehingga pada uji hipotesis H2 : Pengaruh layanan nasabah terhadap kinerja perusahaan dengan fasilitas teknologi informasi sebagai mediasi tidak diterima.

3. Dari hasil penelitian juga didapat nilai bahwa pengaruh langsung layanan nasabah terhadap kinerja perusahaan 0,702 lebih besar dari pengaruh tidak langsung yakni layanan nasabah terhadap kinerja perusahaan dengan fasilitas teknologi informasi sebagai mediasi pada perusahaan asuransi PruFuture Team 0,701944 sehingga diperlukan evaluasi dalam mengadopsi Fasilitas Teknologi Informasi guna menunjang Kinerja Perusahaan yang tepat.

5.2. KETERBATASAN PENELITIAN

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Keterbatasan-keterbatasan tersebut antara lain:

1. Dalam penilaian kuesioner penelitian ini berdasarkan persepsi dari responden sehingga memungkinkan adanya bias pada hasil penelitian.

2. Menggunakan 1 perusahaan asuransi yang sedikit mengakibatkan ukuran sampel yang kecil sehingga data yang dihasilkan penelitian ini belum tentu akan sama ketika dilakukan penelitian di perusahaan asuransi lainnya.

5.3. IMPLIKASI MANAJERIAL

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh informasi bahwa pada perusahaan asuransi PruFuture Team dalam melakukan layanan nasabah dengan menggunakan fasilitas teknologi informasi sebagai mediasi guna meningkatkan kinerja perusahaan tidak diterima. Pihak manajemen perusahaan diharapkan dapat memilih dalam penggunaan fasilitas teknologi informasi yang tepat agar sesuai dengan kebutuhan dalam arah mencapai tujuan dari perusahaan, karena dalam penelitian ini memberikan informasi bahwa hasil yang ditemukan tidak signifikan. Fasilitas teknologi informasi tidak diterima sebagai mediasi antara layanan nasabah terhadap kinerja perusahaan, sehingga tidak memberikan pengaruh maka diharapkan untuk kedepan perusahaan asuransi PruFuture dapat lebih selektif dalam menentukan fasilitas teknologi yang sesuai guna menunjang kinerja perusahaannya.

5.4. SARAN

1. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan peran teknologi informasi lebih luas tidak hanya berperan pada kinerja perusahaan saja melainkan juga dapat dikembangkan .
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk dilakukan lebih dari 1 perusahaan

asuransi sehingga data yang didapat hingga hasil analisis dapat lebih mewakili pada industri asuransi lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2015, Pengertian Asuransi, diakses dari <http://www.ojk.go.id/asuransi> diakses pada 25 Mei 2015.
- Baron, R.M. & Kenny, D.A. (1986). *The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6): 1173-1182
- Dessler, Gary, (2005), Manajemen Sumber Daya Manusia, Alih bahasa: Eli Tanya. Penyunting Bahasa: Budi Supriyanto, Jakarta: Indeks
- Drucker, Peter Ferdinand, (2002), *Managing in the Next Society*, Truman Talley Books/St. Martin's Press, New York
- Hasibuan, M. S.P., (2005), Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Huang, A.Y., Tsou H.T., Chen, J. (2009), *Service Delivery Innovation: Antecedents and Impact on Firm Performance; Journal of Service Research* Volume 12 Number 1 36-55, Taiwan
- Idris, A.A., Olumuko, T.A., dan Ajemunigbohun, S.S. (2013), *The Role of Information Technology in Customer's Service Delivery and Firm Performance : Evidence from Nigeria's Insurance Industry, International Journal of Marketing Studies; International Journal of Marketing Studies* Vol. 5, No. 4 (59-71), Canada
- Laudon, K.C dan Laudon, J.P., (2012), *Management Information Systems*, 12th ed., New York, America
- Lim, Se Hun, Lee, Sukho Hur, Yeon and Koh, Chang E, (2009), *Role Of Trust In Adoption Of Online Auto Insurance*, *The Journal of Computer Information Systems*

(151-159), ProQuest

Mello, J.A., (2011), *Strategic Management of Human Resources*, 3rd ed., Canada

Rivai, V., (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : Dari Teori Ke Praktik*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Simanjuntak, Payaman J, (2005), *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta: FE UI

Sekaran, U. (2009), *Research Methods for Business*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Siregar, Syofian (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta, Kencana

Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (1996). *Using multivariate statistics (3rd ed.)*. New York: Harper Collins

Thomas L. Wheelen and J. David Hunger, (2012), *Strategic Management and Business Policy, Toward Global Sustainability*, 13th ed., USA.

Wali, A.F., (2013), *Information Technology Infrastructure And Customer Service Delivery*, European Centre for Research Training and Development UK, Vol. 1, No. 2, pp 17-32, Nigeria

Wambu, C.W. dan Irungu, D.N., (2014), *Does Adoption of Information Technology Improve Firm Performance? A Survey of Firms Listed in the Nairobi Securities Exchange*, Journal of Economics and Sustainable Development Vol.5, No.23, Kenya

Wayne F. Cascio, (2013), *Managing Human Resources, Productivity, Quality of Work Life, Profits*, 9th ed., New York, America.



HALAMAN LAMPIRAN

LAMPIRAN KUESTIONER

PETUNJUK :

Silakan Anda melengkapi identitas diri Anda dibawah dengan cara memberi tanda centang (✓) pada salah satu pilihan dari kolom-kolom yang tersedia sebelah kiri.

- Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan
- Pendidikan
 - SMU
 - S1
 - D3
 - S2
- Usia
 - < 25 Tahun
 - 25 – 35 Tahun
 - 36 – 46 Tahun
 - 47 – 57 Tahun
 - > 57 Tahun
- Lama Kerja
 - < 1 Tahun
 - 1 – 7 Tahun
 - 8 – 13 Tahun
 - 14 – 19 Tahun
 - > 20 Tahun
- Jabatan
 - Regional Agency Direktur
 - Manager
 - Staff

PETUNJUK:

Silahkan mengisi pernyataan-pernyataan berikut sesuai dengan yang Anda ketahui dan dengan cara memberi tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang tersedia di sebelah kanan dari setiap pernyataan, dengan ketentuan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Kurang Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
A.	Variabel Fasilitas Teknologi Informasi					
1.	Perusahaan saya memenuhi kebutuhan nasabahnya melalui Fasilitas Teknologi Informasi.					
2.	Perusahaan menyediakan layanan on-line untuk nasabahnya melalui penggunaan Fasilitas Teknologi Informasi.					
3.	Nasabah kami melakukan transaksi utamanya secara on-line tanpa kontak fisik dengan kami.					
4.	Perusahaan saya biasanya menginformasikan setiap transaksi yang dilakukan nasabahnya melalui rekening mereka pribadi dengan menggunakan Fasilitas Teknologi Informasi.					
B.	Variabel Layanan Nasabah					
5.	Perusahaan saya telah memiliki detail data setiap nasabahnya dengan menggunakan berbagai fasilitas Teknologi Informasi sebagai layanan nasabah					
6.	Semua departemen di perusahaan saya telah terbiasa dengan penggunaan fasilitas Teknologi Informasi sebagai layanan nasabah.					

7.	Perusahaan kami sangat terkomputerisasi dan dengan demikian tidak membatasi layanan nasabah melalui fasilitas Teknologi Informasi.					
8.	Penggunaan fasilitas Teknologi Informasi tidak membantu perusahaan saya untuk menanggapi keluhan layanan nasabahnya tepat waktu.					
9.	Fasilitas Teknologi Informasi tidak meningkatkan layanan nasabah di perusahaan saya.					
C.	Variabel Kinerja Perusahaan					
10.	Investasi dalam Fasilitas Teknologi Informasi telah terus-menerus meningkatkan kinerja perusahaan saya selama bertahun-tahun.					
11.	Pelayanan yang berkualitas telah meningkatkan tingkat kinerja dalam perusahaan saya.					
12.	Perusahaan saya memberikan kualitas layanan kepada nasabahnya untuk meningkatkan kinerja karyawan sepanjang waktu.					
13.	Kebanyakan staff di perusahaan saya yang berorientasi pada fasilitas Teknologi Informasi.					
14.	Perusahaan saya memberikan pelatihan fasilitas Teknologi Informasi kepada semua staff dari waktu ke waktu					
15.	Banyak staff telah keluar karena kurangnya integrasi fasilitas Teknologi Informasi dalam penyediaan layanan kami					
16.	Banyak staff memiliki keterampilan komunikasi yang baik karena tidak adanya fasilitas Teknologi Informasi					
17.	Perusahaan saya telah merangkul nasabahnya untuk					

	mengajari dalam memenuhi kebutuhan informasi dengan penggunaan fasilitas Teknologi Informasi					
18.	Perusahaan saya lebih suka pelayanan tanpa peran fasilitas Teknologi Informasi					
19.	Fasilitas Teknologi Informasi disediakan di perusahaan saya					
20.	Menyediakan pembayaran klaim yang cepat dan rencana kebijakan yang fleksibel tidak mempengaruhi kinerja perusahaan saya					

