

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dalam bab ini dibahas kesimpulan dan rekomendasi dari penelitian yang telah dilakukan.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat, untuk mengetahui pengaruh komitmen karyawan terhadap kualitas pelayanan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat komitmen karyawan di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat berada dalam kategori sedang, artinya secara umum responden beranggapan bahwa komitmen karyawan yang ada di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat dinilai sedang/cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden pada variabel X yang menunjukkan hasil yang termasuk kedalam kategori sedang. Pada indikator komitmen afektif, komitmen kelanjutan maupun komitmen normatif, mendapat nilai tanggapan sedang dari responden. Artinya masing-masing indikator berada dalam kategori yang sedang. Hal ini membuktikan bahwa dari setiap indikator komitmen karyawan sudah dinilai cukup baik, namun komitmen karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat masih perlu untuk ditingkatkan

2. Tingkat Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat dinilai cukup baik. Artinya responden beranggapan bahwa kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas sudah dilaksanakan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Pernyataan ini dapat dilihat dari jawaban responden pada variabel Y yang menunjukkan hasil yang termasuk kedalam kategori cukup. Ini berarti bahwa indikator bukti fisik, empati, reliabilitas, daya tanggap dan jaminan sudah dinilai cukup baik, namun perusahaan harus terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas agar dapat memenuhi tujuan perusahaan serta kebutuhan masyarakat ke depan.
3. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa komitmen karyawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu-lintas di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat. Artinya jika komitmen karyawan di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat mengalami peningkatan yang lebih baik maka kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas akan meningkat begitu pula sebaliknya komitmen karyawan di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat mengalami penurunan maka kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas akan menurun. Hal ini ditunjukkan dari nilai korelasi yang diperoleh menunjukkan bahwa korelasi berada pada kategori sedang atau cukup, dengan demikian menunjukkan bahwa variabel komitmen karyawan memberikan pengaruh yang cukup terhadap kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis dan melihat hasil penelitian tersebut, maka penulis memberikan rekomendasi mengenai komitmen organisasi dan kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas sebagai berikut:

- 1) Variabel komitmen karyawan yang paling rendah adalah pada indikator komitmen afektif. Untuk mengatasi hal tersebut, perusahaan disarankan lebih memperhatikan dan meningkatkan ikatan emosional dengan karyawan. Salah satunya dengan mengadakan acara baik formal (seperti mengadakan rapat kerja dengan suasana lebih kekeluargaan) maupun non formal (rekreasi/outbond bersama, olah raga bersama, acara yg menyangkut keagamaan dll). Perusahaan juga disarankan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan berupa pemberian reward, insentif maupun tunjangan-tunjangan lainnya untuk memberikan rasa percaya (aman) karyawan terhadap perusahaan agar selama mereka bekerja dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sehingga adanya ikatan emosional antara karyawan dengan perusahaan yang dimulai dari rasa saling membutuhkan satu sama lain.
- 2) Indikator *assurance* (jaminan) merupakan indikator terendah pada variabel kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas indikator tersebut, perusahaan disarankan dapat lebih meningkatkan nilai jaminan terutama jaminan dari pelayanan asuransi kecelakaan lalu-lintas (peningkatan standarisasi layanan), seperti memberikan pemahaman dan pengarahan terhadap karyawan mengenai *product knowledge*, sikap dan etika dalam bekerja agar selalu bersikap sopan, tanggap serta menguasai pengetahuan dan

keterampilan untuk menangani setiap keluhan, pertanyaan maupun masalah

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang dihadapi oleh masyarakat/pelanggan. Atau dengan meningkatkan nilai (besaran/nominal) jaminan asuransi kecelakaan lalu-lintas yang berupa santunan seiring dengan terus meningkatnya biaya pengobatan/perawatan.

- 3) Komitmen karyawan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pihak PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat harus mempertahankan tingkat kualitas pelayanan yang sudah tinggi dengan mempertahankan pula komitmen organisasi dari seluruh insan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat dengan memperhatikan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan diantaranya yaitu meningkatkan kualitas SDM, perbaikan sistem pelayanan, evaluasi kinerja, meningkatkan sistem informasi, dll.