

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung

Henry Haris
hen.haris@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kualitas layanan serta untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan. Objek penelitian ini adalah PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 70 orang. Pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis *path* (analisis jalur). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan kualitas layanan berada pada kategori cukup baik. Kepuasan kerja memiliki pengaruh sebesar 18,93% terhadap kualitas layanan, komitmen organisasional memiliki pengaruh sebesar 29,79% terhadap kualitas layanan secara keseluruhan pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan sebesar 48,72% sedangkan sisanya sebesar 51,28% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Kualitas Layanan, PT. Asuransi Jasindo (Persero)

Abstract

This study aims to determine job satisfaction, organizational commitment and service quality as well as to analyze the influence of job satisfaction and organizational commitment to the service quality. The object of this research is PT. Asuransi Jasindo (Persero) Corporate and Ritel Branch Office Bandung. Descriptive method is used with quantitative approach. Data collection techniques used were observation, interviews and questionnaires with a sample of 70 people. The hypothesis tested by using path analysis. The results showed that job satisfaction, organizational commitment, and quality of service are in the quite well category. Job satisfaction has reached 18.93% influence on service quality, organizational commitment has the effect of 29.79% of job satisfaction. Overall influence of service quality and organizational commitment on service quality is 48.72%.

Keyword: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Service Quality, PT. Asuransi Jasindo (Persero)

Latar Belakang Masalah

Perusahaan harus memperhatikan kepuasan karyawannya karena karyawan yang puas akan semakin rajin dan lebih senang melakukan pekerjaannya sementara

jika karyawan tidak puas maka akan malas untuk pergi ke kantor dan menyelesaikan pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi yaitu dari sisi karyawan akan menimbulkan perasaan senang dalam

bekerja sedangkan dari sisi perusahaan akan meningkatkan produktivitas, sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan layanan yang prima (Suwanto dan Priansa, 2011).

Kepuasan kerja bersifat individual dimana setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Kepuasan yang dirasakan oleh setiap karyawan merupakan perbandingan apa yang telah diterima dari hasil yang telah dikerjakannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan kerja harus tetap dipertahankan untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi dengan berpedoman pada *Job Descriptive Index (JDI)*. *Job Descriptive* menurut indeks ini bahwa kepuasan kerja dibangun atas dasar lima dimensi yang meliputi bekerja pada tempat yang tepat, pembayaran yang sesuai, organisasi dan manajemen, penyelia dan hubungan dengan rekan kerja (Rivai, 2004). Kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi kualitas kerja yang baik dan dinamis sehingga dapat menguntungkan bagi perusahaan serta karyawan itu sendiri, selain itu kepuasan kerja adalah aspek pertama dalam membentuk komitmen organisasional.

Komitmen organisasional dapat digunakan untuk memprediksi aktivitas profesional dan perilaku kerja karena mencerminkan sikap positif individu terhadap organisasi. Sikap tersebut akan memotivasi individu untuk menjadi disiplin dalam bekerja, mematuhi aturan dan kebijakan dalam organisasi, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, dan meningkatkan pencapaian seseorang, dengan cara ini pengetahuan dan pemahaman mengenai komitmen organisasi dapat digunakan sebagai dasar untuk memprediksi perilaku kerja individu (Sahertian dan Soetjipto, 2011).

Robbins & Judge (2008) menyatakan komitmen organisasional mempengaruhi berbagai perilaku penting agar organisasi berfungsi efektif seperti rendahnya tingkat *turnover*, tingginya kinerja karyawan, rendahnya tingkat kemangkiran dan tingginya rasa memiliki atas tempatnya bekerja (*organizational citizenship*). Komitmen

organisasional yang rendah dapat berujung pada keputusan karyawan meninggalkan pekerjaannya. Pergerakan tenaga kerja berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian, atau kematian anggota organisasi yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi organisasi, hal ini menimbulkan ketidakstabilan dan ketidakpastian (*uncertainty*) terhadap kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya pelatihan, menimbulkan permasalahan moral pada karyawan yang tinggal, dan juga melambungkan biaya dalam rekrutmen karena karyawan harus mempelajari keahlian yang baru (Simamora, 2006).

Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja dan memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan memberikan layanan yang baik kepada *customer* begitu pun sebaliknya jika karyawan tidak mengalami kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang rendah maka layanan yang diberikan kepada *customer* akan kurang memuaskan. Kuuruzum *et al.* (2009) mengemukakan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa hendaknya lebih sensitif dengan kebutuhan karyawannya sehingga karyawan merasa puas dan komitmen organisasional yang tinggi, karena besarnya kontribusi yang diberikan karyawan akan berdampak pada tujuan perusahaan dalam memberikan kualitas layanan yang prima.

Kualitas layanan adalah kata yang bagi penyedia jasa harus dilakukan dan dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk merupakan bagian utama dalam strategi perusahaan dalam konteks meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar, ataupun sebagai strategi untuk terus tetap tumbuh (Kotler, 2009). Kualitas layanan merupakan salah satu kunci sukses dari setiap bisnis. Kualitas ini diberikan untuk memenuhi ekspektasi *customer* dengan menyediakan produk dan pelayanan pada suatu tingkat harga (Thio, 2001).

Ukuran kualitas layanan terdiri dari ketepatan waktu pengiriman, kelengkapan,

kesopanan, nyaman dan terjangkau, serta akurat dan tanggap (Wibowo, 2012). Tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan suatu perusahaan dapat dilihat dari kepuasan konsumen terhadap layanan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia produk atau jasa untuk memberikan layanan terbaik, dengan layanan yang maksimal karena dari pelayanan akan memunculkan *satisfaction* tersendiri yang dirasakan oleh konsumen yang mempergunakan pelayanan terbaik dalam bentuk produk atau jasa (Afrizawati, 2012). Luqman *et al.* (2012) menyatakan bahwa kualitas layanan publik di *Nigerian Public Service* akan meningkat apabila karyawan merasa puas dan senang dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja berpengaruh dalam membentuk kedisiplinan, komitmen organisasional akan berdampak terhadap kualitas layanan dalam mencapai tujuan perusahaan.

PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) atau lebih dikenal dengan nama Asuransi Jasindo merupakan salah satu instansi yang memberikan layanan asuransi kepada masyarakat. PT. Asuransi Jasindo (Persero) selalu berusaha mengutamakan kepuasan kerja karyawannya sehingga tetap berkomitmen kepada perusahaan serta dapat memberikan kualitas layanan yang prima kepada *customer*. Hasil observasi terhadap *customer* PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung yang dilakukan selama 9 bulan dari Maret sampai dengan Desember 2016, yaitu dengan mencatat keluhan/*complain* para *customer*, terutama *customer business to business*. *Customer business to business* dipilih karena *desicion maker* atau *influencer* di dalam organisasi *customer* sangat menentukan untuk melakukan *repeat order*, *cross selling*, ataupun *referall selling* ke departemen lain atau perusahaan lain yang membutuhkan asuransi. *Complain* ini penulis ketahui dengan cara diminta ataupun tidak pada saat

penulis mengunjungi mereka. *Customer* yang penulis kunjungi adalah *customer existing* dan *customer* yang sudah tidak lagi membeli dari Jasindo atau telah beralih kepada pesaing. Beberapa dari *complain* yang penulis catat diantaranya penerbitan sertifikat surety bond yang lama yang dikeluhkan oleh PT. LEN Industri (Persero) dan PT. INTI (Persero) serta pernah di keluhkan oleh PT. Sarana Janesia Utama Insurance Broker Cabang Bandung mengenai lamanya proses akseptasi. *Complain* terhadap lamanya penyelesaian klaim pernah disampaikan oleh PT. Dirgantara Indonesia (Persero) sehubungan ada beberapa perhitungan yang belum tuntas dan memakan waktu yang cukup lama. Respon dari karyawan Asuransi Jasindo dan terhadap order asuransi dan kunjungan yang kurang sering pernah disampaikan oleh Bank BNI Perintis Kemerdekaan Bandung.

Complain yang disampaikan oleh para *customer* tersebut merupakan bukti bahwa tidak semua karyawan PT. Asuransi Jasindo (Persero) mampu memberikan layanan yang terbaik bagi *customer*; demikian juga dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasional para karyawannya yang mengakibatkan layanan yang kurang maksimal. Berdasarkan teori dan hasil observasi yang telah diuraikan maka peneliti tertarik untuk melaksanakan suatu penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan Di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung”.

Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan kerja di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?
2. Bagaimana komitmen organisasional di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?
3. Bagaimana kualitas layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor

- Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?
 5. Apakah komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?
 6. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung
2. Untuk mengetahui komitmen organisasional di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung
3. Untuk mengetahui kualitas layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung
4. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung.
5. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung.
6. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung

Kajian Teori

1. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu sikap positif terhadap hasil pekerjaan seseorang dan merupakan hal yang bersifat

individual. Individu yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki nilai positif terhadap pekerjaan tersebut, sedangkan individu yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah atau tidak puas akan memiliki nilai negatif terhadap pekerjaan. Robbins dan Judge (2009) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap yang ditunjukkan individu terhadap pekerjaannya yang mana dalam pekerjaan tersebut individu dituntut untuk berinteraksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti kebijaksanaan dan aturan organisasi serta memenuhi standar kinerja.

Definisi kepuasan kerja oleh Locke (dalam Maulana, 2011) adalah keadaan emosi positif yang terbentuk dari penilaian pengalaman kerja seseorang. Definisi ini terbentuk dari dua hal yaitu kognitif dan afektif. Kognitif atau penilaian terhadap pekerjaan seseorang maksudnya adalah seseorang menyimpulkan sesuatu berdasarkan informasi yang didapatkan dan pengalaman. Afektif atau keadaan emosi, dipengaruhi oleh dua faktor yaitu skema kognitif dan suasana emosional. Skema kognitif menunjukkan rasa positif atau negatif seseorang terhadap pekerjaan mereka, sedangkan suasana emosional adalah keadaan dimana seseorang sangat dipengaruhi oleh suasana hati pada saat itu.

Malthis (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi positif yang terbentuk dari hasil evaluasi terhadap pengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja akan muncul apabila harapan-harapan tersebut tidak terpenuhi.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Nursalam (2009) mengungkapkan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

a. Motivasi

Manajer meningkatkan kepuasan kerja staf berdasarkan pada faktor motivasi. Motivasi merupakan kegiatan yang menyalurkan, memelihara dan mengakibatkan perilaku seseorang. Motivasi tidak

dapat diukur secara langsung, tetapi harus disimpulkan dari perilaku yang tampak dari seseorang.

Kunci dari motivasi dan kepuasan kerja adalah kebutuhan seseorang untuk mencapai prestasi kerja. Kebutuhan pencapaian prestasi tersebut berubah sebagai dampak dari beberapa faktor di dalam organisasi, seperti program pelatihan, jenis dan pembagia tugas yang diberikan, tipe supervisi yang dilakukan pada perubahan pola motivasi dan faktor-faktor lain.

- b. Seseorang memilih pekerjaan didasarkan pada keterampilan dan kemampuan yang dimiliki. Kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan apabila tidak digunakan dan dikembangkan dalam melaksanakan pekerjaan akan menyebabkan masalah terhadap motivasi kerja. Motivasi akan timbul ketika diberikan kesempatan untuk mencoba dan mendapat umpan balik dari hasil pekerjaan.
- c. Lingkungan
Faktor lingkungan memegang peranan penting dalam mendukung motivasi kerja dalam mencapai kepuasan kerja. Faktor lingkungan meliputi komunikasi, potensi pertumbuhan, upah/gaji, kebijaksanaan individu, dan kondisi kerja yang kondusif.
- d. Peran manajer
Peran adalah suatu rangkaian perilaku yang teratur yang timbul karena jabatan. Kepribadian juga mempengaruhi bagaimana peran harus dijalankan. Peran timbul karena seorang manajer menyadari bahwa ia tidak bekerja sendirian. Manajer mempunyai lingkungan pekerjaan yang setiap saat diperlukan interaksi dengan berbagai macam perbedaan yang ada, tetapi perannya harus

dimainkan dengan tidak membuat perbedaan antara yang satu dengan yang lain.

Kreitner dan Kinicki (dalam Wibowo, 2007) menyatakan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja, yaitu:

- a. *Need fulfillment* (pemenuhan kebutuhan)
Kepuasan kerja ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan terhadap kesempatan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya.
- b. *Discrepancies* (perbedaan)
Kepuasan kerja merupakan hasil dari memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara harapan dengan pencapaian seseorang dalam pekerjaan.
- c. *Value Attainment* (pencapaian nilai)
Value attainment memberikan gagasan bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan yang memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang bersifat penting.
- d. *Equity* (keadilan)
Kepuasan merupakan fungsi dari tingkat keadilan perlakuan terhadap individu di tempat kerja. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi individu bahwa perbandingan antara hasil kerja dan *input* relatif lebih menguntungkan dibandingkan dengan perbandingan antara *output* dan *input* pekerjaan lainnya.
- e. *Dispositional/Genetic Components* (komponen genetik)
Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model ini menyiratkan bahwa perbedaan individu mempunyai arti penting dalam menjelaskan kepuasan kerja.

3. Dimensi Kepuasan

Smith dalam Luthans (2009) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri
Cara memberikan tugas yang menarik untuk karyawan, memberikan kesempatan untuk belajar dan memberikan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.
2. Rekan kerja
Rekan kerja yang bersahabat dan kooperatif akan memberikan kepuasan kerja karena merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan.
3. Gaji
Gaji berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, dan secara luas menggambarkan dimensi dari kepuasan kerja.
4. Kesempatan promosi
Kesempatan untuk memperoleh jabatan yang lebih tinggi atau kesempatan pengembangan karir.
5. *Supervise*
Kemampuan atasan dalam memberikan arahan dan bimbingan teknis pekerjaan dan juga sikap terhadap karyawan.

Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah keinginan yang kuat untuk tetap sebagai anggota suatu organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi dan keyakinan tertentu terhadap penerimaan terhadap tujuan dan nilai organisasi. Dapat diartikan bahwa komitmen organisasi merupakan sikap seseorang yang menunjukkan loyalitas pada suatu organisasi dan proses dimana seseorang mengekspresikan perhatiannya pada organisasi (Luthans, 2006)

Komitmen organisasi adalah derajat keterlibatan seseorang di dalam organisasinya dan kekuatan identifikasi seseorang tersebut terhadap organisasi lain. Komitmen organisasi dapat ditandai oleh tiga hal, yaitu sebuah kepercayaan yang kuat pada organisasi beserta penerimaan terhadap tujuan dan nilai yang dimiliki oleh organisasi, keinginan kuat untuk memelihara hubungan kuat dengan organisasi dan kesediaan serta kesiapan untuk

mengerahkan usaha keras untuk kepentingan organisasi (Wati, 2013)

Komitmen organisasi merupakan komponen dari perilaku. Komitmen organisasi adalah suatu keadaan di mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi beserta nilai dan tujuannya, dan berniat memelihara keanggotaannya tersebut. Tingkat komitmen organisasi yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut karyawan tersebut (Robbins, 2008)

Komitmen organisasi adalah kemauan dan usaha yang tinggi untuk kepentingan organisasi dan suatu keyakinan tertentu dalam penerimaan terhadap nilai organisasi. Komitmen pada organisasi juga membahas kedekatan karyawan yang mencerminkan kekuatan, keterlibatan dan kesetiaan seorang karyawan pada organisasi (Sutrisno, 2010).

1. Faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi

Luthans (2006) mengemukakan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi, yaitu:

1. Variabel Orang
Meliputi usia, posisi dalam organisasi dan *atribusi control* internal dan eksternal.
2. Variabel Organisasi
Meliputi desain pekerjaan, dukungan dan gaya kepemimpinan penyelia.
3. Variabel Non Organisasi
Adanya alternatif lain setelah memutuskan untuk bergabung dengan organisasi akan berpengaruh pada komitmen selanjutnya.

Menurut Dyne dan Graham dalam Soekidjan (2009), faktor yang mempengaruhi komitmen ada tiga yaitu personal, situasional dan posisi.

1. Personal
 - a. Ciri kepribadian tertentu seperti teliti, *ekstrovert* dan berpandangan positif akan cenderung lebih komit. Individu yang lebih berorientasi kepada tim dan menempatkan tujuan organisasi di atas tujuan individu juga akan cenderung lebih komit.

- b. Masa kerja dan usia akan berhubungan positif dengan komitmen organisasi.
 - c. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi menimbulkan harapan yang tidak dapat diakomodir, sehingga komitmennya semakin rendah.
 - d. Jenis kelamin. Wanita umumnya memiliki komitmen yang lebih tinggi karena menghadapi tantangan yang lebih besar dalam mencapai karirnya.
 - e. Status perkawinan juga akan berpengaruh. Karyawan yang telah menikah mempunyai komitmen yang lebih tinggi.
 - f. Tingkat keterlibatan kerja karyawan berhubungan positif dengan komitmen organisasi.
2. Situasional
- a. Nilai tempat kerja.
Nilai kualitas, inovasi kooperasi partisipasi dan kepercayaan akan mempermudah setiap karyawan untuk saling berbagi dan membangun hubungan erat. Karyawan yang percaya bahwa nilai organisasinya adalah kualitas produk atau jasa, maka karyawan tersebut akan terlibat dalam perilaku yang memberikan kontribusi untuk mewujudkan hal tersebut.
 - b. Keadilan organisasi, meliputi keadilan yang berkaitan dengan alokasi sumber daya, keadilan dalam proses pengambilan keputusan dan keadilan dalam pemeliharaan hubungan antar individu.
 - c. Karakteristik pekerjaan.
Karakteristik spesifik dari pekerjaan dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dan rasa ketertarikan terhadap organisasi.
 - d. Dukungan organisasi mempunyai hubungan yang positif terhadap komitmen organisasi.
Hubungan ini didefinisikan sebagai sejauh mana karyawan memiliki persepsi bahwa organisasi memberi

dorongan, menghargai kontribusi karyawan dan memberi apresiasi bagi karyawan dalam pekerjaannya. Karyawan akan menjadi lebih komit terhadap organisasinya apabila organisasi peduli terhadap keberadaan dan kesejahteraan karyawan serta menghargai kontribusinya.

3. Posisi

- a. Masa kerja yang lama akan membuat karyawan lebih komitmen disebabkan oleh kesempatan karyawan untuk menerima pekerjaan yang lebih menantang dan kesempatan promosi yang lebih tinggi, hubungan sosial antar karyawan yang telah terbentuk serta peluang investasi berupa tenaga, waktu dan pikiran yang semakin besar.
- b. Tingkat pekerjaan.
Status sosial ekonomi merupakan prediktor komitmen paling kuat. Status yang tinggi akan cenderung meningkatkan kemampuan motivasi dan juga kemampuan aktif terlibat.

Menurut McShane dan Glinov (2010) ada lima cara untuk membangun komitmen seorang karyawan terhadap organisasi, yaitu:

1. *Fairness and Satisfaction* (keadilan dan kepuasan).
2. *Job Security* (keamanan kerja).
3. *Organizational Comprehensions* (organisasi secara keseluruhan).
4. *Employee Involvement* (keterlibatan karyawan).
5. *Trusting Employees* (kepercayaan karyawan).

2. Dimensi komitmen organisasi

Meyer dan Allen (2007) merumuskan tiga dimensi komitmen dalam berorganisasi, yaitu:

- a. Komitmen afektif
Komitmen afektif berkaitan dengan hubungan emosional, identifikasi dan keterlibatan anggota dengan

kegiatan organisasinya. Anggota yang memiliki komitmen afektif yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena memang memiliki keinginan untuk melakukan hal tersebut. Komitmen afektif terdiri dari tiga kategori, yaitu:

- 1) Karakteristik organisasi
- 2) Karakteristik organisasi yang mempengaruhi komitmen afektif adalah sistem desentralisasi kebijakan organisasi yang adil dan cara menyampaikan kebijakan kepada anggota organisasi.
- 3) Karakteristik individu
- 4) Gender dan usia mempengaruhi pembentukan komitmen afektif, meskipun tergantung dari kondisi individu itu sendiri. Jabatan organisasi, status pernikahan, etos kerja, kebutuhan akan berprestasi dan persepsi individu terhadap kompetensinya merupakan karakteristik individu lainnya yang mempengaruhi komitmen afektif.
- 5) Pengalaman kerja
- 6) Lingkup kerja, tantangan dalam pekerjaan, tingkat otonomi individu, variasi kemampuan dan peran individu dalam organisasi merupakan aspek pengalaman kerja yang berpengaruh dalam proses pembentukan komitmen afektif.

b. **Komitmen kontinuan**

Komitmen kontinuan berkaitan dengan kesadaran anggota jika meninggalkan organisasi maka ia akan mengalami kerugian. Anggota yang memiliki komitmen kontinuan yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi tersebut karena memiliki kebutuhan untuk menjadi anggota.

Komitmen kontinuan berkembang karena adanya berbagai tindakan yang dapat meningkatkan kerugian apabila meninggalkan organisasi. Tindakan ini dibagi ke dalam dua variabel yaitu investasi dan alternatif. Proses pertimbangan juga dapat mempengaruhi individu. Investasi adalah sesuatu yang berharga, termasuk waktu, usaha maupun uang yang harus anggota lepaskan apabila meninggalkan organisasi, sedangkan alternatif adalah kemungkinan untuk masuk organisasi lain. Proses pertimbangan merupakan saat individu mencapai kesadaran atas investasi dan alternatif, serta dampaknya bagi dirinya sendiri.

c. **Komitmen normative**

Menggambarkan perasaan keterikatan untuk terus berada dalam organisasi. Anggota yang memiliki tingkat komitmen normatif tinggi akan terus menjadi anggota organisasi karena merasa dirinya harus berada dalam organisasi tersebut.

Komitmen normatif dapat berkembang dari berbagai tekanan yang dirasakan anggota selama proses sosialisasi saat anggota baru masuk ke dalam organisasi. Komitmen normatif juga dapat berkembang karena organisasi memberikan sesuatu yang berharga bagi anggota yang tidak dapat dibalas kembali. Faktor lainnya adalah adanya kontrak psikologis antara anggota dengan organisasi. Kontrak psikologis merupakan kepercayaan antara anggota dengan organisasi bahwa akan terjadi proses timbal balik yang positif.

Kualitas layanan

Tjiptono (2012) mengemukakan bahwa kualitas dapat diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan

adalah suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lainnya, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler dan Armstrong, 2008).

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012), kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang dapat diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan. Nilai kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kasmir (2008) merumuskan ciri pelayanan yang baik sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab terhadap setiap pelanggan dari awal pelayanan hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
3. Mampu berkomunikasi.
4. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Kualitas layanan akan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan penyedia layanan. Hubungan yang kuat tersebut akan memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan pelanggan sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Layanan yang dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas layanan yang ideal, dan sebaliknya

Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Saleh (2010) melakukan penelitian khusus dan mengidentifikasi beberapa dimensi dalam kualitas layanan. Dimensi tersebut adalah:

1. *Reliability*, mencakup dua hal, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Perusahaan harus memberikan layanan yang tepat dari awal dan memenuhi janji sesuai dengan yang telah disepakati.
2. *Responsiveness*, yaitu kesiapan dan kemauan karyawan dalam memberikan layanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, yaitu setiap individu dalam perusahaan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan layanan yang dibutuhkan pelanggan.
4. *Accessibility*, yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui, artinya lokasi fasilitas layanan yang mudah dijangkau, saluran komunikasi yang mudah dihubungi, waktu tunggu yang tidak terlalu lama, dan lainnya.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, hormat, keramahan dan perhatian yang dimiliki para kontak personal.
6. *Communication*, yaitu memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami pelanggan, serta mendengarkan saran dan keluhan yang disampaikan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu jujur dan dapat dipercaya. Mencakup nama dan reputasi perusahaan, karakteristik pribadi dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari resiko, bahaya maupun keraguan. Meliputi aspek keamanan secara fisik, keamanan finansial dan kerahasiaan.
9. *Understanding*, yaitu usaha yang dilakukan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, merupakan bukti fisik dari layanan, dapat berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan maupun penampilan personal.

Zheithalm et al dalam Ariani (2009), menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (*service quality*) yang terdiri dari:

1. Bukti fisik atau *tangible* merupakan kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal perusahaan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan serta kondisi lingkungan sekitar perusahaan merupakan salah satu cara perusahaan dalam memberikan kualitas layanan terhadap pelanggan, meliputi fasilitas fisik, teknologi dan penampilan karyawan.
2. Keandalan atau *reliability* merupakan kemampuan perusahaan memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan akan tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang merata terhadap semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap atau *responsiveness* merupakan kemauan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan tepat melalui penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan pelanggan tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan.
4. Jaminan atau *assurance* merupakan pengetahuan, keramahan dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan, dan meliputi beberapa komponen, seperti:
 - a. Komunikasi, yaitu memberikan informasi yang berkelanjutan kepada pelanggan dengan menggunakan bahasa dan kata yang jelas dan mudah dimengerti sehingga pelanggan dapat memahami informasi yang

diberikan dan karyawan dapat menyikapi keluhan dari pelanggan.

- b. Kredibilitas, yaitu perlunya jaminan atas kepercayaan yang telah diberikan kepada pelanggan, menanamkan kejujuran dan memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- c. Keamanan, yaitu adanya kepercayaan yang tinggi dari pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan jaminan kepercayaan.
- d. Kompetensi, yaitu keterampilan dan kemampuan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam proses pemberian layanan kepada pelanggan dapat dilakukan dengan optimal.
- e. Sopan santun, yaitu dalam pelayanan harus ada suatu nilai moral yang dimiliki perusahaan. Jaminan akan sopan santun yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan situasi dan kondisi.
- f. Empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Perusahaan diharapkan memiliki suatu pengetahuan dan pemahaman tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dan memiliki waktu operasional yang nyaman bagi pelanggan.

Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Kuncoro (2009) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif merupakan pengumpulan data yang bertujuan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status dari objek penelitian. Menurut Sugiyono (2009), penelitian deskriptif yaitu penelitian yang

dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih, tanpa menghubungkan ataupun membandingkan antara satu variabel dengan yang lainnya.

Penelitian ini selanjutnya akan digunakan untuk menjelaskan dan menggambarkan kepuasan kerja (X_1), komitmen organisasional (X_2) dan kualitas layanan (Y) di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan melakukan pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2013).

3. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Valid artinya instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2013). Uji Validitas dimaksudkan untuk melihat konsistensi independensi variable dengan apa yang akan diukur, selain itu untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur dapat memberikan gambaran terhadap objek yang akan diukur. Diharapkan kuesioner yang digunakan dapat berfungsi sebagai alat pengukur data yang akurat dan dapat dipercaya.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama Sugiyono (2013). Reliabilitas menunjukan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi berarti pengukuran tersebut reliabel atau terpercaya

3. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif digunakan untuk menganalisis kualitas layanan berdasarkan kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Tahapan analisis dilakukan dengan menjabarkan arti skor dari frekuensi dan persentase yang didapatkan ke dalam bentuk kalimat agar memperoleh kesimpulan

4. Uji Normalitas

Pengujian Normalitas ini harus dilakukan terlebih dulu sebelum melakukan pengujian hipotesis karena model path yang baik adalah data yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat digunakan dengan beberapa metode, antara lain yaitu, dengan *Normal Probability Plots* dan *Kolmogorov-Smirnov* (K-S)

5. Analisis Path (Analisis Jalur)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *path* (jalur) dan analisis data dengan menggunakan *software* program SPSS. Teknik analisis jalur digunakan untuk menguji besarnya kontribusi yang ditunjukkan oleh setiap koefisien pada diagram jalur dari hubungan variabel kepuasan kerja (X_1) dan komitmen organisasional (X_2) terhadap kualitas layanan (Y). Analisis jalur didasari oleh asumsi sebagai berikut:

- Hubungan antar variabel pada model analisis jalur bersifat linier dan normal.
- Hanya terdapat satu arah aliran kausal, artinya tidak terdapat arah kausalitas yang berbalik.
- Variabel terikat minimal berbentuk skala ukur interval dan *ratio*.
- Menggunakan *sampling probability* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

- e. Variabel observasi diukur tanpa ada kesalahan menggunakan instrumen pengukuran yang valid dan *reliable*, maksudnya variabel yang diteliti dapat diobservasi secara langsung.

Model yang dianalisis telah diidentifikasi dengan benar berdasarkan teori dan konsep yang relevan, artinya model teori yang diuji, dibangun berdasarkan kerangka teoritis yang mampu menjelaskan hubungan kausalitas antara variabel yang diteliti. Pola hubungan antara kepuasan kerja (X_1) dan komitmen organisasional (X_2) terhadap kualitas layanan (Y) digambarkan terlebih dahulu setelah dilakukan transformasi data (Riduwan, 2011)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

- a. Uji Validitas
Hasil uji validitas untuk variabel kepuasan kerja (X_1), komitmen organisasional (X_2) dan kualitas layanan (Y) menunjukkan seluruh r-hitung lebih besar daripada r-tabel (0,300) artinya seluruh instrument penelitian dinyatakan valid.
- b. Uji Reliabilitas
Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Sugiyono (2012). Hasil uji reliabilitas untuk variabel kepuasan kerja (X_1), komitmen organisasional (X_2) dan kualitas layanan (Y) dapat disimpulkan reliabel.
- c. Analisis Deskriptif
Skor tanggapan responden mengenai kepuasan kerja (X_1), komitmen organisasional (X_2) dan kualitas layanan (Y) termasuk dalam kategori cukup baik.
- d. Uji Normalitas
Hasil uji normalitas *kolmogorov-smirnov* menunjukkan nilai sig. kepuasan kerja (X_1) sebesar 0.578, nilai sig. komitmen organisasional

(X_2) sebesar 0.368 dan nilai sig. kualitas layanan sebesar 0.578. Tolak H_0 jika sig < α . Terima H_0 dalam hal lain artinya semua variabel nilai sig. yang didapatkan lebih besar dari nilai α (0.05) dapat disimpulkan bahwa data untuk semua variabel berdistribusi normal.

e. Analisis Path (Analisis Jalur)

- 1) Pengaruh total variabel kepuasan kerja terhadap kualitas layanan adalah sebesar 18,93%.
- 2) Pengaruh total variabel komitmen organisasional terhadap kualitas layanan adalah sebesar 29.79%.
- 3) Pengaruh total variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan adalah sebesar 48.72%.
- 4) Pengaruh total terhadap kualitas layanan di luar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional adalah sebesar 51.28%.

Pembahasan

1. Pembahasan Pengaruh Kepuasan Kerja (X_1) Terhadap Komitmen Organisasional (X_2)

Pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap variabel komitmen organisasional adalah sebesar $(\rho^2_{yx1} \times r_{x1x2} \times \rho^2_{yx2}) \times 100\% = (0.321 \times 0.585 \times 0.460) \times 100\%$ atau sebesar 8,63%, hal ini menunjukkan pengaruh yang kecil antara kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional, semakin baik kepuasan kerja maka akan berdampak pada komitmen organisasional yang baik namun jika kepuasan kerja menurun akan berdampak pula pada komitmen organisasional yang menurun.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Boles *et al* (2007) yang menyatakan bahwa pemberian gaji dan promosi yang sesuai akan memberikan dampak terhadap keinginan karyawan untuk

setiap pada organisasi, penelitian Hsiao dan Chen (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional serta Luqman *et al.* (2012) menyatakan bahwa karyawan akan berkomitmen untuk memberikan layanan kepada *customer* apabila merasa puas terhadap pekerjaan dan diberikan kesempatan untuk berkarir lebih baik lagi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Dwi Puspitasai (2013) membuktikan bahwa kesesuaian beban kerja dan gaji sangat penting untuk diperhatikan untuk menjaga komitmen karyawan terhadap perusahaan. Kepuasan kerja akan meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan dan kerelaan karyawan untuk memberikan kualitas layanan yang baik sehingga konsumen merasa puas.

2. Pembahasan Pengaruh Kepuasan Kerja (X_1) Terhadap Kualitas Layanan (Y)

Perhitungan korelasi antara kepuasan kerja (X_1) terhadap kualitas layanan (Y) menunjukkan nilai (R) sebesar 0,590. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dan kualitas layanan mencapai taraf hubungan antara dua variabel tersebut kuat. Hasil koefisien jalur variabel kepuasan kerja (X_1) secara langsung terhadap kualitas layanan (Y) adalah sebesar 0,321 yang berarti mempunyai nilai positif, hal ini menunjukkan hubungan searah antara kepuasan kerja (X_1) terhadap kualitas layanan (Y), artinya jika setiap terjadi penambahan kepuasan kerja (X_1) sebesar satu satuan maka akan menambah kualitas layanan (Y) sebesar 0,321, sedangkan jika setiap terjadi pengurangan kepuasan kerja (X_1) sebesar satu satuan maka akan mengurangi kualitas layanan (Y) sebesar 0,321. Pengaruh total variabel kepuasan kerja terhadap kualitas layanan adalah sebesar 18,93%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Shelvye Kuncoro (2017) serta Dita Oki Berliyanti dan Maylan Imelda (2008) bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Penelitian Munhurrin *et al* (2010)

yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang maksimal dapat terbentuk oleh loyalitas karyawan melalui kepuasan kerja. Karyawan akan memberikan layanan yang berkualitas ketika merasa puas terhadap pekerjaannya. Penelitian Yee *et al* (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dalam memberikan layanan kepada *customer* serta penelitian Hella (2011) yang melakukan penelitian di PT. PLN (Persero) Bali menyatakan apabila kompensasi, komunikasi dan kondisi kerja dapat tercipta dengan baik maka akan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan.

3. Pembahasan Komitmen Organisasional (X_2) Terhadap Kualitas Layanan (Y)

Perhitungan korelasi antara komitmen Organisasional (X_2) Terhadap Kualitas Layanan (Y) sebesar 0,648. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara komitmen organisasional dan kualitas layanan mencapai taraf hubungan antara dua variabel tersebut kuat. Hasil koefisien jalur variabel komitmen organisasional (X_2) secara langsung terhadap kualitas layanan (Y) adalah sebesar 0,460 yang berarti mempunyai nilai positif, hal ini menunjukkan hubungan searah antara komitmen organisasional (X_2) terhadap kualitas layanan (Y), artinya jika setiap terjadi penambahan komitmen organisasional (X_2) sebesar satu satuan maka akan menambah kualitas layanan (Y) sebesar 0,460, sedangkan jika setiap terjadi pengurangan komitmen organisasional (X_2) sebesar satu satuan maka akan mengurangi kualitas layanan (Y) sebesar 0,460. Pengaruh total variabel komitmen organisasional terhadap kualitas layanan adalah sebesar 29.79%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Shelvye Kuncoro (2017) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Penelitian Malhotra dan Mukherjee (2004) menyatakan bahwa karyawan akan memberikan layanan yang optimal apabila

memiliki komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik. Tsai *et al.* (2008) menyatakan bahwa keinginan karyawan untuk menerima dan mendukung tujuan organisasi berpengaruh terhadap keinginan karyawan untuk memberikan kualitas layanan optimal. Penelitian yang dilakukan Ping *et al.* (2012) menyatakan bahwa karyawan akan memberikan layanan berkualitas apabila organisasi mampu memberikan rasa aman kepada karyawan

Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Korporasi dan Ritel Bandung berada pada kategori cukup baik artinya kepuasan kerja di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Korporasi dan Ritel Bandung belum terbentuk dengan cukup baik.
2. Komitmen organisasional di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Korporasi dan Ritel Bandung berada pada kategori cukup baik artinya komitmen organisasional di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Korporasi dan Ritel Bandung belum terlaksana dengan cukup baik.
3. Kualitas layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Korporasi dan Ritel Bandung berada pada kategori cukup baik artinya kualitas layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Korporasi dan Ritel Bandung belum terlaksana dengan cukup baik.
4. Kepuasan kerja (X_1) memiliki hubungan yang kuat terhadap kualitas layanan (Y) serta memiliki pengaruh positif dan signifikan, hal ini menunjukkan hubungan yang searah artinya jika setiap terjadi peningkatan kepuasan kerja (X_1) maka akan meningkatkan kualitas layanan (Y) sedangkan jika setiap terjadi penurunan kepuasan kerja (X_1) maka akan menurunkan kualitas layanan (Y)

5. Komitmen organisasional hubungan yang kuat terhadap kualitas layanan serta memiliki pengaruh positif dan signifikan, hal ini menunjukkan hubungan yang searah artinya jika setiap terjadi peningkatan komitmen organisasional (X_2) maka akan meningkatkan kualitas layanan (Y) sedangkan jika setiap terjadi penurunan komitmen organisasional (X_2) maka akan menurunkan kualitas layanan (Y).
6. Variabel kepuasan kerja (X_1) dan komitmen organisasional (X_2) memiliki hubungan yang kuat terhadap kualitas layanan serta memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, hal ini menunjukkan variasi atau perubahan pada variabel kualitas layanan dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional.

2. Saran

Saran penulis setelah melakukan penelitian, pembahasan, dan merumuskan kesimpulan mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan di PT Asuransi Jasindo Cabang Korporasi dan Ritel Bandung antara lain :

- a. PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Korporasi dan Ritel Bandung lebih memperhatikan kesempatan promosi yang harus dilaksanakan secara adil dan memberikan gaji yang lebih baik dengan mengacu pada kinerja serta pendidikan terakhir karyawan.
- b. PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Korporasi dan Ritel Bandung mampu meningkatkan komitmen organisasional sehingga membuat karyawan merasa berat untuk meninggalkan perusahaan dengan cara meningkatkan kesejahteraan karyawannya
- c. Penelitian yang telah dilakukan hanya terdiri dari tiga variabel yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kualitas layanan agar lebih baik

lagi maka untuk penelitian lainnya disarankan untuk menambah variabel penelitian seperti kinerja karyawan

serta menambahkan objek dan sampel penelitian agar hasil yang diperoleh lebih akurat.

Daftar Pustaka

- Afrizawati, (2012). Analisis Flypaper Effect Pada Belanja Daerah (BD) Kabupaten/Kota Di Sumatra Selatan. *Journal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi*, Vol.2, No.1
- Allen, N. J. & Meyer, J. P, (2007). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, No.63, halaman 1-18
- Berliyanti, D. O. & Imelda, M. (2008). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Jasa Layanan Call Center. *Media Riset Bisnis & Manajemen*, Vol. 8, No. 3, halaman 225-244
- Boles, J. Madupalli R, Rutherford, B dan Wood J.a (2007). The relationship of facet of salesperson job satisfaction with affective organizational commitment. *Journal of Business and Industrial Marketing*, Vol 22, No. 5 pp. 311-321
- Hella, M. A (2011) Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan Karyawan PT PLN (Persero) Bali. Thesis. Program Pasca Sarjana Universitas Udayana
- Hsiao, J.M dan Chen. Y.C (2012). Antecedent and consequences of job satisfaction: A case of automobile component manufacture in taiwan. *Journal of Organizational Innovation*, Vol 5, No 2. Pp 164-178
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1 (Edisi 12)*. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, S. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Administrasi di Surabaya. Widya Mandala Catholic University, Surabaya, Indonesia
- Kuuruzum, A., Cetin, E.I. & Irmak, S. (2009). Path Analysis of Organizational Commitment, Job Involvement and Job Satisfaction In Turkish Hospitality Industry. *Journal of Tourism Review*, Vol. 64, No. 1, halaman 4-16
- Luthans, F. (2006). *Organization Behavior (Eighth Edition)*. New York: The McGraw-Hall Co,INC
- Luqman, O.O., Bolaji, S. dan Abuubakar, M.J. 2012. Job satisfaction and job commitment: A study of quantity surveyors in Nigerian Public Service. *Journal of Business and Management*, Vol. 7, No. 5, halaman 179-192
- Malhotra, N. dan Mukherjee, A. (2004) The relative influence of organizational commitment and job satisfaction on service quality of customer contact employees in bankin call centres. *Journal of Service Marketing*, Vol. 18, No. 3, pp. 162-174.
- Mathis, R. L. & Jackson, J. H. (2006). *Human Resource Management (alih bahasa)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Maulana, I. M. (2011). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Persepsional Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung. Skripsi tidak dipublikasikan, UPI, Bandung, Indonesia.
- McShane, S. L. & Glinow, M. A. V. (2003). *Organizational Behavior* (2nd Edition). New York: McGraw-Hill.
- Munhurrun, P.T, Naido P dan Bhiwajee, SDL. (2010). Measuring service quality perception of employees. *Journal of business research*, Vol 4, No 1, pp 47-58
- Nursalam. (2009). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika
- Ping, H., Murman, S.K dan Perdue, R.R (2012) Management commitment and employee perceived service quality: The mediating role of affective commitment. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, Vol 17, No 3, pp. 79-97.
- Puspitawati, N. M. D. (2013). Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional: Pengaruhnya terhadap Layanan Hotel Bali Hyatt Sanur. Tesis Program Magister Manajemen. Universitas Udayana, Denpasar, Indonesia.
- Riduwan & Kuncoro. (2011). Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur). Bandung: Alfabeta
- Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi* (Edisi Dua Belas), Jakarta: Salemba Empat
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2009). *Organizational Behavior* (13th Edition), USA: Pearson International Edition, Prentice –Hall
- Sahertian, P. & Soetjipto, B. E. (2011). Improving Employee's Organizational Commitment, Self-Efficacy, and Organizational Citizenship Behavior Through the Implementation of Task-Oriented and Relationship-Oriented Leadership Behavior. *The Business Review*, Vol. 17, No 2, halaman 48-60
- Saleh, M. A. (2010). *Public Service Communication*. Malang: UMM Press
- Simamora, H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi 2). Yogyakarta: STIE YKPN
- Soekidjan. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis* (Edisi Kesepuluh). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Suwatno & Priansa, D. J. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Thio, S. (2001). Membangun Service Quality untuk Mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitality. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 3, No. 1, halaman 61 – 71

- Tsai, Y. & Wu, S. W. (2011). Using internal marketing to improve organizational commitment and service quality. *Journal of Advanced Nursing*, No. 67, No. 12, halaman 2593–2604.
- Wati, E. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Hubungan Partisipasi Penyusunan Anggaran Dengan Kinerja Pemerintah Daerah. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja (Edisi Ketiga)*, Jakarta: Rajawali Press.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja (Edisi Keempat)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Yee, R.W.Y, Yeung, A.C.L dan Cheng, T.C.E. (2008) The impact of employee satisfaction on quality and profitability in high contact service industries. *Journal of Operations Management*, Vol 25. No. 5. pp 651-668