



Evaluasi Etos Kerja Karyawan Di PT. Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu

Harius Eko Saputra ¹⁾; Antonio Imanda ²⁾; Wulan Aprilia ³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ Hariusekosaputra@unived.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [29 November 2022]

Revised [28 Desember 2022]

Accepted [31 Desember 2022]

KEYWORDS

Work Ethic, Service Quality,
Management Information System,
Employee, Insurance.

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi etos kerja karyawan di PT. Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi etos kerja tersebut. Etos kerja merupakan sikap, nilai, dan perilaku yang diterapkan individu dalam pelaksanaan tugas, yang secara langsung berdampak pada kinerja dan kualitas pelayanan perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap 55 responden yang merupakan nasabah aktif asuransi kendaraan bermotor (JP-ASTOR). Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator etos kerja dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat etos kerja karyawan tergolong cukup tinggi, terutama dalam hal kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan adaptasi terhadap sistem informasi manajemen yang diterapkan. Namun, ditemukan pula adanya keterbatasan pemahaman terhadap penggunaan teknologi informasi secara optimal. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan. Temuan ini memberikan implikasi bahwa penguatan etos kerja melalui pelatihan teknologi dan manajemen informasi akan meningkatkan daya saing perusahaan jasa keuangan seperti PT. Jasaraharja Putera. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor jasa asuransi, serta menjadi referensi strategis bagi pengambilan kebijakan internal dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the work ethic of employees at PT. Jasaraharja Putera Bengkulu Branch and identify the factors influencing it. Work ethic refers to the attitudes, values, and behaviors exhibited by individuals in performing their duties, directly affecting the performance and service quality of the organization. A quantitative method was employed, using a survey approach with 55 respondents who are active motor vehicle insurance (JP-ASTOR) customers. Data were collected through questionnaires designed based on indicators of work ethic and service quality. The research findings indicate that the employees demonstrate a relatively high level of work ethic, especially in terms of discipline, responsibility, and adaptability to the implemented management information system. However, some limitations were observed regarding their comprehension and optimal use of information technology. A simple linear regression analysis reveals a positive and significant influence between the management information system and service quality. These results imply that strengthening employee work ethics through training in information technology and system usage can enhance the competitiveness of financial service companies like PT. Jasaraharja Putera. This research offers theoretical contributions to the development of human resource management in the insurance service sector and serves as a strategic reference for internal policy decisions aimed at improving service effectiveness and customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Perubahan lanskap ekonomi global telah mendorong pergeseran paradigma organisasi dari basis industri menuju basis informasi. Dalam konteks ini, informasi menjadi kebutuhan strategis yang tak terelakkan dalam mendukung keberlangsungan dan keunggulan bersaing sebuah organisasi (Sedarmayanti, 2009). Perusahaan yang mampu mengelola informasi secara efektif akan lebih adaptif terhadap perubahan, tangkas dalam pengambilan keputusan, serta unggul dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Perkembangan sistem informasi manajemen (SIM), khususnya yang berbasis teknologi digital, memainkan peran krusial dalam mendukung proses kerja, efisiensi operasional, dan kualitas pelayanan.

Salah satu aspek krusial yang menentukan efektivitas implementasi SIM dalam organisasi adalah etos kerja karyawan. Etos kerja mencerminkan seperangkat nilai, sikap, dan perilaku positif individu dalam bekerja, seperti kedisiplinan, tanggung jawab, loyalitas, serta orientasi terhadap kualitas. Karyawan yang memiliki etos kerja tinggi tidak hanya menjadi aset produktif, tetapi juga menjadi penggerak utama transformasi organisasi menuju layanan berkualitas (Tasmara, 2002). Dalam sektor

jasa, termasuk industri asuransi, peran karyawan dalam berinteraksi langsung dengan nasabah menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap etos kerja serta faktor-faktor yang mempengaruhinya menjadi penting untuk diteliti secara empiris.

PT. Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi menghadapi tantangan kompleks dalam menghadapi persaingan antar lembaga keuangan. Salah satu upaya yang telah dilakukan oleh perusahaan ini adalah penerapan sistem informasi manajemen berbasis komputer yang diharapkan dapat menunjang kinerja karyawan dalam melayani nasabah secara cepat, tepat, dan akurat. Sistem ini telah dilengkapi dengan website yang menyediakan informasi produk, layanan, serta data profil perusahaan yang dapat diakses publik. Namun demikian, observasi awal yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa sebagian karyawan masih belum mampu memanfaatkan SIM secara optimal, terutama dalam aspek teknis pengoperasian dan pemahaman akan fitur-fitur sistem. Kondisi ini berdampak pada kecepatan pelayanan, responsivitas, dan kepuasan pelanggan.

Dalam konteks teoritis, hubungan antara sistem informasi manajemen dan kinerja pelayanan tidak dapat dilepaskan dari peran SDM sebagai pengguna utama sistem. James A. O'Brien dalam Taufiq (2013) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi SIM dipengaruhi oleh lima komponen utama, yakni manusia, perangkat keras, perangkat lunak, data, dan jaringan. Dari lima komponen tersebut, manusia merupakan unsur yang paling dinamis dan memerlukan perhatian khusus, terutama terkait aspek motivasi, kompetensi, dan etos kerja. Oleh sebab itu, evaluasi terhadap etos kerja karyawan yang bekerja dalam ekosistem berbasis teknologi informasi menjadi isu strategis dalam pengelolaan SDM modern.

Etos kerja yang tinggi berkontribusi langsung terhadap kualitas pelayanan (quality of service), yaitu kemampuan organisasi dalam memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan dengan standar yang dapat diandalkan. Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2009) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi ini sangat tergantung pada performa karyawan dalam melayani pelanggan. Apabila karyawan memiliki etos kerja yang lemah, maka dapat dipastikan kualitas pelayanan akan menurun, meskipun sistem dan prosedur telah dirancang dengan baik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei untuk menganalisis hubungan antara etos kerja dan kualitas pelayanan karyawan di PT. Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengukur secara objektif persepsi nasabah terhadap kinerja pelayanan dan mengkaji sejauh mana penerapan SIM berdampak terhadap peningkatan mutu layanan. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah aktif pengguna produk JP-ASTOR (Asuransi Kendaraan Bermotor), dengan jumlah sampel sebanyak 55 orang yang diambil menggunakan teknik rumus Isaac dan Michael pada tingkat kesalahan 10%.

Dari sisi teoritik, penelitian ini berpijak pada kerangka berpikir bahwa sistem informasi manajemen memiliki pengaruh terhadap perilaku kerja karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, nilai-nilai budaya kerja juga turut membentuk persepsi karyawan terhadap pentingnya tanggung jawab, disiplin, dan inovasi dalam bekerja. Max Weber menyebutkan bahwa etos kerja merupakan refleksi dari etika kerja dan kebiasaan profesional yang berorientasi pada produktivitas dan akuntabilitas. Sementara itu, Geertz menekankan bahwa etos merupakan sikap dasar terhadap dunia dan diri yang membentuk karakter kerja seseorang dalam berorganisasi.

Kontribusi penelitian ini tidak hanya bersifat praktis, melainkan juga teoritis. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen PT. Jasaraharja Putera untuk menyusun strategi pengembangan SDM berbasis teknologi informasi, khususnya pelatihan teknis dan soft skill untuk meningkatkan pemanfaatan SIM. Sementara dari sisi teoritis, penelitian ini memperkaya kajian tentang hubungan antara variabel sistem informasi dan kualitas pelayanan dalam konteks organisasi sektor jasa di Indonesia. Penelitian ini juga menjadi referensi penting dalam pengembangan model manajemen kinerja berbasis teknologi di lembaga keuangan non-bank.

Berangkat dari latar belakang tersebut, penelitian ini dirancang untuk menjawab pertanyaan pokok: *Bagaimana tingkat etos kerja karyawan di PT. Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu? serta faktor apa saja yang memengaruhi etos kerja tersebut dan bagaimana kaitannya dengan sistem informasi manajemen?* Pertanyaan ini dijawab melalui serangkaian analisis deskriptif dan inferensial dengan menggunakan alat bantu statistik seperti regresi linier sederhana dan korelasi product moment. Hasil yang diperoleh nantinya diharapkan mampu memberikan arah kebijakan dan pengambilan keputusan strategis dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik di sektor asuransi.



Maka dari itu penting untuk terus mengkaji dan mengembangkan pendekatan evaluatif terhadap etos kerja karyawan dalam konteks transformasi digital dan pelayanan prima. Penelitian ini berkontribusi pada upaya tersebut dengan memberikan gambaran empiris mengenai dinamika kerja karyawan, efektivitas penggunaan sistem informasi, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan nasabah. Melalui penelitian ini, organisasi dapat mengambil langkah korektif dan preventif guna menciptakan lingkungan kerja yang profesional, adaptif, dan unggul secara kompetitif di era digital saat ini.

LANDASAN TEORI

Dalam suatu organisasi, terutama sektor jasa seperti perusahaan asuransi, sumber daya manusia merupakan aset utama yang menentukan kualitas pelayanan. Salah satu indikator penting dari kinerja sumber daya manusia adalah *etos kerja*, yang secara langsung mempengaruhi produktivitas, kedisiplinan, serta kepuasan pelanggan. Landasan teoritis dalam penelitian ini mencakup tiga konsep utama, yaitu etos kerja, sistem informasi manajemen, dan kualitas pelayanan.

Teori Etos Kerja

Etos kerja merupakan istilah yang mengacu pada seperangkat nilai dan norma kerja yang dianut oleh individu atau kelompok dalam menjalankan tugasnya. Menurut Max Weber (dalam Tasmara, 2002), etos kerja adalah manifestasi dari semangat kerja dan nilai-nilai moral yang diyakini seseorang dalam menjalani pekerjaannya. Etos kerja meliputi kedisiplinan, tanggung jawab, integritas, loyalitas, serta semangat inovasi dalam menyelesaikan tugas secara optimal.

Toto Tasmara (2002) mendefinisikan etos kerja sebagai totalitas kepribadian dan cara seseorang mengekspresikan, meyakini, serta memberi makna terhadap pekerjaan. Etos kerja juga berkaitan erat dengan dimensi spiritual dan sosial yang memotivasi seseorang untuk bekerja bukan semata-mata demi materi, tetapi juga sebagai bentuk pengabdian dan aktualisasi diri. Oleh karena itu, organisasi perlu mengembangkan budaya kerja yang dapat menumbuhkan etos kerja yang kuat sebagai landasan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem informasi manajemen merupakan sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi yang mendukung proses pengambilan keputusan, perencanaan, pengendalian, dan koordinasi dalam organisasi (O'Brien, 2013). Sistem ini terdiri dari lima komponen utama, yaitu: manusia (people), perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), data, dan jaringan. Penerapan SIM dalam organisasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, serta kecepatan dalam pelayanan.

Dalam kerangka kerja organisasi modern, SIM bukan hanya alat bantu administratif, melainkan menjadi bagian strategis dari proses bisnis yang berorientasi pada pelanggan. Oleh karena itu, kompetensi dan kesiapan karyawan dalam mengoperasikan sistem ini menjadi sangat penting. Pengetahuan dan sikap terhadap SIM akan sangat menentukan keberhasilan implementasinya. Karyawan yang memiliki etos kerja tinggi cenderung lebih terbuka terhadap inovasi teknologi dan lebih cepat beradaptasi dengan perubahan sistem kerja berbasis digital.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah ukuran seberapa baik layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988), kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dalam sektor jasa keuangan seperti asuransi, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari kecepatan dan akurasi, tetapi juga dari sikap dan interaksi personal antara karyawan dan pelanggan.

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh perilaku kerja karyawan. Karyawan dengan etos kerja tinggi akan menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik, menjaga hubungan baik dengan nasabah, serta berupaya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara optimal. Sebaliknya, rendahnya etos kerja dapat menyebabkan keterlambatan, kesalahan, dan rendahnya kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, organisasi harus memperhatikan faktor-faktor yang mendasari perilaku kerja karyawan dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan.

Hubungan Etos Kerja, SIM, dan Kualitas Pelayanan

Secara teoritis, terdapat hubungan yang erat antara etos kerja dan pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam menunjang kualitas pelayanan. Karyawan dengan etos kerja tinggi memiliki kecenderungan untuk mempelajari dan memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat bantu dalam bekerja. Kemampuan adaptasi ini akan memperkuat efisiensi dan efektivitas kerja yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut hasil studi dari Tjiptono (2006), keberhasilan dalam memberikan pelayanan prima sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang mampu menggabungkan kompetensi teknis, sikap kerja positif, dan penguasaan teknologi. Oleh karena itu, dalam konteks penelitian ini, etos kerja diposisikan sebagai variabel penting yang dapat memediasi hubungan antara sistem informasi dan hasil pelayanan kepada nasabah.

Dalam kerangka ini, penelitian ini ingin melihat sejauh mana sistem informasi manajemen yang diterapkan di PT. Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu dapat mendukung etos kerja karyawan, dan bagaimana interaksi antara kedua aspek tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah. Kerangka teoritis ini menjadi dasar bagi pemilihan variabel, pengembangan instrumen penelitian, serta pengujian hipotesis secara empiris.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang dirancang untuk mengevaluasi etos kerja karyawan serta menganalisis hubungan antara sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan di PT. Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran objektif melalui pengukuran numerik terhadap variabel-variabel yang diteliti. Metode ini berlandaskan pada paradigma positivisme yang mengedepankan generalisasi, pengujian hipotesis, serta penggunaan instrumen terstandar sebagai alat pengumpul data (Sugiyono, 2016).

Jenis penelitian ini termasuk dalam kategori asosiatif, yakni penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam hal ini, variabel independen yang digunakan adalah sistem informasi manajemen, sedangkan variabel dependen adalah kualitas pelayanan. Untuk mengukur variabel etos kerja, digunakan beberapa indikator perilaku kerja karyawan seperti kedisiplinan, tanggung jawab, dan inisiatif. Instrumen pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin, dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju", yang dirancang berdasarkan indikator-indikator teoritis yang telah ditetapkan sebelumnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif pengguna produk JP-ASTOR (asuransi kendaraan bermotor) di PT. Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu yang berjumlah 300 orang. Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 55 responden. Sampel tersebut dianggap mewakili populasi karena diambil secara proporsional dari kelompok nasabah yang pernah berinteraksi langsung dengan pelayanan karyawan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode, yaitu: (1) studi kepustakaan, untuk memperoleh dasar teori dan konsep yang relevan dari literatur; (2) observasi, yakni pengamatan langsung terhadap proses pelayanan dan interaksi karyawan dengan sistem informasi manajemen; serta (3) penyebaran angket kepada responden yang dipilih. Seluruh proses pengumpulan data dilaksanakan secara langsung dan terstruktur sesuai pedoman etika penelitian. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan layak sebagai alat ukur. Validitas diuji dengan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment, sedangkan reliabilitas diuji dengan rumus Alpha Cronbach. Suatu instrumen dinyatakan valid jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , dan reliabel jika nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0,60. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner berada dalam kategori layak digunakan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan. Persamaan regresi disusun dalam bentuk: $Y = a + bX$, di mana Y adalah kualitas pelayanan dan X adalah sistem informasi manajemen. Selain itu, digunakan uji-t untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar proporsi variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Seluruh proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 20. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan secara deskriptif dan inferensial untuk menarik kesimpulan ilmiah yang relevan dengan tujuan penelitian.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi etos kerja karyawan serta menganalisis pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan di PT. Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 55 responden yang merupakan nasabah aktif pengguna produk JP-ASTOR (asuransi kendaraan bermotor). Hasil penelitian dianalisis secara deskriptif dan inferensial menggunakan uji regresi linier sederhana.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan lama menjadi nasabah. Berdasarkan data, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (60%), berusia di atas 40 tahun (47,27%), memiliki pendidikan terakhir strata satu (60%), bekerja sebagai pegawai swasta (63,63%), dan telah menjadi nasabah selama lebih dari 1 tahun (56,36%). Komposisi ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden adalah individu produktif yang memiliki pengalaman interaksi cukup lama dengan perusahaan.

Etos Kerja Karyawan (Variabel Y)

Penilaian terhadap etos kerja dilakukan melalui beberapa indikator seperti kedisiplinan, tanggung jawab, dan semangat kerja. Secara umum, persepsi nasabah terhadap etos kerja karyawan tergolong tinggi. Hal ini dibuktikan dengan tingginya skor pada item-item seperti "pegawai bersikap sopan dan ramah" serta "pegawai cepat merespons kebutuhan informasi nasabah". Selain itu, karyawan dinilai konsisten dalam menjalankan tugasnya dan menunjukkan komitmen pelayanan yang baik. Namun demikian, beberapa responden menyatakan bahwa masih terdapat karyawan yang kurang inisiatif dalam menyampaikan informasi layanan secara proaktif. Hal ini menjadi catatan penting bahwa meskipun tingkat etos kerja tergolong baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan khususnya dalam hal empati dan proaktif dalam pelayanan.

Sistem Informasi Manajemen (Variabel X)

Sistem informasi manajemen dinilai dari lima aspek utama: manusia (user), perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), data, dan jaringan.

- Manusia: Sebagian besar responden menyatakan bahwa pegawai memiliki kemampuan yang cukup dalam mengoperasikan teknologi komputer, namun masih terdapat keterbatasan dalam hal pemahaman teknis sistem informasi berbasis website.
- Perangkat Keras: Perangkat komputer dan sarana penunjang lainnya dianggap memadai oleh mayoritas responden. Hal ini mendukung kelancaran operasional pelayanan.
- Perangkat Lunak: Sistem berbasis web dianggap cukup membantu dalam mempercepat proses informasi, meskipun beberapa responden mengeluhkan masih adanya keterlambatan akses akibat masalah jaringan.
- Data: Informasi yang disediakan melalui sistem dinilai akurat dan mudah diakses, meskipun beberapa responden merasa tampilan data kurang user-friendly bagi nasabah awam.
- Jaringan: Kecepatan dan stabilitas akses masih menjadi kendala yang dirasakan oleh sebagian kecil responden, namun secara keseluruhan jaringan internet dinilai sudah memadai untuk mendukung operasional pelayanan.

Analisis Statistik dan Uji Hipotesis

Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara sistem informasi manajemen (X) terhadap kualitas pelayanan (Y). Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS:

- Nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,728 menunjukkan tingkat hubungan yang kuat antara kedua variabel.
- Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,530, yang berarti 53% variasi dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh sistem informasi manajemen, sedangkan sisanya 47% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.
- Nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($5,813 > 1,674$), dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis alternatif (H_1) diterima. Artinya, sistem informasi manajemen berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Temuan Lapangan

Berdasarkan observasi lapangan dan tanggapan responden, ditemukan bahwa keberhasilan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam memanfaatkan sistem informasi secara maksimal. Beberapa karyawan masih terlihat kaku dalam menggunakan fitur-fitur digital, khususnya dalam pelayanan via website atau aplikasi. Namun, ada pula pegawai yang sangat adaptif dan mampu menjelaskan layanan kepada nasabah secara efisien, menunjukkan kesenjangan dalam kompetensi digital antar karyawan.

Secara keseluruhan, penerapan sistem informasi manajemen telah menunjukkan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan perusahaan. Akses terhadap data nasabah menjadi lebih cepat dan akurat, serta koordinasi antarunit kerja berlangsung secara lebih terstruktur dan efisien. Meskipun demikian, efektivitas sistem tersebut sangat bergantung pada kompetensi sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Oleh karena itu, penguatan kapasitas teknis dan tanggung jawab kerja karyawan menjadi faktor krusial agar pemanfaatan sistem informasi dapat berjalan optimal dan berkelanjutan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etos kerja karyawan di PT. Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu berada pada tingkat yang relatif tinggi. Hal ini tercermin dari persepsi nasabah yang menilai bahwa karyawan menunjukkan kedisiplinan, tanggung jawab, serta sikap yang ramah dan profesional dalam melayani. Dimensi etos kerja seperti loyalitas, kejujuran, dan komitmen terhadap pekerjaan juga mendapatkan penilaian positif dari mayoritas responden. Temuan ini memperkuat pandangan Max Weber bahwa etos kerja bukan sekadar atribut individu, melainkan merupakan refleksi dari budaya organisasi yang mendorong sikap kerja etis dan produktif (Tasmara, 2002).

Tingginya etos kerja tersebut turut berkontribusi pada persepsi positif terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Berdasarkan hasil kuesioner, sebagian besar responden merasa puas dengan performa pelayanan, khususnya dalam hal kecepatan, keramahan, dan ketepatan informasi yang diberikan. Hal ini selaras dengan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml et al. (1988) yang menyatakan bahwa persepsi pelanggan sangat dipengaruhi oleh aspek tangibles (penampilan fisik), responsiveness (daya tanggap), reliability (keandalan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Karyawan yang memiliki etos kerja tinggi cenderung mampu menghadirkan kelima dimensi tersebut dalam interaksi layanan. Meskipun secara umum karyawan menunjukkan performa kerja yang baik, hasil observasi dan umpan balik dari responden mengindikasikan adanya variasi kompetensi dalam pemanfaatan sistem informasi manajemen. Beberapa pegawai dinilai belum sepenuhnya memahami fitur teknologi yang disediakan, terutama dalam pengoperasian aplikasi dan sistem berbasis web. Kondisi ini memperlihatkan bahwa etos kerja saja tidak cukup; perlu dukungan dalam bentuk peningkatan kapasitas digital agar potensi sistem informasi dapat dimanfaatkan secara maksimal. Hal ini sejalan dengan pendapat O'Brien (2013) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi sangat ditentukan oleh integrasi antara teknologi dan kesiapan manusia sebagai pengguna.

Analisis statistik melalui uji regresi linier sederhana menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,530 menunjukkan bahwa lebih dari setengah variasi dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh efektivitas penggunaan sistem informasi. Ini berarti bahwa semakin baik pemanfaatan sistem informasi, maka semakin tinggi pula persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hasil ini memperkuat asumsi bahwa teknologi bukan hanya berperan sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam peningkatan kualitas layanan publik. Di sisi lain, masih terdapat sekitar 47% variasi kualitas pelayanan yang tidak dijelaskan oleh sistem informasi. Ini menunjukkan bahwa ada faktor-faktor lain yang turut memengaruhi, seperti budaya organisasi, komunikasi internal, kepemimpinan, serta kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak bisa hanya bertumpu pada penguatan sistem informasi, tetapi juga harus melibatkan pendekatan yang lebih holistik dalam pengelolaan sumber daya manusia dan manajemen organisasi secara umum.

Temuan lain yang menarik adalah adanya korelasi antara masa kerja karyawan dan tingkat pemahaman terhadap teknologi. Karyawan yang lebih lama bekerja cenderung kurang adaptif terhadap perubahan sistem, sementara karyawan baru lebih cepat menguasai teknologi, meskipun belum sepenuhnya memahami kultur pelayanan perusahaan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan generasi yang perlu dikelola melalui program pelatihan berkelanjutan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menanamkan nilai-nilai pelayanan dan profesionalisme.



Dalam konteks manajerial, hasil penelitian ini memberikan implikasi penting. Pertama, manajemen perlu meninjau ulang efektivitas pelatihan sistem informasi yang telah diberikan kepada karyawan. Pelatihan tidak boleh bersifat satu arah atau formal semata, tetapi harus interaktif dan berorientasi pada kebutuhan riil dalam pekerjaan. Kedua, perlu adanya mekanisme evaluasi berkala terhadap performa penggunaan teknologi dalam pelayanan, termasuk feedback dari nasabah secara langsung. Ketiga, organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pembelajaran dan inovasi digital, agar karyawan merasa nyaman dalam beradaptasi dengan sistem baru.

Secara teoritis, penelitian ini mengonfirmasi teori-teori sebelumnya tentang pentingnya integrasi antara teknologi dan manusia dalam membangun organisasi yang responsif dan kompetitif. Kualitas pelayanan tidak akan tercapai secara optimal apabila teknologi diterapkan tanpa kesiapan budaya kerja yang memadai. Etos kerja berfungsi sebagai fondasi nilai, sedangkan sistem informasi berperan sebagai alat. Kedua hal ini tidak bisa berjalan secara terpisah, melainkan harus saling mendukung. Secara praktis, perusahaan dapat mengembangkan strategi berbasis teknologi yang disesuaikan dengan profil dan kebutuhan karyawan. Misalnya, fitur-fitur sistem informasi dirancang agar lebih ramah pengguna (user-friendly), menyediakan bantuan digital (digital assistant), dan disertai dokumentasi teknis yang mudah diakses. Hal ini akan mempermudah proses adaptasi dan mendorong karyawan untuk lebih percaya diri dalam memanfaatkan sistem.

Akhirnya, penting untuk menyadari bahwa transformasi pelayanan tidak hanya bergantung pada perubahan alat, tetapi juga pada perubahan cara berpikir. Karyawan perlu didorong untuk memandang teknologi sebagai mitra kerja, bukan sebagai beban. Di sisi lain, manajemen harus memberikan ruang partisipasi bagi karyawan dalam proses pengembangan sistem informasi agar sistem yang dibangun benar-benar sesuai dengan kebutuhan operasional. Dengan memperkuat sinergi antara etos kerja dan sistem informasi manajemen, PT. Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu dapat memperkuat posisinya sebagai perusahaan asuransi yang adaptif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa etos kerja karyawan di PT. Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu berada pada kategori baik. Mayoritas nasabah memberikan penilaian positif terhadap sikap kerja karyawan, terutama dalam aspek kedisiplinan, tanggung jawab, keramahan, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan secara profesional. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil membangun budaya kerja yang positif dalam menunjang pelayanan publik di sektor asuransi.

Penerapan sistem informasi manajemen juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hasil uji statistik menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, pencarian data lebih akurat, dan koordinasi antarunit kerja lebih efisien. Namun demikian, efektivitas sistem informasi tersebut masih sangat bergantung pada kesiapan dan kompetensi sumber daya manusia yang mengoperasikannya.

Penelitian ini juga menemukan adanya kesenjangan pemahaman teknologi di kalangan karyawan, yang menunjukkan bahwa meskipun sistem informasi telah tersedia, belum semua karyawan mampu memanfaatkannya secara optimal. Oleh karena itu, integrasi antara pengembangan sistem teknologi dan peningkatan etos kerja karyawan menjadi strategi utama dalam mendorong pelayanan yang berkualitas dan berkelanjutan.

Saran

1. Peningkatan Pelatihan Teknologi bagi Karyawan
Perusahaan perlu menyelenggarakan pelatihan teknis secara rutin dan berkelanjutan terkait penggunaan sistem informasi manajemen. Pelatihan sebaiknya dilakukan secara praktis dan kontekstual, dengan memperhatikan kebutuhan nyata yang dihadapi oleh karyawan dalam melayani nasabah.
2. Penguatan Nilai Etos Kerja Melalui Program Pengembangan SDM

Diperlukan program internal yang tidak hanya meningkatkan keterampilan, tetapi juga menanamkan nilai-nilai etos kerja seperti integritas, tanggung jawab, dan kerja sama tim. Hal ini dapat diwujudkan melalui pelatihan soft skill, reward system berbasis kinerja, serta penguatan budaya organisasi.

3. Peningkatan Aksesibilitas dan Usability Sistem Informasi
Sistem informasi manajemen perlu disesuaikan dengan tingkat pemahaman pengguna. Antarmuka sistem sebaiknya dibuat lebih intuitif, ringan diakses, dan memiliki dokumentasi bantuan yang mudah dipahami. Pengembangan fitur-fitur baru juga perlu melibatkan masukan dari karyawan pengguna langsung.
4. Monitoring dan Evaluasi Berbasis Data Pelanggan
Perusahaan sebaiknya membentuk sistem feedback loop dengan nasabah untuk memantau persepsi layanan secara berkala. Informasi ini akan menjadi dasar perbaikan pelayanan serta evaluasi kinerja karyawan secara objektif dan terukur.
5. Penguatan Integrasi Antarunit melalui Sistem Digital
Koordinasi antarbagian dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui platform digital yang terintegrasi, sehingga proses pelayanan lebih sinkron dan menghindari duplikasi kerja atau kesalahan input data.

Melalui implementasi strategi-strategi di atas, PT. Jasaraharja Putera Cabang Bengkulu diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanannya sekaligus meningkatkan daya saing dalam industri jasa keuangan yang semakin kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Taufiq, Rohmat. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : PT Refika Aditama
- Sugiyono. 2015. *Cara Mudah Menyusun : Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Bali Pamungkas, Ibrahim. 2017. *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Kompetensi, Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Circleka Indonesia Utama (Wilayah Jakarta)*. Jurnal Fak. Ekonomi Universitas Pamulang.
- Fajrin, Johan. 2009. *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berbasis Komputer Terhadap Kinerja Karaywan pada PT Golden Gate Mandiri*. Jurnal Fak. Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
- Sutabri, Tata. 2017. *Sistem Informasi Manajemen edisi revisi*. Yogyakarta : Andi
- Naidah. 2009. *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Metro Batavia Air Distrik Makassar*. Jurnal Fak. Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Legi Maulana, Sri Suwarsi, dan Abdurrahman Dudung. 2016. *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen (Simpeg) dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.PLN (Persero) Bandung Distribusi Jawa Barat dan Banten*. Jurnal Prosiding Manajemen Fak. Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung.