

## **PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KEPERCAYAAN, KETELITIAN DAN ASURANSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA PPJK PADA PT. VTRANS INTERNATIONAL BATAM**

**Mulyadi**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ibnu Sina  
email: [mulyadi@uis.ac.id](mailto:mulyadi@uis.ac.id)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang hubungan antar variabel bebas yaitu; ketepatan waktu (X1), kepercayaan (X2), ketepatan (X3), dan asuransi (X4) dengan variabel terikat yaitu Keputusan Pengguna Jasa PPJK (Y) PT. Vtrans International Batam, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen PT. Vtrans International Batam yang pada bulan Januari berjumlah  $\pm 400$  orang. Dalam penelitian ini tidak ada klasifikasi perbedaan pegawai berdasarkan jenis atau status kelas, kedua jenis kepegawaian tersebut memiliki perlakuan yang sama. Sampel diambil dengan menggunakan teknik accidental (kebetulan). Dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 80 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara ketepatan waktu (X1), kepercayaan (X2), ketepatan (X3), dan asuransi (X4) terhadap Keputusan Pengguna Jasa PPJK (Y) yang ditunjukkan dengan nilai Fhitung sebesar 60,237. Nilai tersebut jauh lebih kecil dari nilai Fhitung pada taraf signifikansi alpha 0,05 yaitu 2,50 atau  $F = 60,237 < F_{0,05} (4:75) = 2,50$ . Pola hubungan keempat variabel dinyatakan dengan persamaan regresi berganda  $= -10,382 + 0,374X1 + 0,210X2 + 0,315X3 + 0,584X4$ . Sebelumnya, berdasarkan uji validitas dan reliabilitas, semua instrumen memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Jika dihitung per variabel, maka variabel yang paling berpengaruh adalah variabel akurasi yang memiliki koefisien determinasi sebesar 55,1%. Artinya akurasi merupakan faktor yang paling mempengaruhi Keputusan pengguna jasa PPJK.

Kata Kunci : Ketepatan Waktu Pelayanan, Kepercayaan Pelayanan, Ketepatan Pelayanan, Penyediaan dari Asuransi

### **ABSTRACT**

*This study aims to obtain information about the relationship between the independent variables, namely; timeliness (X1), trust (X2), accuracy (X3), and insurance (X4) with the dependent variable, namely the Decision of PPJK service users (Y) PT. Vtrans International Batam, either individually or collectively.*

*The population of this study were all consumers of PT. Vtrans International Batam, which in January amounted to  $\pm 400$  people. In this study, there was no classification of employee differences based on type or class status, the two types of staffing had the same treatment. Samples were taken using accidental (coincidence) techniques. By using the Slovin formula, a sample of 80 people was obtained.*

*The results showed that there was a significant positive effect on timeliness (X1), trust (X2), accuracy (X3), and insurance (X4) on the Decision of PPJK service users (Y) as indicated by the Fcount value of 60.237. This value is much smaller than the value of Fcount at the alpha significance level of 0.05, namely 2.50, or  $F = 60.237 < F_{0.05} (4:75) = 2.50$ . The relationship pattern of the four variables expressed by the multiple regression equation  $= -10.382 + 0.374X1 + 0.210X2 + 0.315X3 + 0.584X4$ . Previously, based on validity and reliability tests, all instruments met the validity and reliability requirements. If calculated per variable, the variable that has the most influence is the accuracy variable, which has a determination coefficient of 55.1%. This means that accuracy is the factor that most influences the Decision of PPJK service users..*

**Keywords:** *Timeliness of Service, Service Trust, Accuracy Services, Provision*

*of Insurance*

## PENDAHULUAN

Adapun Keputusan Pengguna jasa PPJK dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya kecakapan pegawai (Hamid & Hazriyanto, 2019). Karena pegawai di sini berfungsi sebagai penghubung pribadi antara Perusahaan dan konsumen melalui kepandaian mereka dalam menginformasikan tentang produk dan pelayanan Perusahaan, memberikan pelayanan kepada konsumen melalui bantuan teknis dan mengkonsultasikan masalah konsumen kepada pihak Perusahaan (Adhan et al., 2019). Karenanya, kecakapan pegawai ini dapat mendorong Perusahaan untuk dapat terus melakukan upaya dalam membangun Keputusan Pengguna jasa PPJK..

Fenomena yang sering terjadi di beberapa Perusahaan, terutama berkaitan dengan pelayanan Pegawai adalah adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan Pegawai ideal dengan Pegawai actual (Harahap, 2016). Hal ini disebabkan karena tuntutan konsumen tinggi, atau karena disebabkan rendahnya kemampuan pegawai, atau lemahnya pengetahuan dan ketrampilan Pegawai dalam melayani konsumen. Mengingat tugas Pegawai sangat penting, yaitu melaksanakan tugas pelayanan prima yang efisien dan efektif.

Tercapainya mutu pelayanan yang baik memerlukan upaya yang sungguh-sungguh dari berbagai pihak, dalam hal ini kerjasama dari setiap unit yang terkait mengambil peran yang sangat penting (Astuti, 2019). Menurut Mulyadi, (2020) kualitas pelayanan yang baik tidak cukup hanya dicapai, tetapi juga dipelihara dan dipertahankan (quality assurance) mengingat adanya pergeseran kebutuhan, harapan dan keinginan konsumen dan berbagai pihak yang berkepentingan. Karena itu, mutu pelayanan prima khususnya pelayanan di Perusahaan, seharusnya merupakan suatu kegiatan yang berkelanjutan untuk memantau

kualitas layanan yang diberikan, dalam bentuk kewajaran pegawai yang diberikan terhadap konsumen disertai upaya untuk senantiasa meningkatkan pola Pegawai dan mencari pemecahan atas masalah-masalah pelayanan atau Pegawai yang terjadi

## METODE PENELITIAN

Populasi Menurut (Sugiyono, 2017) Sugiyono (2009:80), "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi dari penelitian ini adalah seluruh Konsumen Kantor PT. Vtrans International Batam yang pada bulan Januari berjumlah ± 400 orang.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi derajat keterrgantungan dan stabilitas dari alat ukur. Dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan program SPSS 20.00, kuesioner dikatakan *reliable* jika memberikan *Cronbach Alpha* > 0,60. Kriteria pengambilan keputusan:

- Suatu variabel dinyatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach Alpha* > 0,60.
- Suatu variabel dinyatakan tidak *reliable* jika memberikan nilai *cronbach Alpha* < 0,60.

## Analisis Regresi Linear Berganda Sederhana

Data penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah variabel-variabel yang berhubungan dengan hipotesis yang dirumuskan. Model dasar yang digunakan pada penelitian ini adalah :

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + e_i$$

Keterangan :

1. Variabel Ketepatan waktu ( $X_{1i}$ )
2. Variabel Kepercayaan ( $X_{2i}$ )
3. Variabel Ketelitian ( $X_{3i}$ )
4. Variabel Asuransi ( $X_{4i}$ )
5. Variabel Keputusan Pengguna jasa PPK ( $Y_i$ )

Koefisien  $\beta_1$ ,  $\beta_2$ , dan  $\beta_3$  menunjukkan nilai koefisien jangka pendek dari variabel

$X_{1i}$ ,  $X_{2i}$ , dan  $X_{3i}$ . Model tersebut ditunjukkan untuk mengetahui tingkat signifikansi dan nilai elastisitas perubahan masing- masing variabel penjelas yang akan mempengaruhi Keputusan Pengguna jasa PPK Perusahaan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Validitas Variabel Ketepatan waktu ( $X_1$ )

Pertanyaan	Nilai Korelasi ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel} (\alpha = 0,04)$	Keterangan
1	0,806	0,220	Valid
2	0,612	0,220	Valid
3	0,417	0,220	Valid
4	0,806	0,220	Valid
5	0,470	0,220	Valid

Sumber: Data olahan SPSS viewer

### Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan ( $X_2$ )

Pertanyaan	Nilai Korelasi ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel} (\alpha = 0,04)$	Keterangan
1	0,763	0,220	Valid
2	0,472	0,220	Valid
3	0,447	0,220	Valid
4	0,763	0,220	Valid
5	0,434	0,220	Valid

Sumber: Data olahan SPSS viewer

### Hasil Uji Validitas Variabel Ketelitian ( $X_3$ )

Pertanyaan	Nilai Korelasi ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel} (\alpha = 0,04)$	Keterangan
1	0,743	0,220	Valid
2	0,460	0,220	Valid
3	0,743	0,220	Valid
4	0,400	0,220	Valid
5	0,418	0,220	Valid

Sumber: Data olahan SPSS viewer

### Hasil Uji Validitas Variabel Asuransi ( $X_4$ )

Pertanyaan	Nilai Korelasi ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel} (\alpha = 0,04)$	Keterangan
1	0,647	0,220	Valid

2	0,482	0,220	Valid
3	0,438	0,220	Valid
4	0,647	0,220	Valid
5	0,402	0,220	Valid

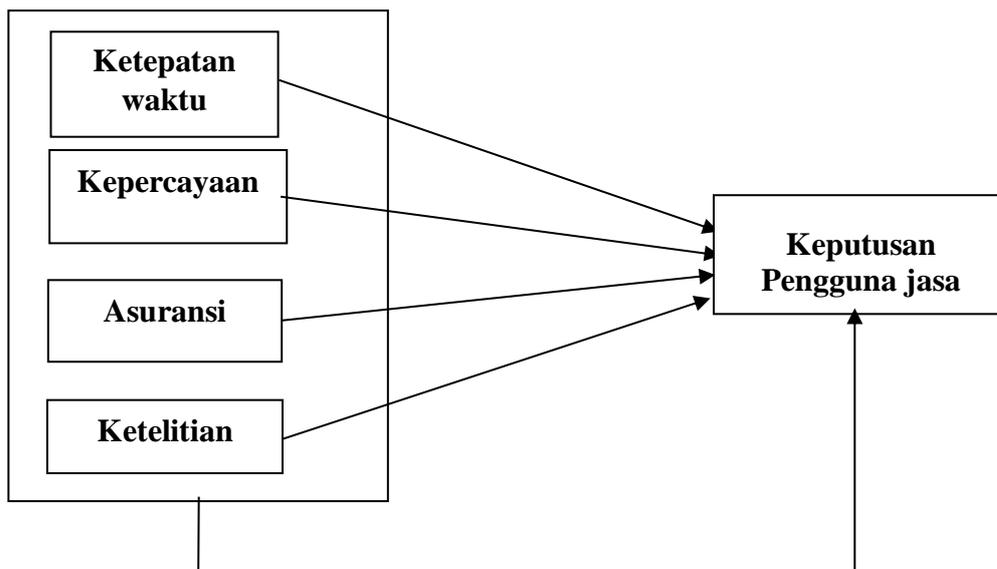
Sumber: Data olahan SPSS viewer

### Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pengguna jasa PPJK (Y)

Pertanyaan	Nilai Korelasi ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$ ( $\alpha = 0,04$ )	Keterangan
1	0,764	0,220	Valid
2	0,699	0,220	Valid
3	0,742	0,220	Valid
4	0,764	0,220	Valid
5	0,461	0,220	Valid

Sumber: Data olahan SPSS viewer

### Kerangka Pemikiran



### KESIMPULAN DAN SARAN

Dari setiap Variabel berpengaruh positif yang signifikan ketepatan waktu, kepercayaan, ketelitian, dan asuransi secara bersama-sama terhadap Keputusan Pengguna jasa PPJK pada Perusahaan PT. Vtrans International Batam.

Perusahaan sebaiknya tetap mempertahankan kondisi seperti pada variabel ketelitian petugasnya, karena variabel ini berpengaruh paling tinggi

terhadap Keputusan Pengguna jasa PPJK. lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen, peningkatan ketepatan waktu sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan Keputusan Pengguna jasa PPJK. Penelitian ini masih dapat dikembangkan dengan penelitian lain dengan mengubah atau menambah variabel bebasnya, sehingga dapat diketahui faktor-faktor lain yang juga

mempengaruhi secara signifikan terhadap Keputusan Pengguna jasa PPJK, dan data yang di kumpulkan dari responden perlu ditambah.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih ditujukan kepada: (1) Pimpinan PT PPJK; (2) Seluruh karyawan PT. PPJK

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adhan, M., Jufrizen, J., Prayogi, M. A., & Siswadi, Y. (2019). Peran Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Dosen Tetap Universitas Swasta di Kota Medan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 1–15. <https://doi.org/10.33059/jseb.v11i1.1654>
- Astuti, C. D. (2019). Faktor Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 2(1), 27. <https://doi.org/10.25105/jipak.v2i1.4425>
- Hamid, A., & Hazriyanto, H. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Aker Solutions Batam. *Jurnal Benefita*, 4(2), 326. <https://doi.org/10.22216/jbe.v4i2.1877>
- Harahap, S. (2016). *Pengaruh Kepemimpinan Islami dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT . Bank Syariah Mandiri , Tbk.* 3(2).
- Mulyadi, M. (2020). Satisfaction Of Ibnu Sina University ' S Students Based On Analysis Of Academic Service Quality. 1–3
- Sugiyono. (2017). *Metode kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung Alfabeta, CV