

FOKUS

Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar
dan Alumni Universitas Kapuas Sintang



Petrus Atong

APLIKASI/PENERAPAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMUNGUTANPAJAK BUMI DAN BANGUNAN

Aida Fitriani

EVALUASI PROGRAM NASIONAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT PENGEMBANGAN INFRASTRUKTUR EKONOMI WILAYAH (PNPM-PISEW)

A.M. Yadisar

SISTEM PELAYANAN IZIN REKLAME

Evy Ratnasari

SALURAN DISTRIBUSI AIR MINUM ISI ULANG PADA DEPOT R-QUA KOTA SEKADAU KABUPATEN SEKADAU

Yuliana.F. Lilistian

PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA KEJAKSAAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI

Martinus Syamsudin

KINERJA PEMERINTAHAN DESA

Paulus

PEMASARAN PRODUK

Sopian

STRATEGI PENGATURAN LALU LINTAS DALAM MELINDUNGI KESELAMATAN PENGGUNA JALAN RAYA

Hermansyah

PENGAWASAN, DISIPLIN KERJA, DAN KINERJA PEGAWAI

Venny Adhita Octaviani

PENGARUH IKLAN TV DAN PERSONAL SELLING TERHADAP *PRODUCT KNOWLEDGE* SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN

Darmansah, Felix Semaun, Sigit Nurmanto

KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Mikael Mahin

ANALISIS KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 4 TAHUN 2005 TENTANG TRANSPARANSI PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN

Yudika Cahyana

PERGESERAN KEARIFAN LOKAL MASYARAKAT DALAM MENGELOLA SUMBER DAYA ALAM

Jhony Fredy Hahury

EFEKTIVITAS PEMBINAAN PEGAWAI

Iman Asrori

PELAKSANAAN PELAYANAN KREDIT

Diterbitkan oleh :
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kapuas

FOKUS	Volume 16	Nomor 1	Halaman 1 - 178	Sintang Maret 2018	ISSN 2599 - 3518
--------------	-----------	---------	--------------------	-----------------------	---------------------

FOKUS

Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar
dan Alumni Universitas Kapuas Sintang

ISSN 2599 - 3518

Volume 16 Nomor 1, Maret 2018, hlm. 1 - 178

FOKUS. Terbit dua kali setahun pada bulan Maret dan September. Berisi tulisan yang diangkat dari hasil penelitian dan kajian analitis-kritis di bidang sosial dan politik.

Penyunting Utama

Petrus Atong
M. Kurniawan Candra
Abang Zainudin
Kaja
Aida Fitriani

Ketua Penyunting

A.M. Yadisar

Penyunting Pelaksana

Yuliana Fondasoya
Darmansah
Imam Asrori
Paulus
Jhony Fredy Hahury
Evy Ratnasari
Hermansyah
Felix Semaun
Syekh Mochsin
Venny Adhita Octaviani
Mikael Mahin
Yudika Cahyana
Nikodimus

Pelaksana Tata Usaha

Pakaris Subiyakto
Umi Sholeha
Kartika Agus Salim
Lodovika
Tukijo
F. Tijan

Alamat Redaksi dan Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas
Jl. : Y.C. Oevang Oeray Telp. : 0565-22256 Faks. : 0565-22256

Redaksi menerima sumbangan tulisan yang belum pernah diterbitkan dalam media lain. Naskah diketik diatas kertas HVS A4 spasi ganda sepanjang kurang lebih 20 halaman. Naskah yang masuk dievaluasi dan disunting untuk keseragaman format, istilah dan tata cara lainnya.

Dicetak oleh Perc. Pelangi Sintang. Isi diluar tanggung jawab percetakan.

FOKUS

**Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar
dan Alumni Universitas Kapuas Sintang**

ISSN 2599 - 3518

Volume 16 Nomor 1, Maret 2018, hlm. 1 - 178

Kata Pengantar

FOKUS, Jurnal Ilmu Sosial dan Politik, kali ini memulai tampil dalam kemasan baru. Tampilan dan gaya baru bukanlah berarti menafikkan eksistensi dan substansi keilmuan, terutama ranah kajian administrasi publik. Terbitan ke 16 nomor 1, Maret 2018, tentunya banyak harapan dan tantangan yang masih harus dibenahi oleh Tim Penyunting, terutama yang berkaitan dengan isi, dimana edisi Jurnal kali ini belum dapat menyatukan tulisan dalam satu tofik (monograf). Namun demikian, tidaklah berarti mengurangi telaah substansi pembahasan sebuah persoalan keilmuan.

Kritik yang bermanfaat sangat dihargai, namun bukan berarti kritik yang tidak bermanfaat tidak dihargai, hanya barangkali cara menempatkan kritik itu yang berbeda. Sebab semua kritik tentulah bermanfaat terlebih untuk Jurnal FOKUS ini. Semoga Jurnal FOKUS kedepan akan tampil semakin sempurna dan mampu menggugah kesadaran untuk menampilkan tulisan yang sangat erat terkait dengan ruang lingkup Ilmu Administrasi Publik dan mencapai tujuan bernegara yang bermuara pada penyelesaian persoalan publik (masyarakat), tentunya kontribusi yang tidak sebatas ide semata, namun yang sangat utama tentulah aksi-aksi (actions) konkrit.

Penyunting

FOKUS

Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang

ISSN 2599 - 3518

Volume 16 Nomor 1, Maret 2018, hlm. 1 - 178

DAFTAR ISI

APLIKASI/PENERAPAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMUNGUTANPAJAK BUMI DAN BANGUNAN Petrus Atong	1-37
EVALUASI PROGRAM NASIONAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT PENGEMBANGAN INFRASTRUKTUR EKONOMI WILAYAH (PNPM-PISEW) Aida Fitriani	38-48
SISTEM PELAYANAN IZIN REKLAME A.M. Yadisar	49-56
SALURAN DISTRIBUSI AIR MINUM ISI ULANG PADA DEPOT R-QUA KOTA SEKADAU KABUPATEN SEKADAU Evy Ratnasari	57-66
PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA KEJAKSAAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI Yuliana.F. Lilistian	67-80
KINERJA PEMERINTAHAN DESA Martinus Syamsudin	81-90
PEMASARAN PRODUK Paulus	91-99
STRATEGI PENGATURAN LALU LINTAS DALAM MELINDUNGI KESELAMATAN PENGGUNA JALAN RAYA Sopian	100-109
PENGAWASAN, DISIPLIN KERJA, DAN KINERJA PEGAWAI Hermansyah	110-120
PENGARUH IKLAN TV DAN PERSONAL SELLING TERHADAP <i>PRODUCT KNOWLEDGE</i> SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN Venny Adhita Octaviani	121-132
KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN Darmansah, Felix Semaun, Sigit Nurmanto	133-147
ANALISIS KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 4 TAHUN 2005 TENTANG TRANSPARANSI PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN Mikael Mahin	148-154
PERGESERAN KEARIFAN LOKAL MASYARAKAT DALAM MENGELOLA SUMBER DAYA ALAM Yudika Cahyana	155-162
EFEKTIVITAS PEMBINAAN PEGAWAI Jhony Fredy Hahury	163-169
PELAKSANAAN PELAYANAN KREDIT Imam Asrori	170-178
PERSYARATAN NASKAH UNTUK FOKUS	178-1
FORMULIR BERLANGGANAN	178-2

PENGAWASAN, DISIPLIN KERJA, DAN KINERJA PEGAWAI

Hermansyah

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang
Email: hermansyah.unkas90@gmail.com

Universitas Kapuas Sintang, Jln. Y.C. Oevang Oeray No. 92 Sintang, Kalimantan Barat

ABSTRAK: Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis: Pertama; Pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang. Kedua; Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang. Ketiga; Pengaruh Pengawasan dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang. Variabel dalam penelitian terdiri dari tiga variabel yaitu: (a). Variabel bebas adalah variabel yang fungsinya mempengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah pengawasan (X_1) dan disiplin kerja (X_2). (b). Variabel terikat adalah variabel yang fungsinya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan). Data yang digunakan dalam perhitungan ini diperoleh dari responden dengan membagikan kuesioner dengan menggunakan *skala likert*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 25 orang responden. Analisis data digunakan regresi linier berganda, Korelasi *Product Moment*, dan Koefisien Determinasi (R^2). Hasil analisis data diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Pertama; Terdapat Pengaruh positif dan signifikan Pengawasan terhadap Kinerja Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang dimana terlihat dari nilai korelasi yaitu $r_{X_1Y} = 0,804$. Dan hubungan ini sangat kuat karena nilai yaitu $r_{X_1Y} = 0,804$ mendekati nilai 1. Kedua; Terdapat Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang. Hubungan ini sangat kuat karena nilai yaitu yaitu $r_{X_2Y} = 0,818$ mendekati nilai 1. Ketiga; Terdapat Pengaruh Pengawasan dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang. Hubungan ini sangat kuat karena nilai yaitu yaitu $r_{X_1X_2Y} = 0,867$ mendekati nilai 1. Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 86,7%, yang berarti bahwa kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) 86,7% dipengaruhi secara bersama-sama oleh pengawasan dan disiplin kerja dan sisanya 13,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti menyarankan: Pertama; Sebaiknya Pengawasan terhadap Kinerja Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang terus ditingkatkan agar kinerja lebih meningkat pada masa yang akan datang. Kedua; Sebaiknya Disiplin Kerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang terus diperbaiki sesuai dengan undang-undang atau peraturan yang berlaku dalam mewujudkan disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS). Ketiga; Sebaiknya kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang terus diperbaiki dan dilaksanakan evaluasi dan dicari solusi optimal yang terbaik.

Kata Kunci: Pengawasan, Disiplin Kerja, Kinerja Pegawai

Kegiatan organisasi tidak akan berjalan tanpa adanya keterlibatan unsur manusia yang ada di dalamnya. Unsur pengendalian ada pada manusia, sehingga pada akhirnya dibanding dengan faktor-faktor yang lain, maka manusia merupakan unsur yang paling menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam menyelenggarakan berbagai kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi. Tercapainya tujuan suatu

lembaga atau organisasi tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Oleh karena itu, pada lingkungan instansi, pegawai yang berkualitas adalah pegawai yang melaksanakan pekerjaannya dan mampu memberikan hasil kerja yang baik atau mempunyai prestasi kerja yang tinggi yang dibutuhkan oleh instansi untuk mencapai tujuan.

Tingginya hasil kerja pegawai akan berdampak kepada tingginya kinerja organisasi. Prestasi kerja pegawai bukanlah suatu kebetulan saja, tetapi banyak faktor yang mempengaruhi di antaranya pengawasan dan disiplin yang ditegakkan. Prestasi kerja akan dapat dicapai apabila didahului dengan melaksanakan tugas yang dibebankan sesuai dengan aturan dan konsekuensinya. Pegawai dapat melaksanakan tugasnya secara maksimum antara lain ditentukan oleh aturan disiplin yang diterapkan, sehingga dapat tercapai tujuan instansi di bawah arahan dan kepemimpinan yang dapat menciptakan suasana kondusif terhadap lingkungan kerja lembaga tersebut. Di samping itu, prestasi kerja juga dapat dipengaruhi oleh adanya pengawasan, karena dengan adanya pengawasan, maka potensi yang dimiliki oleh seorang pegawai akan dimaksimalkan, sehingga tercapainya tingkat prestasi kerja yang tinggi.

Pada dasar pegawai belum tentu bersedia mengerahkan prestasi kerja yang dimilikinya secara optimal, sehingga masih diperlukan adanya pendorong agar seseorang mau menggunakan seluruh potensinya untuk bekerja. Daya dorong tersebut lazim disebut motivasi yang salah satunya dilakukan melalui pengawasan terhadap pegawai dalam bekerja, sehingga pengawasan akan mendorong seseorang pegawai melakukan suatu kegiatan dengan menggunakan seluruh kemampuannya untuk mencapai tujuan. Seorang pegawai akan mengerahkan segenap kemampuannya untuk melaksanakan pekerjaan bilamana dalam mengerjakan pekerjaan tersebut terdapat sistem pengawasan yang terkoordinir dan aturan disiplin yang jelas.

Tindakan disiplin yang dilaksanakan secara tidak benar adalah destruktif bagi pegawai dan organisasi. Oleh karena itu, tindakan disiplin haruslah tidak diterapkan secara sembarangan, melainkan memerlukan pertimbangan yang bijak. Hubungan antara pegawai dan organisasi merupakan sesuatu yang dinamis. Hubungan itu terus berubah menyesuaikan dengan harapan terhadap yang lain dan sumbangan yang akan diberikannya sebagai imbalan tersebut.

Badan Pusat Statistik adalah lembaga pemerintah non-departemen yang bertanggungjawab langsung kepada Presiden. Sebelumnya, Badan Pusat Statistik merupakan Biro Pusat Statistik, yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 1960 tentang Sensus dan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1960 tentang Statistik. Sebagai pengganti kedua Undang-undang

tersebut ditetapkan Undang-undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Berdasarkan Undang-undang ini yang ditindaklanjuti dengan peraturan perundangan dibawahnya, secara formal nama Biro Pusat Statistik diganti menjadi Badan Pusat Statistik. Badan Pusat Statistik mempunyai fungsi pokok sebagai penyedia data statistik dasar, baik untuk pemerintah maupun untuk masyarakat umum, secara nasional maupun regional. Tugas lain Badan Pusat Statistik di daerah adalah melakukan koordinasi dengan pemerintah daerah dalam rangka penyelenggaraan statistik regional. Selain memiliki kantor perwakilan hingga daerah kabupaten atau kota, aparat Badan Pusat Statistik ada di setiap Kecamatan, yaitu penanggung jawab kegiatan Badan Pusat Statistik tingkat kecamatan atau saat ini di sebut sebagai KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) selain itu setiap ada kegiatan yang cukup besar seperti sensus, Badan Pusat Statistik selalu merekrut petugas lapangan yang berasal dari berbagai kalangan yang disebut Mitra Statistik.

Berdasarkan pengamatan sementara pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang, terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut: Pertama; Pengawasan yang dilakukan pimpinan masih belum efektif, karena masih ada KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) yang bekerja belum sepenuhnya sesuai prosedur jika tak ada pengawasan pimpinan secara langsung. Kedua; Disiplin KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) masih perlu ditingkatkan, masih ada KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) yang terlambat. Ketiga; Kinerja Pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan masalah tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: 1. Apakah Pengawasan berpengaruh terhadap Kinerja Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang? 2. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang? 3. Apakah Pengawasan dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang? Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis: Pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Koordinator Statistik

Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang. Pengaruh Pengawasan dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang.

Pengawasan adalah kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria norma standar atau rencana-rencana yang ditetapkan (Handoko, 2004). Pengawasan yang dilakukan oleh atasan merupakan pengawasan yang menyeluruh terhadap pelaksanaan kegiatan oleh bawahan dengan maksud agar atasan mengetahui kegiatan nyata dan setiap aspek pelaksanaan tugas atau lingkungan unit organisasi masing-masing dan tidak menyimpang dan upaya pencapaian tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan. Bila terjadi penyimpangan atasan segera mengambil langkah-langkah perbaikan seperlunya.

Siagian (2008) terdapat dua teknik pengawasan yaitu: (1). Pengawasan langsung, yaitu pemimpin organisasi mengadakan sendiri pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dijalankan. Pengawasan langsung ini dapat berbentuk inspeksi langsung, *on the spot observation*, dan *on the spot report*. (2). Pengawasan tidak langsung yaitu pengawasan dari jarak jauh, pengawasan ini dilakukan melalui laporan yang disampaikan oleh bawahan. Laporan ini dapat tertulis dan lisan melalui telepon.

Hasibuan (2005), kedisiplinan kerja diartikan bilamana pegawai selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Pada hakikatnya, pendisiplinan merupakan tindakan yang dilakukan pegawai dengan bersikap tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan, menekankan timbulnya masalah sekecil mungkin, dan mencegah berkembangnya kesalahan yang mungkin terjadi. Disiplin kerja pegawai dapat dikatakan baik apabila memenuhi syarat sebagai berikut: 1. Para pegawai datang dengan tertib, tepat waktu dan teratur. Dengan datang ke kantor secara tertib, tepat waktu, dan teratur, maka disiplin kerja dapat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai sesuai yang diharapkan perusahaan. 2. Berpakaian rapi. Berpakaian rapi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai karena dengan berpakaian rapi suasana kerja akan terasa nyaman dan rasa percaya diri dalam bekerja akan tinggi, sehingga produktivitas kerja pegawai juga akan tinggi.

3. Mampu menggunakan perlengkapan kantor dengan hati-hati, Sikap hati-hati dapat menunjukkan bahwa seseorang memiliki sikap disiplin kerja yang baik karena apabila tidak hati-hati dalam menggerakkan perlengkapan kantor, maka dapat menunjukkan bahwa disiplin kerjanya kurang. Oleh karena itu, dalam menggerakkan perlengkapan kantor harus hati-hati sehingga produktivitas kerjanya juga baik. 4. Mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh perusahaan. Dengan mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh perusahaan, maka dapat menunjukkan bahwa pegawai memiliki disiplin kerja yang baik. Selain itu dengan mematuhi segala peraturan perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis, maka akan berpengaruh terhadap disiplin kerjanya. Dengan disiplin yang tinggi, maka diharapkan produktivitas kerjanya yang tinggi. 5. Memiliki tanggung jawab yang tinggi. Tanggung jawab sangat berpengaruh besar pada disiplin kerja. Dengan bertanggung jawab terhadap segala tugasnya, maka menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai tinggi sehingga diharapkan produktivitas kerjanya tinggi. Ukuran terakhir keberhasilan dari suatu departemen personalia adalah kinerja. Baik departemen itu sendiri maupun pegawai memerlukan umpan balik atas upayanya masing-masing, sehingga kinerja dari setiap pegawai perlu dinilai. Oleh karena itu, penilaian kinerja adalah proses melalui mana organisasi-organisasi Kuantitas Kerja, banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat diselesaikan. Kualitas kerja, mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, kebersihan hasil kerja. Keandalan, dapat atau tidaknya pegawai diandalkan adalah kemampuan memenuhi atau mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati, kerajinan dan kerja sama. Inisiatif, Kemampuan mengenali masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran-saran untuk peningkatan dan menerima tanggung jawab menyelesaikan. Kerajinan, kesediaan melakukan tugas tanpa adanya paksaan dan juga yang bersifat rutin. Sikap, perilaku pegawai terhadap perusahaan atau atasan atau teman kerja. mengevaluasi atau menilai prestasi kerja. Kehadiran, keberadaan pegawai di tempat kerja untuk bekerja sesuai dengan waktu/jam kerja yang telah ditentukan.

Kinerja (*performance*) sudah menjadi kata populer yang sangat menarik dalam pembicaraan manajemen publik. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per individu) dan kinerja organisasi. Bastian,

(2001) Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut. Kinerja dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi.

Berdasarkan definisi kinerja tersebut, digambarkan mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh pegawai yang ada di suatu organisasi atau instansi pemerintah. Meningkatkan kinerja pegawai dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintah dalam memaksimalkan suatu kegiatan.

Kinerja Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang dapat dilihat pada: Pertama; Ketepatan Publikasi Kecamatan Dalam Angka (KDA). Penerbitan publikasi Kecamatan Dalam Angka merupakan hasil kerja Badan Pusat Statistik melalui Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) guna menyediakan data statistik sampai wilayah kampung atau kelurahan. Publikasi Kecamatan Dalam Angka (KDA) ini memuat gambaran potensi kecamatan berupa data statistik dari berbagai sektor. Kedua; Pemasukan Dokumen Pencacahan. Pencacahan yang dilakukan oleh Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) adalah pencacahan yang mendatangi langsung responden baik dalam setiap kegiatan survei maupun kegiatan sensus. Dalam masing-masing kegiatan mempunyai jadwal yang harus dipatuhi.

METODE PENELITIAN

Variabel dalam penelitian terdiri dari tiga variabel yaitu:

Variabel bebas adalah variabel yang fungsinya mempengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah pengawasan (X_1) dan disiplin kerja (X_2). Variabel terikat adalah variabel yang fungsinya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan). Operasionalisasi Variabel terdiri atas: Pengawasan adalah kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah

dilaksanakan dengan kriteria norma standar atau rencana-rencana yang telah ditetapkan. Disiplin kerja merupakan kesediaan untuk men- taati peraturan dan ketentuan yang berlaku baik tertulis maupun tidak tertulis yang diwujudkan dalam sikap dan perbuatan dalam rangka untuk men- capai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja adalah kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan atau yang menjadi tanggung jawabnya. Indikator untuk memperjelas konsep ini adalah kuantitas dan kualitas kerja, keandalan, inisiatif, kerajinan, sikap dan kehadiran.

Data yang digunakan dalam perhitungan ini diperoleh dari responden dengan membagikan kuesioner. Setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden terdiri dari lima pilihan jawaban. Penentuan skor dengan menggunakan *skala likert* untuk setiap jawaban diberi simbol a, b, c, d dan e. Secara umum kriteria yang digunakan untuk menentukan skor dalam penulisan ini adalah: a). Alternatif jawaban a (sangat setuju) diberi skor 5. b). Alternatif jawaban b (setuju) diberi skor 4. c). Alternatif jawaban c (netral) diberi skor 3. d). Alternatif jawaban d (tidak setuju) diberi skor 2. e). Alternatif jawaban e (sangat tidak setuju) diberi skor 1.

Data dikumpulkan dengan menggunakan metode: (1). Observasi yaitu mengadakan penelitian dengan melalui pengamatan langsung pada obyek penelitian terutama tentang pengawasan, disiplin kerja, prestasi kerja serta kinerja organisasi. (2). Wawancara (*Interview*) yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung dengan staf dan Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang. (3). Dokumentasi yaitu mencatat dokumen-dokumen dan arsip yang ada pada obyek penelitian yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti. (4). Kuesioner (Angket) yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang sudah tersedia alternatif jawabannya.

Populasi merupakan keseluruhan obyek atau individu yang akan diteliti. Adapun yang akan diteliti adalah seluruh Koordinator Statistik Kecamatan pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang yang berjumlah 25 orang. Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti secara sesungguhnya. Menurut Arikunto (2006) apabila subyek kurang dari 100, lebih baik data diambil semua sebagai penelitian populasi dan apabila jumlahnya sangat besar, maka dapat diambil antara 10%–15%, 20%–25% atau lebih.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka penelitian dilakukan terhadap seluruh Koordinator Statistik Kecamatan pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang yang berjumlah 25 orang. Dengan demikian penelitian ini dinamakan penelitian populasi.

Analisis dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Metode analisis kualitatif adalah analisis dengan mendeskripsikan data setelah dilakukan tabulasi terhadap masing-masing indikator variabel penelitian. Metode analisis kuantitatif untuk mengetahui hubungan antar variabel digunakan rumus Korelasi *Product Moment* dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2003):

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \{(\sum X^2 - (\sum X)^2)\} \{N(\sum Y^2 - (\sum Y)^2)\}}}$$

N = Jumlah Responden

$\sum X$ = Total Skor Variabel Bebas

$\sum Y$ = Total Skor Variabel Terikat

r_{XY} = Koefisien Korelasi Variabel XY

Nilai koefisien korelasi berkisar antara -1 sampai +1, dengan kriteria:

- Jika $r > 0$, artinya terjadi hubungan linier positif, semakin besar nilai variabel X , maka semakin besar pula nilai Variabel Y .
- Jika $r < 0$, artinya terjadi hubungan linier negatif, semakin kecil nilai variabel X , maka semakin besar nilai variabel Y , atau semakin besar nilai variabel X , maka semakin kecil nilai variabel Y .
- Jika $r = 0$, artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel X dengan variabel Y .
- Jika nilai $r = 1$ atau nilai $r = -1$, artinya terjadi hubungan linier sempurna, yaitu berupa garis lurus, sedangkan untuk nilai r yang makin mengarah keangka 0, maka garis makin tidak lurus.

Selanjutnya untuk menginterpretasikan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel

terikat, maka digunakan pedoman tabel interpretasi pada Tabel 1.

Tabel 1. Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000–0,199	Sangat lemah
0,200–0,399	Lemah
0,400–0,599	Cukup
0,600–0,799	Baik Tinggi
0,800–1,000	Sangat Tinggi

Untuk mengetahui pengaruh pengawasan dan disiplin kerja terhadap kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang digunakan alat analisis regresi linier berganda. Rumus umum regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + et$$

Dimana:

Y = Kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) Badan Pusat Statistik Sintang

X_1 = Pengawasan X_2 = Disiplin Kerja A = Konstanta

b = Koefisien Regresi

et = Error term

Proses perhitungan dan pengolahan data rumus di atas menggunakan alat bantu program komputer yaitu *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengawasan

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh distribusi jawaban responden tentang pengawasan pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang seperti disajikan pada Tabel 2. berikut ini:

Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden tentang Pengawasan pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang

Kategori	Batas Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat baik	42–50	8	32
Baik	34–41	13	52
Cukup baik	26–33	4	16
Kurang baik	18–25	0	0
Tidak baik	10–17	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber data primer: Diolah

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh jawaban sebanyak delapan orang responden atau 32% memberikan tanggapan bahwa pengawasan dalam kategorisangat baik, 13 orang responden atau 52% memberikan tanggapan bahwa pengawasan dalam kategori baik, empat orang responden atau 16% memberikan tanggapan bahwa pengawasan dalam

kategori cukup baik dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan bahwa pengawasan kurang baik ataupun tidak baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengawasan pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang termasuk dalam kategori “baik”. Selanjutnya, hasil analisis per indikator dari pengawasan disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Kriteria per Indikator Pengawasan pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang

Indikator	Skor Riil	Skor Maks	Persentase Pencapaian	Kriteria
Pimpinan telah melakukan pengawasan dengan membimbing dan memberitahukan jika terdapat kesalahan dalam bekerja	100	125	80	Sangat Baik
Pengawasan pimpinan secara rutin dan teratur sehingga pegawai merasa sangat diawasi dan ingin bekerja dengan baik	99	125	79,2	Baik
Pimpinan telah memberikan contoh keteladanan kepada pegawai dalam bekerja dengan baik	100	125	80	Sangat Baik
Wewenang dan tanggung jawab dalam tugas sudah jelas sehingga dalam pelaksanaan tidak menimbulkan keraguan pegawai	92	125	73,6	Baik
Dalam penentuan prosedur kerja sudah cukup jelas dan dipahami pegawai dengan jelas dan mudah	100	125	80	Sangat Baik
Dengan prosedur kerja yang ada saat ini telah mampu memudahkan pegawai bekerja dan memperkecil kesalahan dalam bekerja	86	125	68,8	Baik
Dalam penetapan anggaran tugas untuk pegawai telah dilakukan secara jelas dan transparan	100	125	80	Sangat Baik
Tindakan atas pelanggaran disiplin dalam tugas dilakukan pimpinan secara objektif kepada setiap pegawai	92	125	73,6	Baik
Akan diberikan tindakan secara tegas oleh pimpinan atas pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai	92	125	73,6	Baik

Sumber data primer: Diolah

Saya menjalankan tugas sesuai dengan prosedur kerja serta mematuhi aturan lisan maupun tulisan yang berlaku	100	125	80	Sangat Baik
Setiap kegiatan survei yang dilaksanakan saya selalu mematuhi jadwal pelaksanaan	103	125	82,4	Sangat Baik
Saya melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan hasil yang maksimal	102	125	81,6	Sangat Baik
Saya selalu mendatangi secara langsung responden dalam setiap kegiatan survei maupun sensus	102	125	81,6	Sangat Baik
Jumlah	990	1250	792	Baik
Rata-rata	99	125	79,2	
Indikator	Skor Riil	Skor Maks	Persentase Pencapaian	Kriteria
Saya bekerja sesuai dengan waktu atau jam kerja yang telah ditetapkan oleh pimpinan	103	125	82,4	Sangat Baik
Banyaknya hasil kerja yang saya lakukan dapat dilihat dari waktu kerja	102	125	81,6	Sangat Baik
Saya dalam bekerja selalu mengutamakan tingkat ketelitian	100	125	80	Sangat Baik
Saya dalam melakukan tugas secara konsisten dan bersifat rutin	86	125	68,8	Baik
Saya mampu memenuhi atau mengikuti instruksi	86	125	68,8	Baik
Saya sangat berhati-hati dalam bekerja	100	125	80	Sangat Baik
Saya mampu mengenali masalah dan mengambil tindakan korektif	100	125	80	Sangat Baik
Saya mampu mengawasi pelaksanaan tugas pada indikator 8 dengan kriteria "sangat baik". Akan tetapi jika dilihat total skor pada tiap indikator kinerja Badan Pusat Statistik, maka terlihat total skor yang rendah dibandingkan dengan yang lain.	99	125	79,2	Baik
Saya berperilaku yang baik terhadap atasan maupun teman sekerja	84	125	67,2	Baik
Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat	26-33	100	26-33	Baik
Jumlah	944	1250	755,2	Baik
Kurang baik	18-25	94,4	18-25	Baik
Rata-rata	10-17			Baik
Tidak baik				Baik
Jumlah				Baik

skor pada tiap indikator kinerja Badan Pusat Statistik, maka terlihat total skor yang rendah dibandingkan dengan yang lain.

Analisis Korelasi

Analisis korelasi dimaksudkan untuk mengetahui:

1. Hubungan antara variabel pengawasan (X_1) dengan kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) (Y),
2. Hubungan antara variabel disiplin kerja (X_2) dengan kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) (Y),

3. Hubungan antara variabel pengawasan (X_1) dan disiplin kerja (X_2) dengan kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) (Y),

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS dapat diketahui bahwa koefisien hubungan antara pengawasan (X_1) dengan kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) (Y) yaitu $r_{X_1Y} = 0,804$; koefisien hubungan antara disiplin kerja (X_2) dengan kinerja

KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) (Y) yaitu $r_{X_2Y} = 0,818$; dan koefisien hubungan antara pengawasan (X_1) dan disiplin kerja (X_2) dengan kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) (Y) yaitu $r_{X_1X_2Y} = 0,867$.

Hasil pengolahan data korelasi disajikan dalam Tabel 8.

Tabel 8. Ringkasan Data Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi $r_{X_1Y} = 0,804$ bernilai positif. Setelah dikonsultasikan dengan tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi (Tabel 1) yaitu berkisar di antara 0,800–1,000, maka dapat diketahui terdapat hubungan yang sangat tinggi dan positif antara pengawasan dengan kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan). Koefisien Korelasi $r_{X_2Y} = 0,818$ bernilai positif. Setelah dikonsultasikan dengan Tabel Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi (Tabel 1), yaitu berkisar di antara 0,800 - 1,000. Berarti terdapat hubungan positif dalam kategori sangat tinggi antara disiplin kerja dengan kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan). Koefisien korelasi secara bersama-sama $r_{X_1X_2Y} = 0,867$ bernilai positif. Setelah dikonsultasikan dengan Tabel Pedoman Interpretasi Koefisien korelasi, maka dapat diketahui ada hubungan dalam kategori sangat tinggi, yaitu berkisar diantara 0,800 - 1,000, berarti terdapat hubungan positif antara pengawasan dan disiplin kerja dengan kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan).

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 86,7%, yang berarti bahwa kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) 86,7% dipengaruhi secara bersama-sama oleh pengawasan dan disiplin kerja dan sisanya 13,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil persamaan regresi variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y adalah sebagai berikut:

$$Y = -6,475 + 0,564X_1 + 0,568X_2 + et$$

Dari persamaan di atas dapat diketahui Koefisien Regresinya sebagai berikut:

Dengan demikian dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (a) = -6,475 mengandung arti bahwa jika tidak ada pengawasan maupun disiplin kerja, maka kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) sebesar -6,475.
- b. Koefisien regresi X_1 sebesar 0,564 berarti kontribusi atau pengaruh pengawasan terhadap kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) sebesar 56,4% atau jika pengawasan ditingkatkan sebesar 100%, maka kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) akan meningkat 56,4%.
- c. Koefisien regresi X_2 sebesar 0,568 berarti kontribusi atau pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) sebesar 56,8% atau jika disiplin kerja ditingkatkan 100%, maka kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) akan meningkat 56,8%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Terdapat Pengaruh positif dan signifikan Pengawasan terhadap Kinerja Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang dimana terlihat dari nilai korelasi yaitu $r_{X_1Y} = 0,804$.

Dan hubungan ini sangat kuat karena nilai yaitu $r_{X_1Y} = 0,804$ mendekati nilai 1. Terdapat Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang. Hubungan ini sangat kuat karena nilai yaitu $r_{X_2Y} = 0,818$ mendekati nilai 1. Terdapat Pengaruh Pengawasan dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang. Hubungan ini sangat kuat karena nilai yaitu $r_{X_1X_2Y} = 0,867$ mendekati nilai 1. Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 86,7%, yang berarti bahwa kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) 86,7% dipengaruhi secara bersama-sama oleh pengawasan dan disiplin kerja dan sisanya 13,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Sebaiknya Pengawasan terhadap Kinerja Koordinator Statistik Kecamatan KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang terus ditingkatkan agar kinerja lebih meningkat pada masa yang akan datang. Sebaiknya Disiplin Kerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang terus diperbaiki sesuai dengan undang-undang

atau peraturan yang berlaku dalam mewujudkan disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS). Sebaiknya kinerja KSK (Koordinator Statistik Kecamatan) pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Sintang terus diperbaiki dan dilaksanakan evaluasi dan dicari solusi optimal yang terbaik.

Korelasi	Koefisien
r_{XY}	0,804
r_{X2Y}	0,818
r_{X1X2Y}	0,867

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Penerbit Bina Aksara.
- Bastian, I. 2001. *Akuntansi Sektor Publik di Indo-nesia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Handoko, T. H. 2004. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. 2005. *Manajemen Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Haji Mas Agung.
- Ranupandojo, H. & Husnan, S. 2002. *Manajemen Personalialia*. Yogyakarta: Penerbit BPFEUGM.
- Siagian, S. P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manu-sia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

PENGARUH IKLAN TV DAN PERSONAL SELLING TERHADAP *PRODUCT KNOWLEDGE* SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN

Venny Adhita Octaviani
adhitavenny@gmail.com

Universitas Kapuas Sintang, Jln. Y.C. Oevang
 Oeray No. 92 Sintang, Kalimantan Barat

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis (1) pengaruh iklan TV terhadap *product knowledge*, (2) Pengaruh *personal selling* terhadap *product knowedge*, (3) pengaruh iklan TV terhadap keputusan pembelian, (4) pengaruh *personal selling* terhadap keputusan pembelian dan (5) pengaruh *product knowledge* terhadap keputusan pembelian. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner

yang telah dibuat berdasarkan indikator-indikator penelitian yang telah ditentukan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen produk asuransi Prudential Life Assurance Cabang Sintang. Jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 100 responden. Metode analisis dalam penelitian ini adalah regresi linier bertahap. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa iklan TV berpengaruh positif dan signifikan terhadap *product knowledge*, *personal selling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *product knowledge*, iklan TV tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, *personal selling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dan *product knowledge* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: Iklan TV, *personal selling*, *product knowledge*, keputusan

Kebutuhan manusia akan rasa aman baik untuk masa sekarang maupun masa yang akan datang tidak akan ada habisnya. Rasa khawatir akan keselamatan hidup, kesehatan, pendidikan anak dan masa depan keluarga membuat manusia membutuhkan jaminan akan hal tersebut. Hal ini tidak lain karena rasa aman dan jaminan akan keberlangsungan suatu kehidupan adalah hal mutlak yang selalu diinginkan manusia. Untuk itu manusia sebagai seorang konsumen membutuhkan suatu produk yang dapat memberikan rasa aman dan menjamin keberlangsungan hidupnya, keluarganya maupun usahanya. Oleh sebab itu para pelaku bisnis mulai berinovasi membuat produk – produk yang dapat memberikan rasa aman dan jaminan terhadap konsumen. Produk – produk yang berfungsi untuk memberikan rasa aman dan jaminan terhadap masyarakat selalu berkembang sesuai dengan perkembangan zaman, perkembangan pengetahuan, perkembangan dunia usaha dan bisnis. Produk tersebut kita kenal dengan nama asuransi.

Dari berbagai perusahaan asuransi yang menawarkan produk asuransi jiwa di Indonesia, beberapa perusahaan asuransi tercatat memiliki kinerja yang sangat baik dan mengungguli pesaing-pesaing mereka. Salah satu perusahaan asuransi jiwa tersebut adalah Prudential Life Assurance. Hal ini sesuai dengan Top Brand Index tahun 2014 yang dikeluarkan oleh Majalah Marketing Indonesia

yang bekerja sama dengan *Frontier Consulting Group*. Tabel penilaian selengkapnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Top Brand Index 2014 Kategori Asuransi Jiwa

Sumber: www.topbrand-award.com, 2014

Dilihat dari tabel 1 di atas, Prudential Life Assurance menempati peringkat tertinggi dengan TBI 24,5% jauh mengungguli perusahaan pesaingnya, yang artinya asuransi Prudential Life merupakan asuransi yang paling banyak diminati oleh konsumen.

kesadaran masyarakat di negara berkembang tentang pentingnya asuransi masih sedikit. Kondisi ini membuat perusahaan-perusahaan asuransi harus bekerja keras dalam rangka memberikan