

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Data Umum

- a. Sejarah Perkembangan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Yogyakarta

PT. Taspen (Persero) didirikan pada tanggal 17 April 1963 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15/1963. Kemudian status hukum PT. Taspen disesuaikan menjadi PERUM TASPEN berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 749/MK/IV/1.

PT. Taspen (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberikan wewenang oleh pemerintah untuk menyelenggarakan pembayaran pensiunan di wilayah Jawa dan Madura berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 812/KMK.03/1988 tanggal 23 Agustus 1988 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 842-1-755 tanggal 27 September 1988 maka dibukalah Kantor Cabang PT. Taspen (Persero) Yogyakarta, dengan menyewa sebuah gedung yang terletak di Jl. Amosukarto Yogyakarta dengan wilayah kerja meliputi Kota Yogyakarta, Kabupaten

Sleman, Kabupaten Bantul, Kabupaten Kulonprogo dan Kabupaten Gunungkidul.

PT. Taspen Kantor Cabang secara resmi dioperasikan pada bulan juni 1988. Kewenangan saat itu hanya terbatas pada penerimaan, penelitian, menghitung dan pembayaran klaim THT. Mulai 1 April 1989 PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta diberi wewenang untuk menerima, meneliti, menghitung dan membayar pensiun serta mencetak DAPEM untuk wilayah pembayaran Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kesuksesan proses pelayanan dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung. Pada tanggal 12 Oktober 1991 diresmikan gedung PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta di atas tanah seluas 3.908m² dengan luas bangunan 1.432m² oleh Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Sri Paduka Paku Alam VIII didampingi Direktur Utama PT. Taspen saat itu Ida Bagus Sarge.

Wilayah kerja meliputi PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta seluruh Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, terdiri dari 4 kabupaten dan 1 kota madya yang terbagi menjadi 77 kecamatan. Selain itu PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta juga menyediakan 273 titik layanan yang bekerjasama dengan perbankan dan Kantor Pos di wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

PT. Taspen mempunyai logo, di mana setiap bagian-bagian dari logo tersebut mempunyai arti yang berbeda-beda yaitu :

1. Bunga dengan Lima Helai Daun

Melambangkan perkembangan lima jiwa dalam satu keluarga. Keluarga diartikan sebagai keluarga Pegawai Negeri, Perusahaan Negara, dan lain-lain yang dilindungi Taspen.

2. Lingkaran Putih

Diartikan sebagai perkembangan yang maju pesat dan merupakan suatu arah tujuan Taspen yang terus berkembang.

3. Lingkaran Hitam

Sebagai perlindungan terhadap keluarga dan juga diartikan sebagai suatu persatuan wawasan nusantara.

4. Warna Biru

Melambangkan ketentraman, damai, dan tenang.

Makna seluruhnya Taspen memberikan asuransi dan perlindungan kepada keluarga pegawai Negeri dan lain-lain, untuk perkembangan dan kemajuan keluarga di wawasan Nusantara.



b. Visi dan Misi PT. Taspen (Persero)

Visi : “ Menjadi Pengelola dana pensiun dan THT serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya”.

Misi : “Mewujudkan manfaat dan pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan stakeholder lainnya secara profesional dan akuntable, berlandaskan interitas dan etika yang tinggi”.

c. Lokasi PT. Taspen (Persero)

PT. Taspen (Persero) berpusat di Jakarta dan salah satu cabangnya adalah di Yogyakarta tepatnya di Jalan Ipda Tut Harsono No. 55 Timoho Yogyakarta 55165.

d. Nilai-Nilai Perusahaan

- 1) Tumbuh : “Berkembang selaras dengan tuntutan perubahan baik eksternal maupun internal”

- 2) Kompetitif : “mempunyai daya saing yang tinggi dengan memiliki keunggulan karakter dan kompetensi guna memberikan hasil yang maksimal bagi perusahaan.”
- 3) Inovatif : “Kreatif dalam menciptakan dan menerapkan ide-ide baru untuk mendukung kemajuan perusahaan.”
- 4) Profesional : “Senantiasa bekerja dengan menggunakan kompetisi terbaik yang dimiliki untuk memberikan hasil dan manfaat yang semakin meningkat bagi perusahaan.”
- 5) Integritas : “Satunya perkataan dengan perbuatan dan senantiasa konsisten dalam memegang amanah dan tanggung jawab.”

e. Produk dan Layanan Utama PT. Taspen (Persero)

1) Jaminan Kecelakaan Kerja

Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) adalah perlindungan atas resiko kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja berupa perawatan, santunan, dan tunjangan cacat.

- Kepsertaan

Peserta Program JKK adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menerima gaji dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah kecuali pegawai ASN di lingkungan Kementrian Pertanahan dan

Pegawai ASN di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

- Tunjangan Cacat

% tertentu dari gaji atas berkurangnya atau hilangnya fungsi organ dengan ketentuan :

- Mengalami Cacat
- Diberhentikan dengan hormat sebagai PNS atau diputus hubungan kerja sebagai PPPK karena cacat.
- Diberikan sejak keputusan pemberhentian dengan hormat sebagai PNS atau pemutusan hubungan kerja sebagai PPPK karena cacat sampai dengan peserta meninggal dunia.

2) Tabungan Hari Tua (THT)

- a) Penyelenggara Jaminan Sosial bagi Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 1981, Taspen mengelola program Tabungan Hari Tua berupa program Asuransi yang terdiri dari Asuransi Dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan asuransi kematian. Asuransi Dwiguna adalah jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan kepada peserta pada saat mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya

apabila peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun. Asuransi Kematian (Askem) adalah jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta apabila istri/suami/anak meninggal dunia atau ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia.

b) Pengembangan Program THT untuk peserta non pegawai Negeri sipil (PNS)

- Sejak tahun 1981, program THT Taspen telah dikembangkan kepesertaanya kepada non PNS. Program THT yang diikuti oleh 18 BUMN adalah program THT Dwiguna.
- Selanjutnya tahun 1997, program THT untuk peserta non PNS dikembangkan lagi menjadi program THT Ekaguna dan THT Multiguna. Program THT Ekaguna diikuti oleh 1 BUMN, sedangkan program THT multiguna diikuti oleh 4 BUMN.

3) Program Pensiun

Program pensiun adalah penghasilan yang diterima oleh penerima pensiun setiap bulan sebagai jaminan hari tua dan penghargaan atas jasa-jasanya mengabdikan pada negara berdasarkan Undang-Undang No.11 Tahun 1969 tentang

Pensiun Pegawai dan Pensiun anda/Duda pegawai. Hak-Hak

Penerima Pensiun :

- Pensiun Sendiri
- Pensiun Janda/Duda
- Pensiunan Yatim Piatu
- Pensiunan Orang Tua
- Pensiunan Terusan
- Uang Duka Wafat
- Pengembalian Nilai Tunai Iuran Pensiun, bagi peserta yang diberhentikan tanpa hak pensiun baik dengan hormat maupun dengan tidak hormat.

Kewajiban Peserta Program Pensiun :

1. Membayar iuran sebesar 4,75% dari penghasilan pegawai (gaji pokok ditambah tunjangan istri dan tunjangan anak) setiap bulan.
2. Melaporkan perubahan data peserta dan keluarganya.

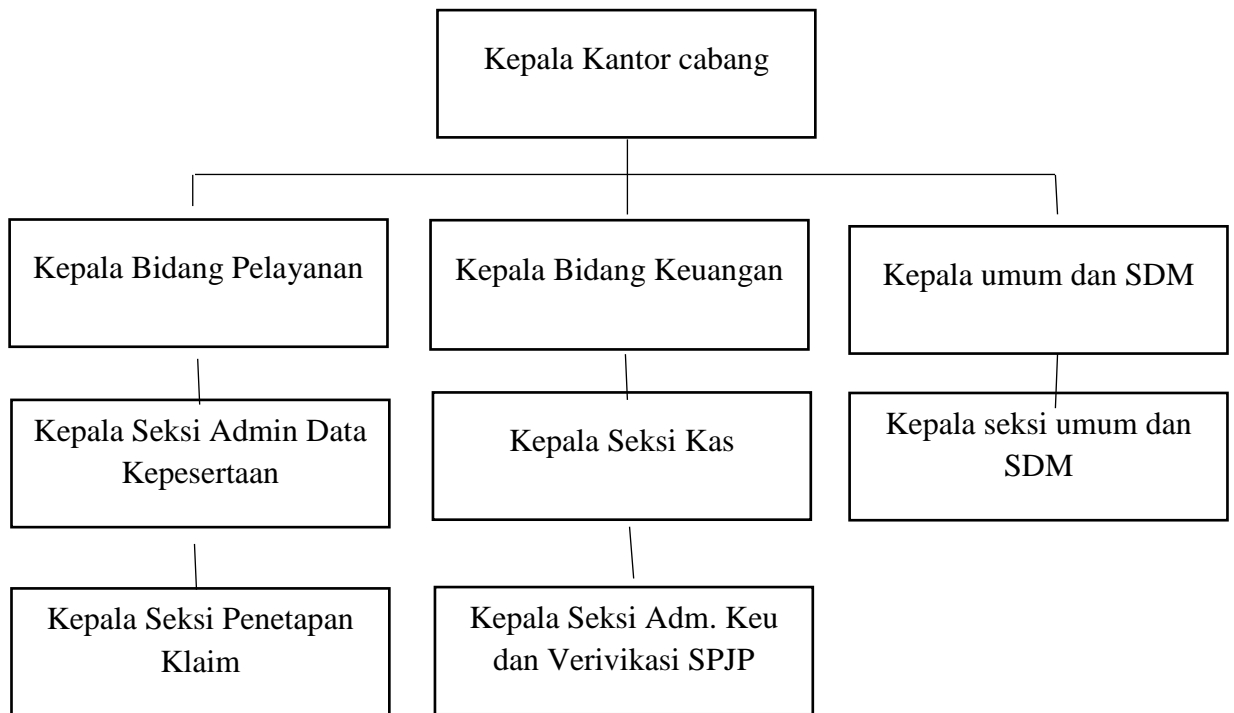
4) Jaminan Kematian

Jaminan Kematian (JKM) adalah perlindungan atas resiko kematian bukan akibat kecelakaan kerja berupa santunan kematian. Manfaat program JKJ, diberikan bagi peserta yang wafat berupa santunan kematian terdiri atas :

1. Santunan sekaligus, diberikan kepada ahli waris Peserta yang wafat sebesar RP, 15.000.000,- (lima belas juta rupiah) yang dibayarkan 1 (satu) kali.
2. Uang duka wafat, diberikan kepada ahli waris peserta yang wafat sebesar 3 (tiga) kali Gaji terakhir yang dibayarkan 1 (satu) kali.
3. Biaya pemakaman, diberikan sebesar Rp. 7.500.000,- (tujuh juta lima ratus rupiah) dan dibayarkan satu kali sebagai pengganti atas biaya yang meliputi :
 - peti jenazah dan perlengkapannya;
 - Tanah pemakaman dan biaya di tempat pemakaman
4. Bantuan beasiswa, diberikan sebesar Rp. 15.000.000,- (lima belas juta rupiah) kepada paling banyak dua anak dari peserta yang wafat dengan ketentuan :
 - Belum memasuki usia sekolah atau masih sekolah/kuliah.
 - Berusia paling tinggi 25 tahun
 - Belum pernah menikah
 - Belum pernah bekerja

Bantuan beasiswa tersebut diberikan jika kepesertaan telah mencapai paling sedikit 3 (tiga) tahun.

f. Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero)



Deskripsi Jabatan :

1. Kepala Kantor Cabang

- a. Perencanaan dan pengendalian kegiatan Kantor Cabang (KC).
- b. Pengelolaan kegiatan operasional KC.
- c. Penyelenggaraan tugas yang dapat mendukung mutu pelayanan demi kepuasan peserta untuk KC meliputi : tinjauan manajemen, Audit Mutu Internal, tindakan koreksi dan pencegahan, kontrol dokumen dalam data, teknis statistic, pengendalian catatan mutu, dan SDM dan umum.
- d. Rekonsiliasi dan pencetakan saldo individual account.
- e. Penyusunan Laporan Keuangan.

2. Kepala Bidang Pelayanan

- a. Perencanaan dan koordinasi pelaksanaan kegiatan pelayanan dan pemasaran.
- b. Pengelolaan kegiatan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data peserta program Taspen.
- c. Persetujuan atas keabsahan dan pembayaran manfaat klim yang diajukan.
- d. Penetapan besarnya tagihan premi peserta program TASPEN.
- e. Pengelolaan kegiatan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, verifikasi dan pelaporan kepada manajemen kantor cabang.
- f. Peningkatan kualitas pelayanan di kantor cabang

3. Kepala Seksi Adm. Data Peserta

- a. Administrasi dan pemeliharaan data peserta Program Pensiun TASPEN.
- b. Penyajian data peserta Program Asuransi dan Program Pensiun di Kantor Cabang yang akurat dan up-to-date.
- c. Koordinasi pengiriman / penerimaan data ke/dari Kantor Pusat dan antara ke KC dan/ atau instansi yang terkait.
- d. Analisis dan pengendalian data peserta Program TASPEN.
- e. Penetapan besarnya tagihan premi peserta Program TASPEN.
- f. Penyelenggaraan kegiatan peetanggungungan dari calon peserta Program TASPEN.

- g. Manajemen arsip, koordinasi dan penyelenggaraan kegiatan alih Media Dokumen.
 - h. Penyusunan laporan sub bagian unit kerja.
 - i. Penyusunan RKA, POA, dan evaluasi SOP sub bagian unit kerja.
 - j. Penyelesaian tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal di lingkungan sub bagian kerjanya.
4. Kepala Seksi Penetapan Klim
- a. Pengesahaan kebenaran pengajuan klim manfaat Program TASPEN.
 - b. Penyelenggaraan perhitungan hak peserta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - c. Pelayanan pembayaran klim pensiun dan asuransi.
 - d. Penetapan besarnya klim manfaat program TASPEN.
 - e. Penagihan pensiun terlanjur dan pengelolaan DAPEM.
 - f. Pengelolaan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, verifikasi dan pelaporan kepada manajemen perusahaan.
 - g. Peningkatan kualitas pelayanan terpadu peserta.
 - h. Penyelenggaraan sosialisasi Ketaspenan.
 - i. Tindak lanjut terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan.
 - j. Penyusunan laporan sub bagian unit kerja.
 - k. Penyusunan RKA, POA dan evaluasi SOP sub bagian unit kerja.
5. Kepala Bidang Keuangan

- a. Perencanaan dan pengendalian fungsi-fungsi keuangan di kantor cabang.
 - b. Perencanaan dan pengendalian anggaran di kantor cabang.
 - c. Penagihan iuran PNS/D (PFK) dan kolektibilitas iuran/premi KCU/KC.
 - d. Penyelenggaraan kegiatan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan kantor cabang.
 - e. Penyelenggaraan kegiatan perbendaharaan kantor cabang.
 - f. Penyelenggaraan kegiatan Perbendaharaan SPJ2P.
 - g. Pengelolaan keterlanjuran bayar dan LSUP.
 - h. Manajemen arsip, koordinasi dan penyelenggaraan kegiatan arsip keuangan (voucher klim / voucher umum/ berkas SPJ2P).
6. Kepala Seksi Kas.
- a. Perencanaan dan pengendalian anggaran KC.b Perencanaan dan pengendalian penerimaan dan pengeluaran kas (cash flow) kantor cabang.
 - b. Penerimaan dan pembayaran atas perintah kepala bidang keuangan.
 - c. Penyimpanan uang dan surat-surat berharga.
 - d. Rekonsiliasi bank dan monitoring penerimaan premi.
 - e. Penyusunan laporan sub bagian unit kerja.
 - f. Penyusunan RKA, POA dan evaluasi SOP bagian unit kerja.
 - g. Penyelesaian tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal di lingkungan bagian unit kerja.

- h. Pembinaan dan peningkatan mutu karyawan di lingkungan bagian unit kerjanya.
7. Kepala Seksi Adm. Keuangan dan Verifikasi SPJP.
- a. Penyusunan Laporan Keuangan dan Laporan Manajemen Keuangan KC.
 - b. Penyelenggaraan administrasi aktiva tetap KC.
 - c. Penagihan premi KC.
 - d. Kajian dan analisis Laporan Keuangan KC.
 - e. Manajemen arsip, koordinasi dan penyelenggaraan kegiatan arsip keuangan (Voucher Klim/ Voucher Umum / berkas SPJ2P).
 - f. Verifikasi sebagai langkah pre-audit transaksi keuangan di KC dan verifikasi SPJ2P.
 - g. Koordinasi pembayaran hak-hak karyawan di KC.h. Penyusunan daftar gaji dan kompensasi lainnya serta pajak penghasilan.
 - h. Penyusunan laporan sub bagian unit kerja.
 - i. Penyusunan RKA, POA dan evaluasi SOP bagian unit kerja.
 - j. Penyelesaian tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal di lingkungan bagian unit kerja.
 - k. Pembinaan dan peningkatan mutu karyawan di lingkungan bagian unit kerjanya.
8. Kepala Bidang Umum dan SDM
- a. Pengelolaan kegiatan pengadaan barang dan jasa serta pendistribusian ke unit kerja di lingkungan KC sesuai kebutuhan unit kerja.

- b. Koordinasi dan evaluasi pengelolaan fasilitas-fasilitas kerja di KC.
 - c. Pengelolaan kegiatan di Kesekretariatan, Kehumasan, Keamanan, Kearsipan, Pendidikan dan Pelatihan dan Latihan serta Non Kedinasan lainnya.
 - d. Penyelenggaraan administrasi daftar gaji dan kompensasi lainnya serta penyelesaian kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - e. Penyelenggaraan kegiatan pembinaan dan administrasi Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) di wilayahnya.
 - f. Penyelenggaraan kualifikasi rekanan terhadap rekanan baru dan entry data base rekanan daftar Rekanan Mampu.
 - g. Evaluasi rekanan dalam kurun waktu 1 tahun anggaran. Dokumentasi terhadap seluruh kegiatan sistem mutu yang telah disepakati.
 - h. Penyusunan laporan sub bagian unit kerja.
 - i. Penyusunan RKA, POA dan evaluasi SOP bagian unit kerja.
 - j. Penyelesaian tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal di lingkungan bagian unit kerja.
 - k. Pembinaan dan peningkatan mutu karyawan di lingkungan bagian unit kerjanya.
9. Kepala Seksi Umum dan SDM
- a. Penyelenggaraan kegiatan Kesekretariatan, Kehumasan dan Kearsioan di KC.
 - b. Koordinasi pemeliharaan, perawatan dan perbaikan atas aset perusahaan termasuk pengamanan atas semua dokumen milik KC.

- c. Pengendalian pengadaan, penyimpanan, inventarisasi, distribusi peralatan kantor dan komputer di KC.
- d. Pengelolaan kegiatan operasional dan administrasi PKBL.
- e. Penyelenggaraan tertib administrasi aktiva.
- f. Pelaksanaan kegiatan pengamanan karyawan dan aset perusahaan di KC.
- g. Penyelenggaraan kegiatan administrasi SDM KC serta penetapan pemberian fasilitas bagi karyawan dan keluarganya.
- h. Penyimpanan dan pemeliharaan keakuratan serta kerahasiaan data/dosir karyawan.
- i. Penyelenggaraan pendidikan dan latihan, pembinaan mental karyawan, olahraga dan kegiatan non kedinasan lainnya.
- j. Penyusunan laporan sub bagian unit kerja.
- k. Penyusunan RKA, POA dan evaluasi SOP bagian unit kerja.
- l. Penyelesaian tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal di lingkungan bagian unit kerja.
- m. Pembinaan dan peningkatan mutu karyawan di lingkungan bagian unit kerjanya.

B. Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan pada PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta menggunakan kuesioner yang disebar kepada karyawan dan peserta PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta. Gambar data sampel dapat dilihat pada tabel 4.1 :

Tabel 4.1
Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner Karyawan

Keterangan	Jumlah	Presentase
Kuesioner yang dikirim	34	100%
Kuesioner yang kembali	34	100%
Kuesioner yang tidak kembali	0	0%
Kuesioner yang kembali dan dapat diolah	32	94%
Kuesioner yang tidak dapat diolah	2	6%

Sumber : data primer

Tabel 4.2
Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner Peserta

Keterangan	Jumlah	Presentase
Kuesioner yang dikirim	32	100%
Kuesioner yang kembali	32	100%
Kuesioner yang tidak kembali	0	0%
Kuesioner yang kembali dan dapat diolah	32	100%
Kuesioner yang tidak dapat diolah	0	100%

Sumber : data primer

C. Uji Kualitas Instrumen Data

1) Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menguji dan mengukur valid atau tidaknya pertanyaannya yang terdapat dalam kuesioner. Masing-masing variabel dapat dikatakan valid apabila di atas 0,25.

Tabel 4.3
Uji Validitas Perspektif Keuangan

Butir Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
PKEU1	.884**	.000	Valid
PKEU2	.835**	.000	Valid
PKEU3	.764**	.000	Valid
PKEU4	.888**	.000	Valid
PKEU5	.896**	.000	Valid
PKEU6	.865**	.000	Valid

Sumber : Output SPSS

menunjukkan bahwa variabel independen yaitu perspektif keuangan memiliki 6 butir pernyataan dengan masing-masing item memiliki nilai *pearson correlation* di atas 0,25. Seluruh item pernyataan variabel perspektif keuangan dikatakan valid.

Tabel 4.4
Uji Validitas Perspektif Pelanggan

Butir Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
PPLG1	.851**	.000	Valid
PPLG2	.836**	.000	Valid
PPLG3	.690**	.000	Valid
PPLG4	.764**	.000	Valid
PPLG5	.811*	.000	Valid
PPLG6	.806**	.000	Valid

Sumber : output SPSS

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa variabel independen yaitu perspektif pelanggan memiliki 6 butir pernyataan dengan masing-masing item memiliki nilai *pearson correlation* di atas 0,25. Seluruh item pernyataan variabel perspektif pelanggan dikatakan valid.

Tabel 4.5
Uji Validitas Perspektif Proses Bisnis Internal

Butir Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	Sig. (2-tailed)	Keterangan
PBI1	.906**	.000	Valid
PBI2	.904**	.000	Valid
PBI3	.873**	.000	Valid
PBI4	.855**	.000	Valid
PBI5	.903**	.000	Valid

Sumber : Output SPSS

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa variabel independen yaitu perspektif proses bisnis internal memiliki 5 butir pernyataan dengan masing-masing item memiliki nilai *pearson correlation* di atas 0,25. Seluruh item pernyataan variabel perspektif proses bisnis internal dikatakan valid.

Tabel 4.6
Uji Validitas Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Butir Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	Sig. (2-tailed)	Keterangan
PPP1	.818**	.000	Valid
PPP2	.879**	.000	Valid
PPP3	.816**	.000	Valid
PPP4	.784**	.000	Valid
PPP5	.905**	.000	Valid
PPP6	.818**	.000	Valid

Sumber : Output SPSS

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa variabel independen yaitu perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memiliki 6 butir pernyataan dengan masing-masing item memiliki nilai *pearson correlation* di atas 0,25. Seluruh item pernyataan variabel perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dikatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2011) suatu kuesioner dapat dikatakan reliable apabila jawaban pada kuisisioner stabil dari waktu ke waktu. Menurut Nazaruddin dan Basuki (2015), reliabilitas suatu item pertanyaan dalam kuesioner pada tiap variabel dapat dilihat dari *Cronbach's Alpha* $\geq 0,5$ maka item pertanyaan memiliki reliabilitas yang menckupi.

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1.	Perspektif Keuangan	.927	Reliabel
2.	Perspektif Pelanggan	.882	Reliabel
3.	Perspektif Proses Bisnis Internal	.932	Reliabel
4.	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	.914	Reliabel
5.	Pengukuran kinerja	.860	Reliabel

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* variabel perspektif pelanggan sebesar 0,927, variabel perspektif pelanggan sebesar 0,882, variabel proses bisnis internal sebesar 0,932, variabel pertumbuhan dan pembelajaran sebesar 0,914, dan variabel pengukuran kinerja sebesar 0,860. Kelima variabel dalam penelitian ini

memiliki nilai *cronbach's alpha* di atas 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa, pernyataan dalam lima variabel dalam penelitian ini reliabel atau handal.

Setiap item pernyataan lima variabel dalam penelitian ini dikatakan reliabel atau handal, maka hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang digunakan akan mampu mendapatkan data yang konsisten. Hasil data dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk diuji lebih lanjut karena, masing-masing dari item pernyataan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas.

D. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui kelayakan dari suatu model regresi yang digunakan. Analisis data tidak dapat dilakukan, jika model regresi tidak memenuhi uji asumsi klasik. Hasil uji asumsi klasik dari data yang digunakan sebagai berikut :

1) Uji Normalitas

Tabel 4.8
Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,69446276
	Absolute	,157
Most Extreme Differences	Positive	,100
	Negative	-,157
Kolmogorov-Smirnov Z		,889
Asymp. Sig. (2-tailed)		,408

Berdasarkan tabel 4.8 uji *kolmogrov-smirnov* dengan nilai signifikansi sebesar 0,408 sehingga dapat diketahui bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai sig diatas 0,05. Variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan mempunyai data berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi dari variabel bebas dalam model penelitian. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terdapat multikolinearitas. Pengujian dapat dilihat dari nilai $VIF < 10$.

Tabel 4.9
Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-,669	1,097		-,609	,547		
Keuangan	,190	,089	,362	2,145	,041	,157	6,380
Pelanggan	,042	,048	,068	,869	,392	,724	1,381
Proses Bisnis Internal	,168	,079	,295	2,126	,043	,232	4,305
Pembelajaran dan Pertumbuhan	,163	,071	,302	2,315	,028	,262	3,817

a. Dependent Variable: Pengukuran Kinerja

Sumber : Output SPSS

Tabel 4.9 menjelaskan bahwa data yang ada pada masing-masing variabel independen dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Varian Inflation Factor* (VIF) secara keseluruhan < 10 dan nilai *tolerance* > 0,1, maka dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, dimana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya heteroskedastisitas. Data dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikan (sig) > 0,05.

Tabel 4.10
Uji Heterokidastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,505	,693		,729	,472
Keuangan	,050	,056	,407	,900	,376
Pelanggan	-,051	,031	-,350	-1,663	,108
Proses Bisnis Internal	-,028	,050	-,210	-,566	,576
Pembelajaran dan Pertumbuhan	,022	,045	,175	,500	,621

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Output SPSS

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini memperoleh nilai signifikansi secara keseluruhan variabel lebih besar dari 0,05. Data yang terdapat dalam penelitian ini dapat disimpulkan tidak terkena heteroskedastisitas.

E. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

Pengujian hipotesis dan analisis data menggunakan bantuan dari software *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 21.0 for windows evaluation*.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Uji ini digunakan untuk mengetahui gambaran umum mengenai jumlah sampel, nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi dari setiap variabel. Hasil uji statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel 4.11.

Tabel 4.11
Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Pengukuran Kinerja Keuangan	32	8	15	12,25	2,000
Pelanggan	32	15	30	24,69	3,814
Proses Bisnis Internal	32	14	30	23,59	3,241
Pembelajaran dan Pertumbuhan	32	13	25	20,19	3,514
Valid N (listwise)	32	14	29	23,56	3,698

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dideskripsikan bahwa jumlah responden (N) sebanyak 32. Variabel perspektif keuangan memiliki nilai minimum 15, nilai maksimum 30, mean 24,69 dan standar deviasi 3,814. Variabel perspektif pelanggan memiliki nilai minimum 14, nilai maksimum 30, mean 23,59 dan standar deviasi 3,241. Variabel perspektif proses bisnis internal memiliki nilai minimum 13, nilai maksimum 25, mean 20,19 dan standar deviasi 3,514. Variabel perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memiliki nilai minimum 14, nilai maksimum 29, mean 23,56 dan standar deviasi 3,698. Variabel pengukuran kinerja memiliki nilai minimum 8, nilai maksimum 15, mean 12,25 dan standar deviasi 2,000.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis lebih dari satu variabel independen dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari antar variabel dependen dan independen perspektif keuangan (X1), perspektif pelanggan (X2), perspektif proses bisnis internal (X3), perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (X4) terhadap penilaian kinerja (Y). Hasil uji regresi berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = (-0,669) + 0,190X_1 + 0,042X_2 + 0,168X_3 + 0,163X_4 + e$$

3. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Nilai (R^2) yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen terbatas. Sebaliknya jika nilai (R^2) yang tinggi berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Tabel 4.12
Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,938 ^a	,879	,862	,744

a. Predictors: (Constant), Pembelajaran dan Pertumbuhan, Pelanggan, Proses Bisnis Internal, Keuangan

Sumber : Output SPSS

Tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R²* sebesar 0,862. Hal ini berarti 86,2% variasi dari variabel pengukuran kinerja dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Sisanya sebesar 13,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

4. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F merupakan bentuk metode pengujian yang digunakan untuk mengukur ketepatan dari fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual, yaitu apakah model penelitian yang digunakan sudah baik atau belum. Uji F dipakai untuk membuktikan apakah variabel-variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka H_a diterima. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka H_a ditolak.

Tabel 4.13

Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	109,049	4	27,262	49,234	,000 ^b
Residual	14,951	27	,554		
Total	124,000	31			

a. Dependent Variable: Pengukuran Kinerja

b. Predictors: (Constant), Pembelajaran dan Pertumbuhan, Pelanggan, Proses Bisnis Internal, Keuangan

Sumber : Output SPSS

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa hasil pengujian memiliki tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena tingkat signifikansi $< 0,05$ maka, dapat dikatakan perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memiliki pengaruh terhadap pengukuran kinerja.

5. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t ini mempunyai tujuan mengetahui pengaruh antar variabel independen pada variabel dependen secara parsial. Untuk mengetahui apakah berpengaruh secara signifikan dari variabel masing-masing independen pada variabel dependen, maka nilai signifikansi t dibandingkan dengan tingkat kepercayaannya. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_a ditolak atau H_0 diterima. Demikian juga sebaliknya, jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_a diterima atau H_0 ditolak.

Tabel 4.14
Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,669	1,097		-,609	,547
Keuangan	,190	,089	,362	2,145	,041
Pelanggan	,042	,048	,068	,869	,392
Proses Bisnis Internal	,168	,079	,295	2,126	,043
Pembelajaran dan Pertumbuhan	,163	,071	,302	2,315	,028

a. Dependent Variable: Pengukuran Kinerja
Sumber : Output SPSS

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat dilihat bahwa perspektif pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja. Sedangkan variabel perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja. Hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

a. Uji Hipotesis 1 (H₁)

Berdasarkan tabel 4.14 di atas variabel perspektif keuangan memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,041 < 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar 0,190. Maka dapat disimpulkan bahwa perspektif keuangan berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama H₁ diterima.

b. Uji Hipotesis 2 (H₂)

Berdasarkan tabel 4.14 di atas variabel perspektif keuangan memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ ($0,392 > 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar 0,042. Maka dapat disimpulkan bahwa perspektif pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua H₂ ditolak.

c. Uji Hipotesis 3 (H₃)

Berdasarkan tabel 4.14 di atas variabel perspektif keuangan memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,043 < 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar 0,168. Maka dapat disimpulkan bahwa perspektif proses bisnis internal berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga H₃ diterima.

d. Uji Hipotesis 4 (H₄)

Berdasarkan tabel 4.14 di atas variabel perspektif keuangan memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,028 < 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar 0,163. Maka dapat disimpulkan bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berpengaruh positif terhadap

pengukuran kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat H_4 diterima.

F. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran terhadap pengukuran kinerja pada Kantor PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta serta beberapa peserta taspen yang berkunjung ke kantor Taspen Yogyakarta. Berdasarkan hipotesis dalam penelitian ini, ditunjukkan hasil bahwa perspektif pelanggan berpengaruh negatif terhadap pengukuran kinerja. Sedangkan hasil perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja.

1. Pengaruh Perspektif Keuangan Terhadap Pengukuran Kinerja

Hasil pengujian hipotesis untuk variabel perspektif keuangan (H_1) menunjukkan bahwa perspektif keuangan memiliki pengaruh positif terhadap pengukuran kinerja pada PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta, dengan demikian (H_1) diterima. Hal ini bisa kita lihat dari nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,041 < 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar 0,190. Syarat variabel

independen dapat berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu memiliki nilai sig < 0,05.

Perspektif keuangan perusahaan dapat dikatakan berkembang dengan baik jika perusahaan tersebut memiliki manajemen keuangan yang teratur dan baik pula. Perspektif keuangan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan dalam mendapatkan dana sebagai modal untuk bekerja dan mengalokasikan dana tersebut secara efektif serta mengelola aset-aset yang dimiliki oleh perusahaan secara teratur untuk mencapai tujuan dari sebuah perusahaan.

Para karyawan PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta menilai bahwa pihak manajemen telah mendapatkan modal kemudian menggunakan modal tersebut dengan efektif dalam membiayai kegiatan operasional perusahaan. Kemudian laporan keuangan periode sebelumnya PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta dapat digunakan dan dapat membantu dalam pembuatan kebijakan strategi pada periode selanjutnya. PT. Taspen Cabang Yogyakarta menilai bahwa mereka berusaha memberikan pengembalian yang diharapkan oleh para pemegang saham, hal ini tentunya dapat menjadi tolak ukur kepuasan bagi investor sebagai penanam modal, sehingga kinerja perusahaan dalam hal keuangan dapat dikatakan semakin baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspasari dan Ayu (2015), Pusedika (2016) dan Kurniasih (2014) yaitu menunjukkan bahwa perspektif keuangan berpengaruh signifikan terhadap pengukuran kinerja.

2. Pengaruh Perspektif Pelanggan Terhadap Pengukuran Kinerja

Hasil pengujian hipotesis untuk variabel perspektif pelanggan (H_2) menunjukkan bahwa perspektif keuangan tidak memiliki pengaruh positif terhadap pengukuran kinerja pada PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta, dengan demikian (H_2) ditolak. Hal ini bisa kita lihat dari nilai signifikansi $> 0,05$ ($0,392 > 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar . Syarat variabel independen dapat berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu memiliki nilai $\text{sig} < 0,05$.

Perspektif pelanggan penting bagi perusahaan. Pelanggan bukan orang yang mengganggu pekerjaan kita, justru pelanggan adalah tujuan pekerjaan kita. Sebuah perusahaan seharusnya memberikan pelayanan maksimal kepada peserta dan karyawan berusaha memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menjaga hubungan baik antara karyawan dan pelanggan juga merupakan hal yang penting, kemudian memberikan fasilitas yang

memuaskan di kantor juga menjadi nilai tambah bagi perusahaan.

Pelanggan PT. Taspen biasanya disebut dengan peserta Taspen. Beberapa peserta Taspen Kantor cabang Yogyakarta menilai bahwa pelayanan yang didapat kurang maksimal, walaupun fasilitas yang diberikan PT. Taspen sudah memadai seperti tersedianya kursi untuk duduk, minuman berupa kopi dan air mineral kemudian terdapat AC dalam ruangan, tetapi pelayanan yang lambat membuat para peserta PT. Taspen kurang nyaman terlebih peserta Taspen didominasi oleh para peserta lansia. Kemudian menurut mereka para karyawan juga kurang membangun hubungan yang harmonis. Tetapi mereka tidak akan berpindah instansi karena PT. Taspen yang menangani pensiunan para PNS, sehingga apapun yang terjadi mereka akan terus berurusan dengan PT. Taspen. Meskipun ada beberapa karyawan yang ramah dan sopan tetapi ada juga karyawan yang kurang bersahabat dalam menangani peserta. Tetapi adapun peserta yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pujiastuti dkk (2012). Namun penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Istiqlal (2009) dan Tahaka (2013) yaitu menunjukkan bahwa perspektif

pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap pengukuran kinerja.

3. Pengaruh Perspektif Proses Bisnis Internal Terhadap Pengukuran Kinerja

Hasil pengujian hipotesis untuk variabel perspektif keuangan (H_3) menunjukkan bahwa perspektif keuangan memiliki pengaruh positif terhadap pengukuran kinerja pada PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta, dengan demikian (H_3) diterima. Hal ini bisa kita lihat dari nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,043 < 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar 0,168. Syarat variabel independen dapat berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu memiliki nilai sig $< 0,05$.

Pada perspektif proses bisnis internal perusahaan menilai seberapa besar ukuran dan sinergi dari setiap unit kerja. Untuk mengukur pada perspektif ini, pemimpin perusahaan harus rutin mengamati bagaimana kondisi internal dalam perusahaan. Apakah semuanya dijalankan sesuai dengan metode yang ditetapkan atau malah melenceng dari peraturan. Pada perspektif ini ada tiga indikator yaitu pertama inovasi, proses inovasi berkaitan dengan ide-ide terhadap produksi barang. Kedua yaitu proses operasi, berkaitan dengan aktivitas dan rutinitas sehari-hari yang dilakukan bagian internal. Kemudian ketiga yaitu

layanan purna jual, proses ini berkaitan dengan metode pemasaran yang tepat untuk meningkatkan laba perusahaan.

Pada PT. Taspen Kantor cabang Yogyakarta dengan ketiga indikator tersebut maka diperoleh hasil bahwa PT. Taspen selalu berinovasi untuk mengembangkan program baru untuk para peserta Taspen, sebelum melakukan program baru mereka selalu melakukan penelitian atau riset untuk mengembangkan program baru agar program baru Taspen dapat diterima oleh para peserta. Kemudian PT. Taspen selalu berhasil mengembangkan program baru walaupun terkadang terdapat sedikit masalah dalam program baru tetapi mereka dapat mengatasi masalah tersebut. PT. Taspen juga selalu memenuhi permintaan para peserta agar para peserta tidak kecewa. Pihak manajemen selalu berusaha memperbaiki sistem transaksi agar peserta Taspen tepuaskan walaupun masih ada peserta Taspen yang merasa belum tepuaskan atas pelayanan yang diberikan oleh PT. Taspen. Hal ini sependapat dengan *Stewardship theory* yang menerangkan bahwa seorang manajer harus mengutamakan kepentingan bersama, yaitu kepentingan publik dan kepentingan stakeholder.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saraswati (2014) dan Saputri (2017) yaitu menunjukkan bahwa perspektif proses bisnis internal berpengaruh signifikan terhadap pengukuran kinerja.

4. Pengaruh Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran Terhadap Pengukuran Kinerja

Hasil pengujian hipotesis untuk variabel perspektif keuangan (H₄) menunjukkan bahwa perspektif keuangan memiliki pengaruh positif terhadap pengukuran kinerja pada PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta, dengan demikian (H₄) diterima. Hal ini bisa kita lihat dari nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,028 < 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar 0,163. Syarat variabel independen dapat berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu memiliki nilai sig $< 0,05$.

Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran terdapat beberapa indikator yaitu tingkat kepuasan pegawai, tingkat perputaran pegawai, tingkat keakuratan informasi, pemahaman visi dan misi perusahaan, adanya kebebasan menyampaikan saran, dan banyaknya saran yang diterima. Perspektif ini menekankan adanya Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan mewujudkan kompetensi dan komitmen Sumber Daya Manusia sejauh mana perusahaan mengembangkan produk dan jasa yang sudah ada. Kepuasan karyawan dipandang penting karena jika karyawan puas maka meningkatkan produktivitas, tanggung jawab, kualitas dan *customer service* oleh karena itu pihak manajer harus mengamati sejak dini kepuasan karyawan, pihak

manajemen dapat melaksanakan survey yang dilakukan secara rutin.

Menurut indikator di atas hasil yang saya dapat dalam penelitian ini adalah bahwa PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada karyawan PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta, PT. Taspen juga selalu menaikkan jabatan kepada karyawan Taspen yang berprestasi, misalkan saja dari karyawan biasa naik menjadi kepala seksi atau kepala bidang. Kemudian pihak manajemen juga memberikan penghargaan kepada karyawan yang mempunyai prestasi, seperti karyawan dengan predikat meja terbersih. Sehingga hal seperti itu memacu karyawan untuk meningkatkan produktivitas dan meningkatkan semangat karyawan untuk meraih prestasi. Hal ini sependapat dengan *expentancy theory* dimana apabila seorang karyawan mempunyai harapan dan menjadi kenyataan maka karyawan tersebut akan cenderung meningkatkan gairah kinerjanya. Seluruh pegawai Taspen juga memahami visi dan misi PT. Taspen (Persero), lalu PT. Taspen juga memberikan kebebasan dalam menyampaikan saran, sehingga saran tersebut dapat menjadi bahan evaluasi untuk PT. Taspen sendiri agar dapat memperbaiki kesalahan. Kemudian PT. Taspen menerima aspirasi dari karyawan yang dapat diharapkan menjadi sebuah

koreksi bagi kantor dan dapat dijadikan perbaikan strategi dalam periode selanjutnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyorini (2011) dan Pradibta (2018) yaitu menunjukkan bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap pengukuran kinerja.