ABSTRAK

ELDY MARISSA CINDY PRATIWI "Pengaruh Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan dan Kompetensi Karyawan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat" dibawah Bimbingan Prof. Dr. Hj. Umi Narimawati, Dra., S.E., M.Si.

Banyaknya kecelakaan lalu lintas yang terjadi menunjukan dibutuhkan keberadaan PT. Jasa Raharja untuk melayani Masyarakat, Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan dan kompetensi karyawan di perlukan dalam memberikan pelaynanan kepada Masyarakat, diharapkan Masyarakat akan Puas terhadap Pelayanan yang diberikan Karyawan PT. Jasa Raharja.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif. Unit Analisis adalah 45 karyawan PT. Jasa Raharja dan 45 Klaimen PT. Jasa Raharja yang tersebar di 9 perwakilan Jawa Barat yaitu Bandung, Karawang, Purwakarta, Bekasi, Cirebon, Indramayu, Tasik, Sukabumi, dan Bogor. Teknik Pengambilan Sampling adalah Proposional Random Sampling. Pengujian Statistik yang digunakan adalah Analisis Regresi berganda, uji Asusmsi Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Hipotesis dan juga menggunakan Program Aplikasi *Spss 16.0 for windows.*

Hasil Penelitian menunjukan bahwa (1). Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan sudah memenuhi kebutuhan perusahaan dalam proses pelayanan santunan kecelakaan; (2). Tanggapan Responden terhadap sistem Informasi Pelayanan santunan kecelakaan adalah sangat baik, namun pada Network Connection dinilai cukup; (3). Kompetensi Karyawan dalam Kategori Baik, namun hasil kerja masih dinilai Cukup; (4). Klaimen menyatakan belum Puas atas Pelayanan santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja; (5). Sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan dan kompetensi karyawan secara simultan maupun Parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja. Namun Pengaruh simultan lebih besar dari pada Pengaruh Parsial

Kata Kunci : Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan, Kompetensi Karyawan, Kepuasan Klaimen.