BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Jumlah kendaraan yang semakin meningkat khususnya kendaraan bermotor, fasilitas jalan yang tidak bertambah dan ketidak disiplinan para penggunanya merupakan beberapa faktor penyebab kecelakaan yang sering terjadi saat ini. Korban-korban yang diakibatkan oleh kecelakaan lalu lintas tersebut seharusnya mendapat perlindungan/jaminan kecelakaan dari pemerintah akan tetapi karena kondisi perekonomian belum mengijinkan maka pemerintah mengatur pelaksanaan pemberian jaminan sosial *(social security)* tersebut yang dilakukan secara gotong royong dengan cara pembentukan dana dari masyarakat. Pembentukan dana dari masyarakat itu berupa Iuran Wajib yang dibayar oleh penumpang angkutan umum pada saat membeli tiket dan oleh pengusaha angkutan tersebut disetorkan kepada Jasa Raharja (Persero) setiap bulannya sesuai dengan naskah kerjasama antara Jasa Raharja (Persero) dan ORGANDA dan Sumbangan Wajib yang dibayar oleh para pemilik kendaraan bermotor di kantor samsat setiap tahun bersamaan saat memperpanjang STNK dan hasil iuran maupun Sumbangan Wajib tersebut dijadikan dana untuk santunan kecelakaan.

Oleh sebab itu Jasa Raharja yang memiliki tugas utama memberikan perlindungan bagi pengguna jalan dan penumpang umum, selau berusaha

memberikan pelayan terbaik kepada Masyarakat. Tidak semata-mata dilihat dari persepektif pemberian santunan semata, namun juga semua pelayanan diberbagai sisi. Termasuk pula didalamnya, ketika Jasa Raharja melakukan pengumpulan Iuran Wajib (IW) dan sumbangan wajib (SW).

Pemerintah melalui PT Jasa Raharja (Persero) memberi santunan kepada masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan dalam perjalanan. Yang dijamin sesuai UU No. 33/1964 jo PP No. 17/1965 yaitu setiap penumpang sah dari angkutan umum baik darat, laut maupun udara, kendaraan umum dalam atau tidak dalam trayek, jaminan ganda yang diberikan kepada kendaraan bermotor umum (bis) yang berada di dalam kapal penyebrangan dan korban yang mayatnya tidak diketemukan. Serta jaminan yang sesuai dengan UU No. 34/1964 jo PP No.18/1965 yaitu Korban yang ditabrak oleh kendaraan bermotor dan kereta api, tabrakan dua atau lebih kendaraan bermotor yang dalam posisi benar dan Kasus tabrak lari yang terlebih dahulu dilakukan penelitian atas kebenaran kasus kecelakaannya. Sedangkan santunan yang diajukan kepada PT Jasa Raharja (persero) adalah penggantian biaya berobat, cacat tetap dan kematian yang dibayarkan kepada ahli waris.

PT.Jasa Raharja selalu berusaha meningkatkan pelayanan, baik parameternya bisa diukur secara statistik, maupun yang tidak terukur dan bermanifestasi kedalam bentuk kepuasan Masyarakat. Dalam hal pemberian santunan misalnya pemberian bermetamorfosis dari waktu yang tiada terbilang, menjadi maksimal tujuh hari sejak korban meninggal dunia di TKP. Sekarang, dalam waktu kurun itu, santunan sudah

harus diserahkan kepada ahli waris korban, polanya juga berubah. Jika dahulu santunan ditransfer ke rekening korban / ahli waris.

Dalam Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Santunan kecelakaan yang paling utama adalah mengetahui terlebih dahulu data dari Korban kecelakaan maka dari itu Klaimen harus mempersiapkan Dokumen dasar yang terdiri dari Formulir Pengajuan Santunan yang berisikan data Korban Kecelakaan yaitu Nama, Umur, tahun, Pekerjaan, hubungan dengan korban, alamat lengkap, dan no telp, memilih jenis santunan berkas santunan yang akan di ajukan dan keterangan lainnya yang harus diisi oleh klaimen dalam Formulir Pengajuan Santunan dan data ahli waris apabila korban meninggal dunia dan disertakan Keterangan Singkat kecelakaan yang dilampiri laporan polisi dan Sket Gambar (untuk korban kecelakaan kendaraan bermotor) serta Telegram Berita Acara Kecelakaan dari Perumka (untuk kecelakaan kereta api) yang terakhir Keterangan Korban Akibat kecelakaan dan Keterangan Ahli Waris yang diisi oleh kelurahan (untuk korban meninggal dunia)

Proses Pelayanan Santunan tidak sampai di sini masih ada tahapan–tahapan dan prose berikutnya yang harus dijalankan oleh klaimen dan masih banyak persyaratan lain yang harus dipenuhi oleh klamen seperti mengisi lembar –lembar sebagai berikut lembar keterangan Ahli Waris apabila meinggal dunia dan untuk yang cacat tetap harus mengisi lembar Surat Keterangan Pemeriksaan Korban Cacat selain itu klaimen harus mengisi lembar Permohonan Kebijaksanaan Pembayaran Santunan. Ada pun lembar Persyaratan yang harus diisi oleh Rumah Sakit atau Puskesmas yang

merawat yaitu lembar Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan semua itu adalah bagian dari Sistem Informasi Pelayanan Santuna Kecelakaan yang harus diikuti oleh Seorang Klaimen.

Proses Pelayanan Santunan berjalan sesuai dengan Sistem Informasi Pelayanan Santunan yang sedang berjalan saat ini di PT. Jasa raharja dan Kerja sama antara Karyawan Jasa Raharja dan Klaimen. Jasa Raharja cabang jawa barat terdiri dari 9 Perwakilan yang terdri dari Cirebon, Bogor, Bekasi, Tasikmalaya, Purwakarta, Sukabumi, Karawang, Bandung, Indramayu , seluruh perwakilan menggunakan Sistem Informasi yang sama, maka dari itu diperlukanya jaringan komunikasi yang baik dalam proses Sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan Prosedur yang digunakan oleh perusahaan dalam pelayanan santunan bagi korban kecelakaan adalah sebagai berikut :

1. Sebelum mengajukan santunan Klaimen akan datang ke kantor Jasa Raharja untuk mendapatkan keterangan, atau pihak kepolisian dan Rumah Sakit memberikan informasi mengenai Asuransi yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja dan diberi beberapa dokumen yang disediakan oleh Jasa Raharja (Persero) secara cuma-Cuma.
2. Setelah itu Klaimen mengajukan berkas santunan berupa dokumen dasar yaitu Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan singkat Kecelakaan yang dilampiri : Laporan Polisi dan Sket Gambar (untuk korban kecelakaan kendaraan bermotor) atau Telegram / Berita Acara Kecelakaan dari Perumka (untuk

kecelakaan kereta api), Keterangan Kesehatan korban akibat kecelakaan dan Keterangan Ahli Waris yang diisi oleh kelurahan (untuk korban meninggal dunia) maupun dokumen pendukung sesuai dengan spesifikasi pengelompokan kondisi korban kecelakaan ataupun siapa yang mengajukan santunannya kepada Bagian Pelayanan. Setelah itu Bagian Pelayanan memeriksa kelengkapan dokumen, jika sudah maka dokumen tersebut di serahkan kembali kepada klaimen untuk di copy sebanyak 3 (tiga) rangkap oleh pengaju santunan / Klaimen dan form pengajuan yang di copy sebanyak 3 (tiga) rangkap tersebut dikembalikan pada Bagian Pelayanan untuk dibuatkan bukti penerimaan dokumen.

3. Setelah Bagian Pelayanan menerima kelengkapan dokumen pengajuan maka dokumen tersebut di entry ke dalam komputer, setelah itu mencetak tanda terima berkas dan diserahkan kepada Sub Bagian Administrasi Santunan yang telah dilengkapi dengan Lembar Disposisi Pengawal Berkas.
4. Setelah Sub Bagian Administrasi Santunan menerima berkas memberikan petunjuk ataupun saran dalam Lembar Disposisi Pengawalan Berkas dan meneruskan kepada Kepala Sub Bagian Pelayanan Santunan.
5. Berkas yang telah diterima oleh kepala Sub Bagian Pelayanan Santunan , setelah itu memberikan catatan ataupun rekomendasi dalam Lembar Disposisi Pengawal Berkas (LDPB) kepada Kepala Bagian Pelayanan.

6. Setelah berkas diterima oleh Kepala Bagian Pelayanan maka menetapkan otorisasi / catatan dalam Lembar Disposisi Pengawalan Berkas bahwa :
    a) Jika terjamin maka Kabag Pelayanan melakukan cek domisili Klaimen.
    b) Jika tidak terjamin diserahkan kepada Kasubag Administrasi untuk dibuatkan surat penolakan
    c) Jika domisili Klaimen diluar wilayah kerja cabang, berkas diserahkan kepada Kasubag Administrasi untuk dibuatkan surat pelimpahan ke cabang atau perwakilan sesuai dengan domisili Klaimen.
    d) Jika domisili didalam wilayah Cabang maka Kabag Pelayanan melakukan cek keabsahan, Jika sesuai maka Kabag pelayanan menyerahkan dokumen Pengajuan Santunan Kepada Kabag pelayanan.
    e) Jika tidak sesuai / meragukan, diserahkan kepada Kasubag Pelayanan untuk survey / survey ulang dan Proses ulang.
7. Setelah itu berkas yang terjamin tersebut diserahkan pada bagian Kabag Keuangan untuk dilakukan verifikasi terhadap kebenaran dan keabsahan kwantitas biaya-biaya perawatan / pengobatan dan mencocokan dengan kwitansi pembayaran santunan. Setelah itu diberikan pendapat / saran / petunjuk pada lembar Disposisi Pengawalan Berkas maka di serahkan pada Kepala Bagian Keuangan untuk dilakukan pengesahan penyerahan santunan.
8. Berkas dari Kepala Bagian Keuangan yang telah disahkan di serahkan kepada Kasir, lalu kasir membuatkan Bukti Kas Keluar. Setelah itu Kasir melakukan

wawancara untuk memastikan kebenaran penerimaan santunan dan mencocokannya dengan KTP pengaju santunan sebelum penyerahan uang santunan, lalu meminta tanda tangan penerima santunan untuk Bukti Kas Keluar dan menyerahkan tembusan Kwitansi sebanyak 1 (satu) rangkap pada penerima santunan.

Proses system informasi diatas sempat mengalami kendala dalam jaringan komunikasi sehingga memperlambat proses pelayan santunan kecelakaan, Oleh karena itu saya akan melakukan Penelitian di PT. Jasa Raharja ini ingin menganalisis Sistem Informasi dan Kompetensi Karyawan dalam melayani klaimen yang ada di PT. Jasa Raharja. Kompetensi karyawan sangat bepengaruh terhadap jalanya Proses Sistem Informasi oleh karena itu diperlukanya penilaian pada Kompetensi karyawanan. Berikut ini adalah Rekaptulasi Penilaian Kompetensi karyawan dari PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Barat dan dari Jasa Raharja Perwakilan Jawa Barat.

Tabel 1.1

Rekaptulasi Penilaian Kompetensi karyawan

RAKAPITULASI PENILAIAN

NO	NAMA / JABATAN	S1	S2	TNK	KATEGORI	PREDIKAT
1	Bagian Operasi	290	290	290	3	Cukup
2	Bagian Pelayanan	490	490	490	5	Sangat Baik
3	Bagian SDM & Umum	385	405	396	4	Baik
4	Bagian keuangan	495	495	495	5	Sangat Baik
5	Bagian Operasi SW	270	305	289,25	3	Cukup
6	Bagian akuntansi	495	485	489,5	5	Sangat Baik
7	Bagian Pem.asuransi Umum	385	405	396	4	Baik
8	Kasir	495	495	495	5	Sangat Baik
9	Bagian Teknisi	265	290	278,75	2	Kurang
10	Bagian Samsat	345	370	358,75	3	Cukup

Penilaian berdasarkan rumus yang telah ditentukan Jasa Raharja, nilai yang terdapat di tabel 1.1 diperoleh dari salah satu Karyawan dari masing-masing Bagian, Karena didalam sebuah Bagian atau yang disebut divisi terdiri dari beberapa karyawan, adapun nilai kurang dari salah satu Bagian yaitu Bagian Teknisi dilihat dari faktor Penilaian ada beberapa faktor yang mendapat nilai dibawah 5 yaitu Kerja sama, Disiplin, Tanggung Jawab, dan Pengetahuan tentang Jabatan. Bagian Teknisi memiliki Kemampuan yang baik akan tetapi cara dan etika kerja yang kurang baik.

Yang pertama saya lakukan saya adalah mengidentifikasi prosedur yang sedang berjalan agar saya dapat mengetahui sistem pelayanan santunan dan kompetensi Karyawan di PT. Jasa Raharja, maka diperlukan sebuah urutan atau uraian kerja pada masing-masing bagian yang terkait dan sistem pengaturan yang baik didalam prosedur yang ada yang sedang digunakan PT. Jasa Raharja tersebut.

Kemudian hal yang akan saya lakukan adalah menganalisis sistem informasi yang sedang berjalan agar dapat diketahui seberapa baik Sistem Informasi tersebut serta seberapa besar komptensi Karyawan dalam melayani Klaimen dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan layanan yang diterima oleh kalimen.

Hal terakhir yang saya lakukan adalah membuat sebuah hasil analisis Sistem informasi agar dapat diketahui seberapa baik sistem yang sedang berjalan di PT. Jasa Raharja ini dan diharapkan dapat membantu perbaikan kinerja Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan dan meningkatkan kompetensi para

karyawan Jasa Raharja agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan asuransi PT. Jasa Raharja ini.

Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengetahui bagaimana Sistem Informasi Pelayanan Santunan yang berjalan dan Kompetensi karyawan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat dan mengambil judul Penelitian :

"Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Santunan kecelakaan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Klaimen di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat".

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang yang telah dipaparkan, Sistem informasi Pelayanan santunan kecelakaan yang sedang berjalan dan Kompetensi Karyawaan di PT. Jasa Raharja sudah berjalan dengan Prosedur yang telah ditetapkan dan sudah berjalan selama bertahun-tahun akan tetapi masih adanya permasalahan dalam Proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan yaitu Proses pelayanan sering mengalami hambatan diakibatkan oleh beberapa hal yaitu gangguan pada jaringan internet yaitu kecepatan bandwith yang terkadang mengalami gangguan pada jaringan dan ketidak sesuaian antara data Klaimen yang di peroleh dari Klaimen itu sendiri dan data yang diperoleh dari pihak yang bukan bersangkutan yaitu Polisi dan Rumah Sakit sehingga memperhambat Proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelaakaan.

Seperti yang terdapat pada identifikasi masalah yang ada maka rumusan masalah nya adalah :

1. Bagaimana Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan yang sedang berjalan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat
2. Bagaimana Kualitas dari Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat.
3. Bagaimana Tanggapan Responden terhadap Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan di PT. Jasa Raharja
4. Bagaimana Kompetensi Karyawan terhadap kepuasan kalimen pada Proses pelayanan santunan Kecelakaan di PT. Jasa Raharja.
5. Seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan terhadap kepuasan klaimen baik secara Simultan maupun Parsial.
6. Seberapa Besar Pengaruh Kompetensi Karyawan pada Proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan terhadap Kepuasan Klaimen baik secara Simultan maupun Parsial.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui seberapa besar "Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan santunan Kecelakaan dan Komptensi Karyawan Terhadap Kepuasan Klaimen di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat"

Adapun tujuan penelitian ini antara lain adalah :

1. Bagaimana Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan yang sedang berjalan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat
2. Bagaimana Kualitas dari Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat.
3. Bagaimana Tanggapan Responden terhadap Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan di PT. Jasa Raharja
4. Bagaimana Kompetensi Karyawan terhadap kepuasan kalimen pada Proses pelayanan santunan Kecelakaan di PT. Jasa Raharja.
5. Seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan terhadap kepuasan klaimen baik secara Simultan maupun Parsial.
6. Seberapa Besar Pengaruh Kompetensi Karyawan pada Proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan terhadap Kepuasan Klaimen baik secara Simultan maupun Parsial.

1.4 Kegunaan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

- Manfaat Bagi Perusahaan

  Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan sehingga dapat memajukan perusahaan menjadi lebih baik.

- Manfaat bagi Karyawan

  Penelitian ini diharapkan memberikan evaluasi kerja terhadap kompetensi karyawan dan menjadi tolak ukur Karyawan seberapa baik kompetensi kerjanya dalam melayani Masyarakat .

- Masyarakat

  Penelitian ini diharapkan mewakili Suara Masyarakat terhadap pelayanan yang akan diterima oleh Masyarakat dan apabila ada peningkatan Pelayanan, Masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

1.4.2 Manfaat Akademis

- Manfaat bagi Pengembangan Ilmu

  Penelitian ini dapat memberikan referensi tentang keterkaitan antara Sistem Informasi dengan Kompetensi Karyawan dalam pelayanan Santunan

- Manfaat bagi Peneliti Lain

  Penelitian ini diharapkan sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin melengkapi dalam bidang yang sama.

1.5 Batasan Masalah

Unit Analisis dalam penulisan Ilmiah ini adalah Karyawan PT. Jasa Raharja yang diteliti adalah Karyawan yang menggunakan Software DASI-JR yaitu pada Bagian Pelayanan, Bagian Keuangan, dan Bagian Teknisi.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi tempat penulis melakukan Penelitian adalah di PT. Jasa Raharja yang beralamat di jl. Soekarno Hatta No.689A Bandung 40286. Adapun pelaksanaannya dilakukan mulai tanggal 01 Februari 2011 sampai dengan 30 Mei 20101 dari hari senin sampai dengan hari jumat, dan waktun pelaksanaannya dari jam 08.00 sampai dengan jam 16.00 dan waktu istirahat dari jam 12.00 sampai dengan jam 13.00.

Tabel 1.2
Tabel kegiatan Penelitian

	Aktivitas	Bulan																							
		Feb '11				Maret '11				April '11				Mei '11				Juni '11				Juli'11			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Presurvei: a. Persiapan judul skripsi																								
	b. Persiapan teori pendukung judul skripsi																								
	c. Cari perusahaan																								
	d. Pengajuan judul skripsi																								
2.	Proses Usulan Penelitan (UP bab 1-3) : a. Penulisan UP																								
	b. Revisi UP																								
3.	Penyusunan Skripsi: a.Pengumpulan data																								
	b. Pengolahan dan Analisis Data																								
	c. Bimbingan & Penulisan Skripsi																								
	d. Seminar Skripsi																								
	e. Revisi Seminar																								
	f. Penyebaran kuisioner																								
	g. Proses penghitungan																								
	h. Sidang Skripsi																								