BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Sistem Informasi

Sistem informasi menurut Turban, Mclean, dan Wetherbe dalam (Sugiono 2008:11) adalah sebuah sistem informasi yang mempunyai fungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan yang spesifik. Sedangkan sistem informasi menurut Al-Bahra Bin Ladjamudin dalam (Analisis dan Desain Sistem Informasi 2005:13) adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi.

2.1.1.1. Pengertian sistem

Kata sistem mempunyai beberapa pengertian, tergantung dari sudut pandang mana kata tersebut didefinisikan. Secara garis besar ada dua kelompok pendekatan, yaitu:

1. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedurnya
2. Pendekatan prosedur adalah pendekatan yang menekankan pada konsep system berdasarkan prosedur-prosedur yang ada dalam sistem.

3. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen-elemen atau kelompoknya, yang dalam hal ini sistem itu didefinisikan sebagai Suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu aturan tertentu.

   Definisi sistem menurut Jogiyanto (2005 : 2)

   "Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berintegrasi untuk mencapai tujuan tertentu".

   Sedangkan Prosedur itu sendiri menurut Jerry Fitzgerald,Ardra F.Fitzgerald,Warren D.Stalling,Jr. Fundamentals of Sistem Analisis (edisi kedua :New York : Jhon Willey &Sons ,1981) dalam Jogiyanto HM.(2001:2)

   "Prosedure adalah suatu urutan-urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan apa (what) yang harus dikerjakan,siapa (who) yang mengerjakan, kapan (when) dikerjakan dan bagaimana (how) mengerjakannya."

Pendapat diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa system merupakan suatu kumpulan dari sub sistem atau jaringan kerja yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.1.1.2 Elemen Sistem

Ada beberapa elemen yang membentuk sebuah system, yaitu: tujuan, masukan, proses, keluaran, batas, mekanisme pengendalian dan umpan balik serta lingkungan.

Berikut penjelasan mengenai elemen-elemen yang membentuk system:

1. Tujuan

   Setiap system memiliki tujuan (Goal), entah hanya satu atau mungkin banyak.Tujuan inilah yang menjadi pemotivasi yang mengarahkan system. Tanpa tujuan, system menjadi tak terarah dan tak terkendali. Tentu saja, tujuan antara satu system dengan system yang lain berbeda.

2. Masukan

   Masukan (Input) sistem adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam system dan selanjutnya menjadi bahan yang diproses. Masukan dapat berupa hal-hal yang berwujud (tampak secara fisik) maupun yang tidak tampak. Contoh masukan yang berwujud adalh bahan mentah, sedangkan contoh yang tidak berwujud adalah informasi (misalnya permintaan jasa pelanggan).

3. Proses

   Proses merupakan bagian yang melakukan menjadi keluaran yang berguna dan lebih bernilai, misalnya berupa informasi dan produk, tetapi juga bias berupa hal-hal yang tidak berguna, misalnya saja sisa pembuangan atau limbah. Pada pabrik kimia, proses dapat berupa bahan mentah. Pada rumah sakit, proses dapat berupa aktivitas pembedahan pasien.

4. Keluaran

   Keluaran (output) merupakan hasil dari pemrosesan. Pada system informasi, keluaran bisa berupa suatu infirmasi, saran, cetakan laporan, dan sebagainya.

5. Batas

   Yang disebut batas *(boundary)* sistem adalah pemisah antara dan daerah diluar system (lingkungan). Batas system menentukan konfigurasi, ruang lingkup, atau kemampuan system. Sebagai contoh, tim sepakbola mempunyai aturan permainan dan keterbatasan kemampuan permainan. Pertumbuhan sebuah toko kelontong dipengaruhi oleh pembelian pelanggan, gerakan pesaing dan keterbatasan dana dari bank. Tentu saja batas sebuah system dapat dikurangi atau di modifikasi sehingga akan mengubah perilaku sistem. Sebagai contoh, dengan menjual saham ke publik, sebuah perusahaan dapat mengurangi keterbtasan dana.

6. Mekanisme Pengendalian dan Umpan Balik

   Mekanisme pengendalian *(control mechanism)* diwujudkan dengan menggunakan umpan balik *(feedback)*, yang mencuplik keluaran. Umpan balik ini digunakan untuk mengendalikan baik masukan maupun proses. Tujuannya adalah untuk mengatur agar system berjalan sesuai dengan tujuan.

7. Lingkungan

   Lingkungan adalah segala sesuatu yang berada diluar system. Lingkungan bisa berpengaruh terhadap operasi system dalam arti bisa merugikan atau menguntungkan system itu sendiri. Lingkungan yang merugikan tentu saja harus ditahan dan dikendalikan supaya tidak mengganggu kelangsungan

operasi system, sedangkan yang menguntungkan tetap harus terus dijaga, karena akan memacu terhadap kelangsungan hidup system.

2.1.1.3. Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat yang tertentu, yaitu mempunyai komponen-komponen (*components*), batas sistem *(boundary*), lingkungan luar system (*environments*), penghubung *(interface*), masukan *(input*), keluaran (*output),* pengolah *(proses*) dan sasaran atau tertentu.

1. Komponen Sistem *(Component)*

   Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk suatu komponen. sistem. Komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem.

2. Batasan Sistem *(Boundary)*

   Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu system dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan kerjanya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan.

3. Subsistem

   Bagian-bagian dari sistem yang beraktivitas dan berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan dengan sasarannya masing-masing.

4. Lingkungan Luar Sistem *(Environment)*

   Lingkungan luar dari suatu sistem adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar system dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi dari sistem dan dengan demikian harus tetap dijaga dan dipelihara. Sedang lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

5. Penghubung Sistem *(Interface)*

   Penghubung sistem merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lainnya. Keluaran dari satu subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem yang lainnya dengan melalui penghubung.

6. Masukan Sistem *(Input)*

   Masukan *(input*), adalah energi yang dimasukan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). Masukan perawatan adalah energi yang dimasukan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. Masukan sinyal adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran.

7. Keluaran Sistem *(Output)*

   Keluaran (*output)* adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Misalkan untuk sistem komputer, panas yang dihasilkan adalah keluaran yang tidak berguna dan merupakan hasil sisa pembuangan, sedangkan informasi adalah keluaran yang dibutuhkan.

8. Pengolahan Sistem *(Process)*

   Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran.

9. Sasaran Sistem *(Object)*

   Suatu sistem pasti mempunyai tujuan atau sasaran yang ingin dicapai oleh sistem, kalau suatu sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan berguna. Suatu sistem akan dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuannya.

2.1.1.4. Klasifikasi Sistem

a. Sistem ABSTRAK (Abstract system)

Sistem ini merupakan sistem yang tidak tampak secara fisik, karena hanya berupa pemikiran atau ide-ide.

b. Sistem FISIK (Physical system)

Sistem fisik merupakan sistem yang tampak secara fisik sehingga setiap mahluk dapat melihatnya.

c. Sistem ALAMIAH (Natural system)

Sistem alamiah ini adalah sistem yang terjadi dari proses - proses alam dalam arti tidak dibuat oleh manusia.

d. Sistem buatan manusia (Human made system)

Sistem ini merupakan sistem yg dirancang & didisain oleh manusia.

Contoh :

Sistem Informasi - manusia – computer

Man - machine system / human-machine system

Interaksi antara manusia dan mesin

e. Sistem Deterministik (Deterministic System)

Sistem yg beroperasi dengan tingkah laku yg dapat diramalkan disebut **sistem deterministik**. Interaksi antar tiap-tiap bagian dapat dideteksi, sehingga outputnya juga dapat diramalkan.

Contoh : Sistem Komputer

f. Sistem Tak Tentu (Probabilistic System)

Sistem ini adalah sistem dimana kondisi masa depannya tak dapat diramalkan karena mengandung probabilitas.

Contoh : Sistem Manusia

g. Sistem Tertutup (closed system)

Sistem tertutup adalah sistem yang tidak berhubungan dan tidak dipengaruhi oleh lingkungan luarnya. Sebenarnya didunia ini tidak ada sistem yg benar-benar tertutup.Yang ada hanyalah sistem yang secara relatif tertutup (relatively closed system).

h. Sistem Terbuka (open system)

Sistem ini kebalikan dari sistem tertutup, karena sistem terbuka adalah sistem yg berhubungan dan dipengaruhi oleh lingkungannya. Oleh sebab itu sistem ini harus mempunyai suatu sistem pengendalian (control system) yang baik agar yg masuk hanya pengaruh – pengaruh yang baik saja. Contoh : sistem kebudayaan Indonesia

2.1.2 Konsep Dasar Informasi

Pada konsep dasar informasi akan menjelaskan mengenai definisi informasi, siklus informasi kualitas informasi dan nilai informasi.

2.1.2.1 Definisi Informasi

Di dalam pengolahan sistem pada akhirnya menghasilkan suatu informasi, untuk itu pendefenisian informasi diperlukan untuk menunjang berhasilnya pengembangan sistem yang akan dirancang.

Menurut *Jogiyanto H.M* **(1990: 11)** :

“Informasi adalah data yang dapat diolah yang lebih berguna dan berarti bagi yang menerimanya”.

Jadi Informasi adalah data yang diproses kedalam bentuk yang lebih berarti bagi penerima dan berguna dalam pengambilan keputusan, sekarang atau untuk masa yang akan datang.

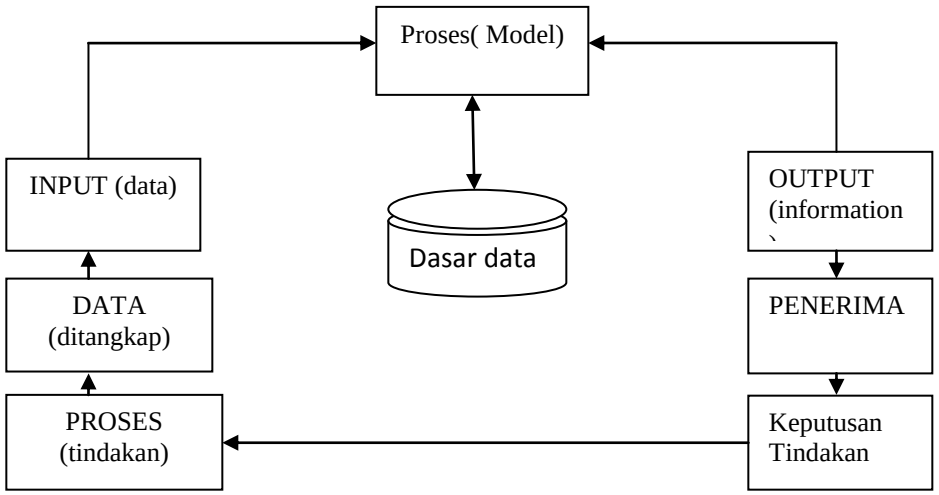
Informasi dalam suatu lingkungan sistem informasi memiliki beberapa ciri-ciri yaitu :

1. **Benar atau salah**, Ini dapat berhubungan dengan realitas atau tidak bila penerimaan informasi yang salah dipercayai mengakibatkan sama seperti benar.
2. **Baru**, Informasi dapat sama sekali baru dan segar bagi penerimanya.
3. **Tambahan**, Informasi dapat memperbaharui atau memberikan tambahan baru pada informasi yang talah ada.
4. **Korektif**, Informasi dapat menjadi suatu korektif atas informasi yang salah.
5. **Penegas**, Informasi dapat mempertegas informasi yang telah ada, ini berguna karena meningkatkan persepsi penerimanya atau kebenaran informasi tersebut.

2.1.2.2 Siklus Informasi

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna. Data yang diolah melalui suatu model informasi. Penerima akan menerima informasi tersebut dan membuat keputusan serta diwujudkan dengan suatu tindakan yang berarti menghasilkan suatu tindakan yang membuat sejumlah data kembali. Data tersebut akan ditanggap sebagai input, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya sehingga membentuk suatu siklus.

Untuk lebih jelasnya siklus informasi dapat dijelaskan dengan gambar sebagai berikut ini:



Gambar 2.1 Siklus Informasi

[Sumber:[Jogiyanto 2005]]

2.1.2.3 Kualitas Informasi

Kualitas dari suatu informasi tergantung dari 3 hal yaitu:

1. Akurat *(accurate)*

   Berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan informasi itu harus dapat dengan jelas mencerminkan maksudnya.

2. Tepat waktu *(time line)*

   Berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai tinggi lagi, karena informasi merupakan suatu landasan dalam mengambil keputusan.

3. Relevan *(relevance)*

   Berarti informasi tersebut mempunyai manfaat oleh pemakai, dimana relevansi untuk tiap-tiap individu tergantung pada yang menerima dan yang membutuhkan. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih besar disbanding biaya untuk mendapatkannya.

2.1.2.4.Nilai Informasi

Suatu Informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya.

2.1.3. Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan

Sistem informasi menurut o'Brien (2003 :7) :

> "Sistem informasi merupakan sebuah sistem yang dapat mengatur kombinasi dari orang-orang , perangkat lunak , perangkat keras, jaringan komunikasi, dan sumber data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan Informasi didalam Organisasi*."*

Definisi asuransi menurut Pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) Republik Indonesia :

> "Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu".

Berdasarkan definisi tersebut, maka dalam asuransi terkandung 4 unsur, yaitu:

a. Pihak tertanggung (insured) yang berjanji untuk membayar uang premi kepada pihak penanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur
b. Pihak penanggung (insure) yang berjanji akan membayar sejumlah uang (santunan) kepada pihak tertanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur apabila terjadi sesuatu yang mengandung unsur tak tertentu.
c. Suatu peristiwa (accident) yang tak terntentu (tidak diketahui sebelumnya).
d. Kepentingan (interest) yang mungkin akan mengalami kerugian karena peristiwa yang tak tertentu.

2.1.3.1. Konsep Sistem informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan

Konsep dasar Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan sesuai dengan ketentuan UU No. 33 dan 34 Tahun 1964 , Memberikan jaminan asuransi kepada Masyarakat yang mengalami Kecelakaan dan memberikan perlindungan kepada Masyarakat yang menjadi korban Kecelakaan.

Sistem informasi menurut o'Brien (2003 :7) :

> "Sistem informasi merupakan sebuah Sistem yang dapat mengatur kombinasi dari orang-orang , perangkat lunak , perangkat keras, jaringan komunikasi, dan sumber data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan Informasi didalam Organisas*i."*

2.1.3.2. Faktor Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan

Faktor dari Sistem Informasi menurut Venkatesh et al. (2003):

> "faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi dan pengaruhnya terhadap penggunaan sistem informasi dengan menguji model yang diajukan oleh Faktor Sistem Informasi adalah adanya kebutuhan pada suatu perusahaan dalam menjalankan suatu proses kerja serta mengolah data (Input) menjadi suatu keluaran (output) berupa Informasi."

Faktor yang mempengaruhi Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan adanya kebutuhan dalam mengolah data klaimen pada proses pengajuan santunan agar dapat menghasilkan suatu informasi yang dibutuhkan klaimen.

2.1.3.3. Fungsi Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan

Sistem informasi menurut Turban, Mclean, dan Wetherbe dalam (Sugiono 2008:11) :

> "Sebuah sistem informasi yang mempunyai fungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan yang spesifik".

Fungsi system Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan sebagai alat bantu dalam menjalankan proses prosedur Pelayanan santunan yang berfungsi sebagai penyimpanan data Klaimen dan pemprosesan data yang menghasilkan suatu informasi yang dibutuhkan Perusahaan dan Klaimen.

2.1.4. Software Pendukung Sistem Informasi

Pelayanan Santunan Kecelakaan memiliki software pendukung yang dinamakan DASI-JR, Nama DASI-JR singkatan dari Data Korporasi Jasa Raharja, PT. Jasa Raharja seluruh Indonesian memakai Software DASI-JR, Dalam Proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan yang menggunakan DASI-JR adalah pada Bagian Pelayanan, Bagian Teknisi, dan Bagian Keuangan. Software DASI-JR ini menggunakan bahasa Pemograman Visual Basic.Netdan menggunakan Database ORACLE.

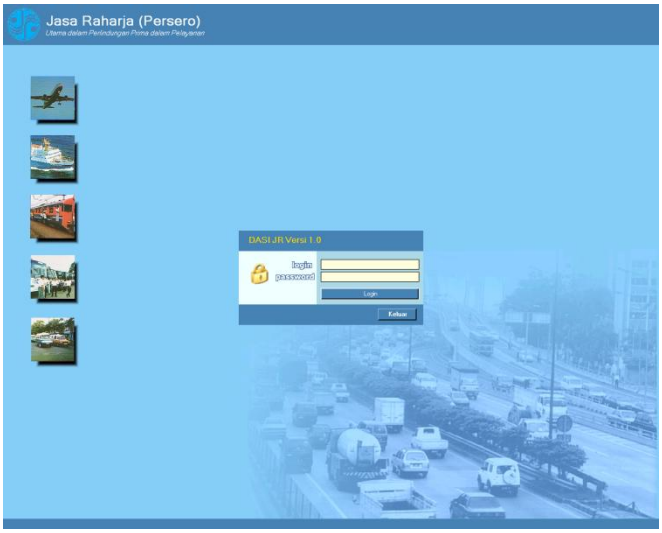
DASI-JR digunakan pada saat pengentrian data Klaimen dan pencetakan Lembar Disposisi Pengawal Berkas (LDPB) yang dilakukan oleh

karyawan Bagian Pelayanan serta digunakan untuk pencetakan Bukti kas Besar oleh Karyawan pada Bagian keuangan.

2.1.4.1. Visual Basic.Net

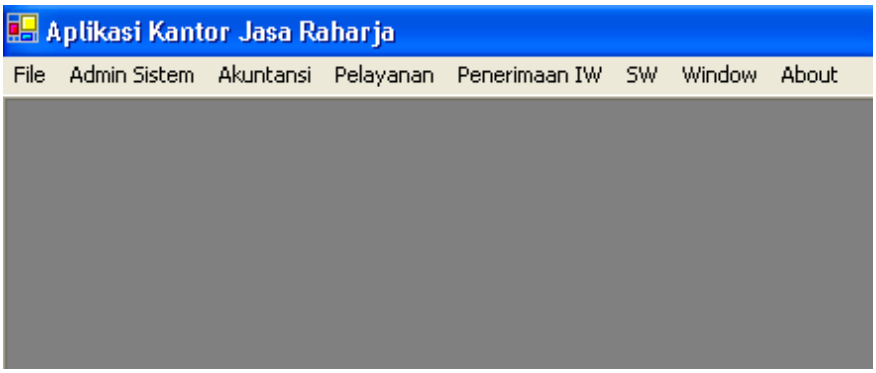
Visual Basic .NET adalah sebuah alat untuk mengembangkan dan membangun aplikasi yang bergerak di atas sistem .NET Framework, dengan menggunakan bahasa BASIC. Dengan menggunakan alat ini, para programmer dapat membangun aplikasi Windows Forms, Aplikasi web berbasis ASP.NET, dan juga aplikasi command-line. Alat ini dapat diperoleh secara terpisah dari beberapa produk lainnya (seperti Microsoft Visual C++, Visual C#, atau Visual J#), atau juga dapat diperoleh secara terpadu dalam Microsoft Visual Studio .NET. Bahasa Visual Basic .NET sendiri menganut paradigma bahasa pemrograman berorientasi objek yang dapat dilihat sebagai evolusi dari Microsoft Visual Basic versi sebelumnya yang diimplementasikan di atas .NET Framework. Peluncurannya mengundang kontroversi, mengingat banyak sekali perubahan yang dilakukan oleh Microsoft, dan versi baru ini tidak kompatibel dengan versi terdahulu.

Berikut ini adalah Interface dari Software DASI-JR berserta menu-menu yang ada di dalamnya



Gambar 2.2

Tampilan awal software DASI-JR

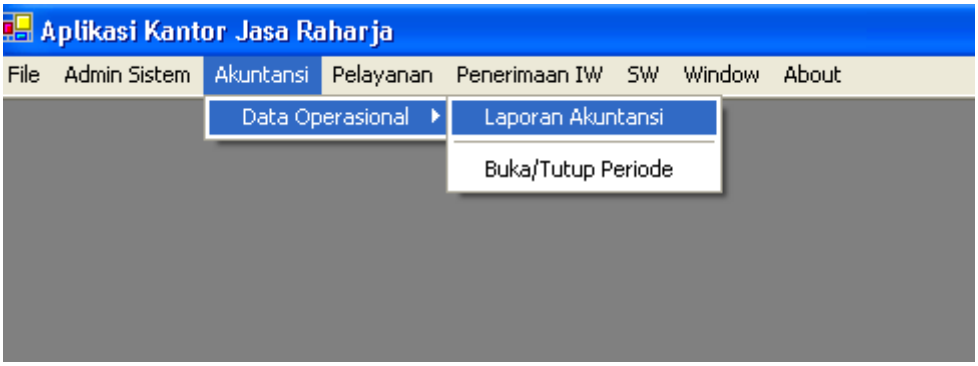


Gambar 2.3

Menu DASI-JR

DASI-JR memiliki menu terdiri dari File, Administrasi Sistem, Akuntasi, Pelayanan, Penerimaan IW, dan SW, window, dan About Menu yang digunakan dalam Proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan adalah Menu Akuntansi dan Pelayanan.

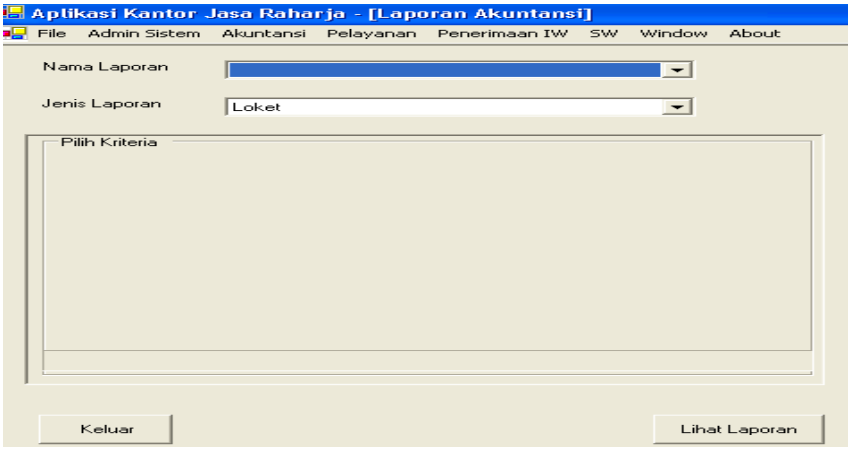
Berikut ini adalah Menu akuntansi di Operasikan oleh Karyawan Bagian Akuntansi dalam Proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan.



Gambar 2.4

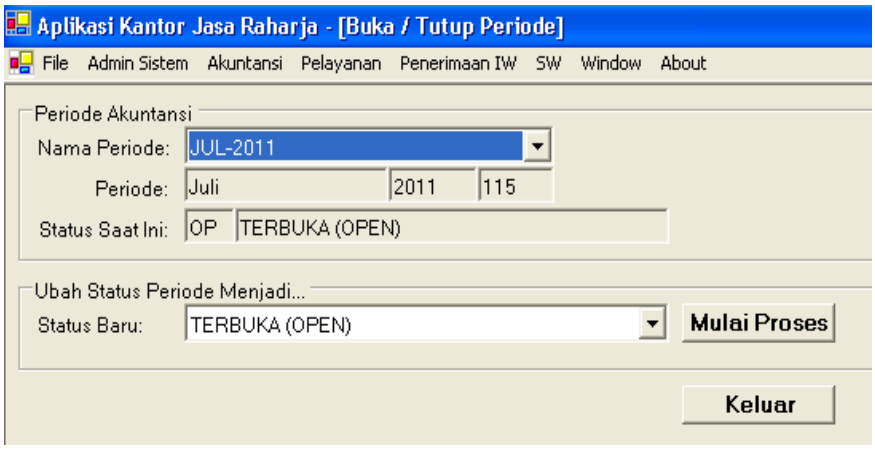
Menu Akuntasi

Menu Akuntansi memiliki sub menu Data Operasional yang terdiri dari Laporan Akuntansi dan Buka/Tutup Periode. Di bawah ini adalah Interface dari Laporan Akuntansi dan Buka/Tutup Periode.



Gambar 2.5

Laporan Akuntansi dan Buka/Tutup Periode

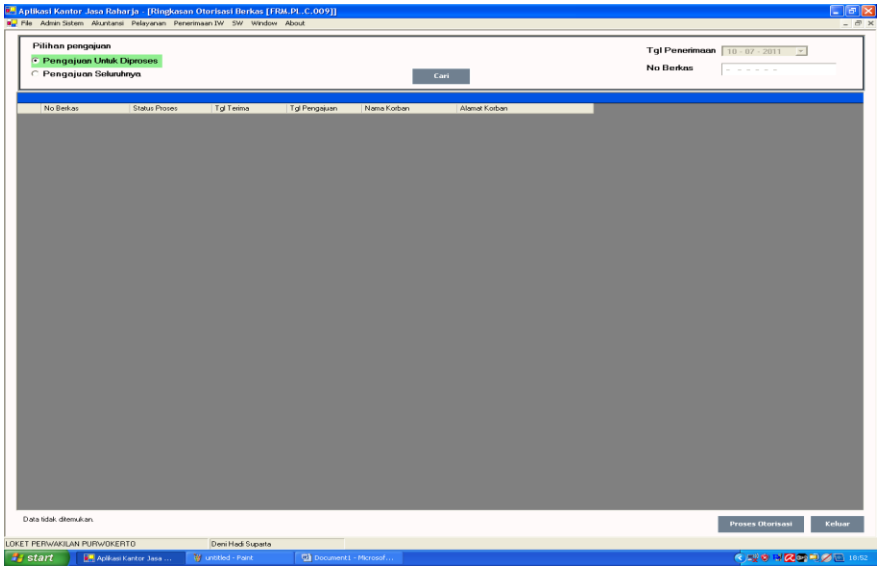


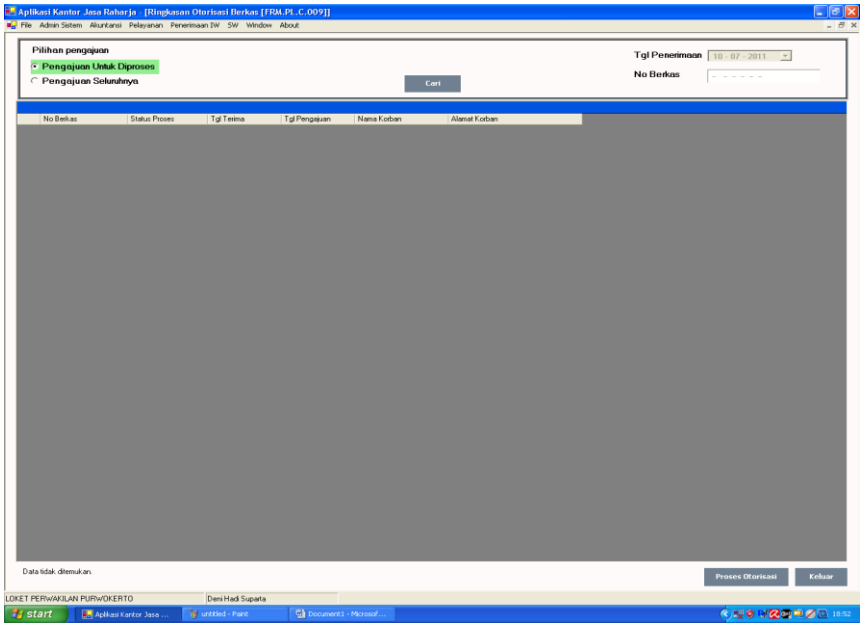
Gambar 2.6

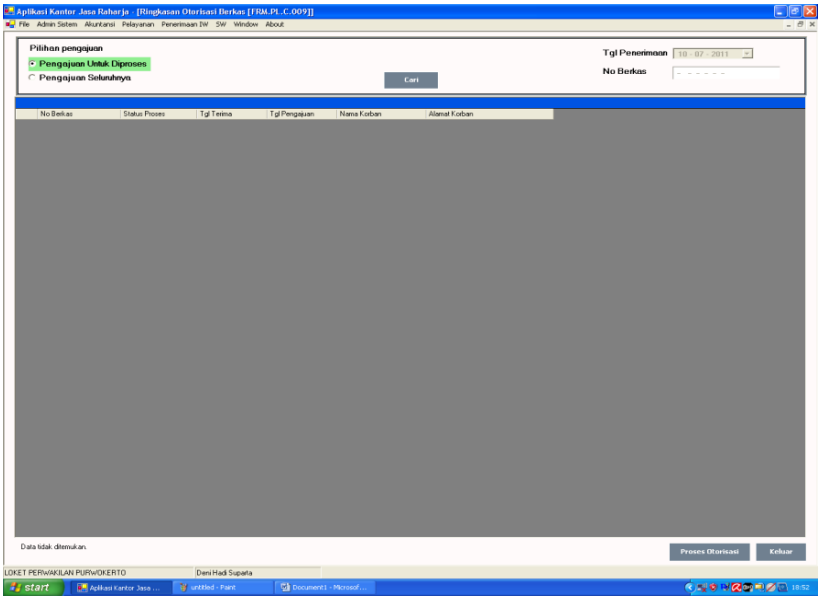
Sub. Menu Buka/Tutup Periode

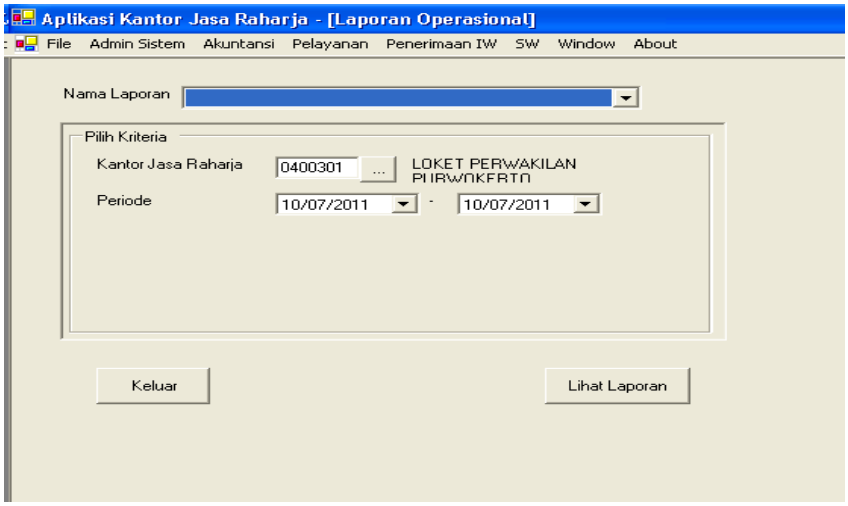
Berikiut ini adalah Interface dari menu Pelayanan yang di operasikan oleh Karyawan Pada Bagian Pelayanan dalam Proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan

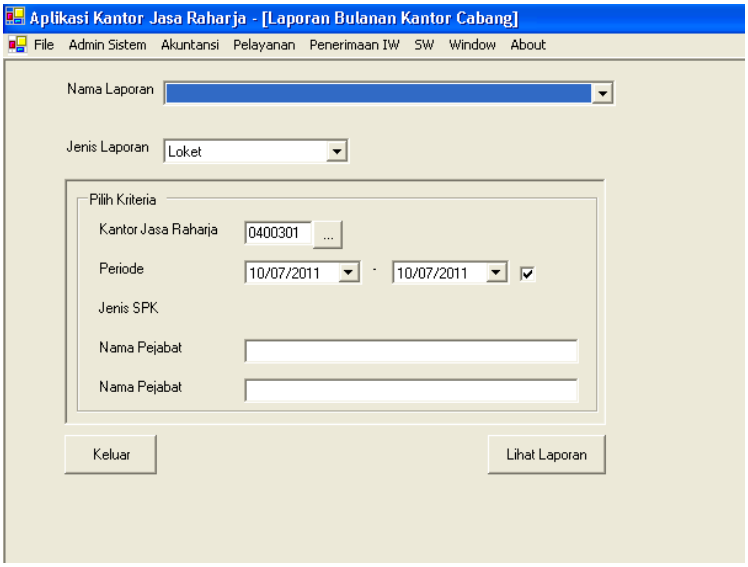



Aplikasi Kantor Jasa Raharja - [Ringkasan Otorisasi Berkas [FRM.PI..C.009]]
File Admin Sistem Akuntansi Pelayanan Penerimaan IW SW Window About
Pilihan pengajuan
Pengajuan Untuk Diproses
Pengajuan Seluruhnya
Cari
Tgl Penerimaan
10 - 07 - 2011
No Berkas
No Berkas
Status Proses
Tgl Terima
Tgl Pengajuan
Nama Korban
Alamat Korban
Data tidak ditemukan.
Proses Otorisasi
Keluar
LOKET PERWAKILAN PURWOKERTO
Deni Hadi Suparta
start
Aplikasi Kantor Jasa ...
untitled - Paint
Document1 - Microsof...
10:52


Aplikasi Kantor Jasa Raharja - [Ringkasan Otorisasi Berkas [FRM.PI..C.009]]
File Admin Sistem Akuntansi Pelayanan Penerimaan IW SW Window About
Pilihan pengajuan
Pengajuan Untuk Diproses
Pengajuan Seluruhnya
Cari
Tgl Penerimaan
10 - 07 - 2011
No Berkas
No Berkas
Status Proses
Tgl Terima
Tgl Pengajuan
Nama Korban
Alamat Korban
Data tidak ditemukan.
Proses Otorisasi
Keluar
LOKET PERWAKILAN PURWOKERTO
Deni Hadi Suparta
start
Aplikasi Kantor Jasa ...
untitled - Paint
Document1 - Microsof...
18:52


Aplikasi Kantor Jasa Raharja - [Ringkasan Otorisasi Berkas [FRM.PL.C.009]]
File Admin Sistem Akuntansi Pelayanan Penerimaan IW SW Window About
Pilihan pengajuan
Pengajuan Untuk Diproses
Pengajuan Seluruhnya
Cari
Tgl Penerimaan
No Berkas
No Berkas
Status Proses
Tgl Terima
Tgl Pengajuan
Nama Korban
Alamat Korban
Data tidak ditemukan
Proses Otorisasi
Keluar
LOKET PERWAKILAN PURWOKERTO
Deni Hadi Suparta
start


Aplikasi Kantor Jasa Raharja - [Laporan Operasional]
File Admin Sistem Akuntansi Pelayanan Penerimaan IW SW Window About
Nama Laporan
Pilih Kriteria
Kantor Jasa Raharja
0400301
LOKET PERWAKILAN PURWOKERTO
Periode
10/07/2011
10/07/2011
Keluar
Lihat Laporan



Gambar 2.7

Menu Pelayanan

2.1.4.2 ORACLE

Oracle Database adalah Database server dengan model Relasional (RDBMS) sebagai server, Oracle Database bertugas melayani permintaan client atau proses untuk menggunakan sumber daya Database seperti Data, Memory dan proses server. Database ini dapat di pandang sebagai container yang berisi berbagai objek seperti tabel, index, view, stored Procedure, dan Tubel Space, sedangkan dari perspektif berbeda dapat dinyatakan sebagai kumpulan data yang membentuk Basisdata (Simmons, 2002)

2.1.5. Kompetensi Karyawan

Kompetensi Karyawan menurut Prihadi (2004) dalam Meuthia 2005 adalah sebagai berikut :

"kompetensi adalah suatu bagian kepribadian seseorang yang cukup dalam dan relatif menetap serta dapat memprediksi perilaku dalam beragam situasi dan tugas-tugas jabatan. *Casually related* berarti bahwa sebuah kompetensi menyebabkan atau memprediksi perilaku atau kinerja seseorang."

2.1.5.1. Konsep Kompetensi Karyawan

Menurut Palan (2007) kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi, konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul ditempat kerja.

Menurut Spenser (1993) *dalam* Hutapea (2008) kompetensi merupakan karakteristik dasar seseorang yang terkait dengan prestasi kerja yang luar biasa atau dengan efektivitas kerja. Karakteristik tersebut terdiri dari lima hal yaitu: motif, sifat bawaan, konsep diri, pengetahuan dan keahlian.

Motif diartikan sebagai segala sesuatu yang secara konsisten dan terus menerus dipikirkan untuk terjadi, oleh individu motif ini merupakan area yang menggerakkan, mengendalikan, dan mengarahkan perilaku menuju sasuatu yang ingin dicapai. Sifat bawaan manggambarkan karakteristik fisik atau nonfisik seseorang dalam merespon suatu kejaadian, sifat bawaan ini relatif

tidak berubah. Konsep diri merupakan pandangan, nilai-nilai, keyakinan dan citra diri seseorang, konsep diri setiap orang berbeda-beda walaupun dilahirkan kembar. Pengetahuan merupakan informasi maupun teori yang diperoleh seseorang dalam bidang tertentu. Sedangkan keahlian adalah kemampuan seseorang dalam melakukan sebuah pekerjaan tertentu yang menjadi bidang kerjanya

2.1.5.2. Faktor Kompetensi Karyawan

Mangkunegara (2004) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

Menurut Simanjuntak (2005) menyatakan bahwa kinerja merupakan agregasi atau akumulasi dari kinerja semua unit-unit organisasi yang bersumber dari akumulasi kinerja individu yang merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu :

1. Kompetensi individu yang mencakup kemampuan, ketrampilan kerja dan motivasi dan etos kerja, yang mana secara khusus motivasi dan etos kerja dipengaruhi oleh latar belakang keluarga, lingkungan masyarakat, budaya dan nilai-nilai agama yang dianutnya.

2. Dukungan organisasi yang mencakup pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana, kenyamanan lingkungan kerja dan syarat-syarat kerja.

3. Dukungan manajemen yang mencakup kemampuan manajerial pimpinan baik membangun sistem kerjadan hubungan industrial yang aman dan harmonis dan peningkatan kualitas sumber daya manusia.

2.1.5.3. Fungsi Kompetensi Karyawan

Amriyati dkk (2003) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil perilaku karyawan dalam perspektif teori harapan (*expectancy*). Kinerja merupakan fungsi perkalian dari motivasi dan kemampuan (*ability*). Kinerja atau prestasi kerja seseorang tergantung pada motivasi dan kemampuan bekerja. Faktor motivasi terdiri dari penilaian (e*valuation*), alat bantu (*instrumentality*) dan harapan (*expectancy*).

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan sebuah pekerjaan tertentu yang menjadi bidang kerjanya , didalam suatu proses kerja pada suatu perusahaan , Sistem Informasi Pelayanan Santunan berdampingan dengan Kompetensi karyawan dalam proses Pelayanan Santunan yang bertujuan untuk mencapai kepuasan Klaimen dalam proses pelayanan santunan, Maka dari itu kompetensi karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan klaimen

2.1.6. Kepuasan Klaimen

Menurut Kotler (2000) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan

Pengertian dari kepuasan itu menurut Yunianto Tri Atmojo dalam Articles Of Interest tahun 2006 adalah:

> "Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien".

Kepuasan merupakan Kesesuaian antara apa yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, begitupula dengan Kepuasan klaimen dalam prosedur Pelayanan santunan kecelakaan, klaimen mengajukan Santunan dan mengikuti Prosedur pelayanan yang berlaku oleh karena itu faktor pendukung kepuasan klaimen adalah Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dan Kompetensi karyawan di PT. Jasa Raharja.

2.1.6.1. Konsep kepuasan

Kepuasan konsumen menurut Zeithaml akan dipengaruhi oleh fitur spesifik dari produk atau jasa dan persepsi terhadap kualitas. Kualitas jasa pada dasarnya menggambarkan sejauh mana jasa yang dirasakan pelanggan dapat memenuhi harapan mereka. Kualitas merupakan elemen dominan dalam evaluasi yang dilakukan pelanggan. Dalam kasus dimana jasa yang ditawarkan adalah kombinasi dengan produk fisik, Dalam menentukan kepuasan pelanggan.

Ada lima dimensi pokok kualitas jasa yang dinilai yaitu (Zeithaml,2000; 82):

1. ***Reliability,*** *ability to perform the promised service dependably and accurately.*

2. ***Responsiveness,*** *willingness to help customers and to provide prompt service.*

3. ***Assurance,*** *employees' knowledge and courtesy and the ability of the firm and its*

employees to inspire trust and confidence.

4. ***Empathy,*** *the caring, individualized attention the firm provides its customers.*

5. ***Tangibles,*** *appearance of physical facilities, equpment, personnel, and communication materials.*

Oleh karena itu konsep kepuasan klaimen adalah Sistem Informasi dan kompetensi karyawan yang dapat memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan klaimen.

2.1.6.2. Faktor Kepuasaan Klaimen

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195). Menurut Oliver (Barnes,2003: 64) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan; sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan:

"sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya."

Factor kepuasan klaimen adalah Santunan yang diterima sesuai dengan apa yang diajukan oleh klaimen dan didukung dengan Proses pembayaran santunan yang tepat dan cepat serta Kompetensi karyawan dalam melayani Klaimen selain itu perusahaan dapat menyediakan wadah saran ataupun kritik yang berupa keluhan yang dapat disampaikan oleh pengguna jasa (klaimen)

2.1.6.3. Fungsi Kepuasan klaimen

Menurut Dr. Aulia Tasman, SE, M.Sc dalam Teori Perferensi Konsumen :

" kepuasan digambarkan sebagai beberapa tingkat kepuasan (*satisfaction)* yang terukur yang didapat oleh konsumen dari mengkonsumsi barang atau jasa."

Fungsi kepuasan klaimen adalah sebagai tolak ukur kualitas system Informasi yang berjalan di PT. Jasa Raharjan dan Kompetensi Karyawan terhadap pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat.

2.1.7. Keterkaitan Antara Variabel Penelitian

2.1.7.1 Hubungan Sistem informasi dengan Kepuasan Klaimen

Penelitian yang berkaitan dengan partisipasi atau keterlibatan pemakai dihubungkan dengan berbagai ukuran keberhasilan sistem dilakukan oleh Staples dan McKeen (2003), hasil-hasil penelitian masih tidak konsisten dan cenderung saling bertentangan, beberapa peneliti menunjukkan bahwa partisipasi pemakai berhubungan positif dengan keberhasilan sistem, peneliti lain berhubungan secara negatif dengan keberhasilan sistem, bahkan kadang -kadang berhubungan tidak signifikan dengan keberhasilan sistem.

Dalam memberikan santunan, Jasa Raharja tidak hanya berusaha menyerahkan secara cepat, namun juga tepat sasaran. Itulah sebabnya, maka Jasa Raharja menerapkan prisip “5 tepat Pelayanan Santunan” :

1. Tepat Informasi, yakni diperolehnya informasi yang akurat tentang kecelakaan alat angkutan dan lalu lintas jalan sedini mungkin.
2. Tepat jaminan, yakni pemberian santunan kepada korban atau ahli waris korban dipastikan sesuai dengan ketentuan ruang lingkup serta nilai jaminan.

3. Tepat Subjek, yakni penerima santuna adalah korban atau ahli waris korban yang benar-benar berhak
4. Tepat Waktu, Yakni Pelayanan Santunan dilakukan dengan batasan waktu yang tepat
5. Tepat Tempat, yakni penyerahan santunan diupayakan sedekat mungkin dengan domisisli korban atau ahli waris korban.

Sistem Informasi yang baik dapat memberikan kepuasan kepada klaimen dalam Proses pengajuan santunan, apabila Sistem Informasi yang digunakan tidak menunjang jalanya Proses Pelayanan Santunan maka tidak adanya kepuasan klaimen begitu pula sebaliknya kepuasan Klaimen merupakan Prioritas Perusahaan karena sebagai Tolak ukur kualitas Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan di PT. Jasa Raharja.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi adalah kombinasi dari manusia, Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Jaringan Komunikasi, dan Sumber data yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, meyimpan, dan mendapatkan data atau Informasi dalam tujuan dengan menerima masukan (input) dan menghasilkan keluaran (output) dalam suatu (process) transformasi yang terorganisir.

2.1.7.2 Hubungan Kompetensi Karyawan dengan Kepuasan Klaimen

Kompetensi Karyawan dapat mempengaruhi kepuasan klaimen, karena karyawana yang berhadapan langsung dengan klaimen, Karyawan sebagai Penggerak Sistem Informasi dan pemberi Layanan kepada Klaimen.

Menurut Liu (2005) terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan konsumen dengan Kompetensi Karyawan disetiap tingkat pemisahan indikasi selanjutnya bahwa masing-masing sub divisi yaitu mengambil pengertian sebagai aspek penting dari kepuasan konsumen.

Dalam menentukan kepuasan pelanggan. Ada lima dimensi pokok kualitas jasa yang dinilai yaitu (Zeithaml,2000; 82):

1. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. Dalam pelayanan Santunan adalah kecepatan pelayanan Santunan dan ketepatan pembayaran Santunan.
2. Realiability (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Dalam pelayanan santunan adalah Informasi waktu penerimaan santunan dan jumlah santunan yang akan diterima oleh klaimen.
3. Assurances (Jaminan), yaitu kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam pelayanan Santunan adalah Kesesuaian pengajuan santunan dengan pembayaran santunan yang diterima oleh klaimen.

4. Emphaty (empati), yaitu kemampuan membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan santunan adalah keramahan karyawan Jasa Raharja.
5. Tangibles (bukti langsung), yaitu sarana dan fasilitas fisik yang adapat langsung dirasakan oleh pelanggan. Dalam pelayanan santunan adalah ketersedian Komputer dan fasilitas lain yang mendukung proses sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan.

2.2. Kerangka pemikiran

Sistem informasi yang baik serta kompetensi karyawanya akan mendatangkan manfaat yang baik bagi organisasi atau perusahaan, maka diperlukannya suatu tanggapan atau respon dari sejumlah orang atau masyarakat yang menggunakan jasa suatu perusahaan agar perusahaan mengetahui seberapa baik sistem informasi yang selama ini digunakan . Pada Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan di PT.Jasa Raharja, sistem yang ada sudah terkomputerisasi. Maka dari itu diperlukanya suatu respon terhadap kepuasan pada seluruh Prosedur Pelayanan Santunan Kecelakaan yang ditujukan kepada para klaimen. Kompetensi karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan klaimen, memberikan pelayanan yang terbaik bagi Masyarakat akan membantu Proses pelayanan Santunan

Dasar Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan sesuai dengan ketentuan UU No. 33 dan 34 Tahun 1964 , Memberikan jaminan asuransi kepada Masyarakat yang mengalami Kecelakaan dan memberikan perlindungan kepada Masyarakat yang menjadi korban Kecelakaan.

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."

Pengertian dari sistem itu sendiri menurut O'Brein (2000 : 7) yaitu:

"Sistem informasi merupakan sebuah system yang dapat mengatur kombinasi dari orang-orang , perangkat lunak , perangkat keras, jaringan komunikasi, dan sumber data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan Informasi didalam Organisasi."

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan klaimen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Jasa Raharja. Dalam upaya untuk meningkatkan layanan Jasa Raharja dan upaya perbaikan dan

penyempurnaan kualitas layanan. Konsep yang penulis uraikan pada Tabel 2.2 dapat didikumg oleh hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

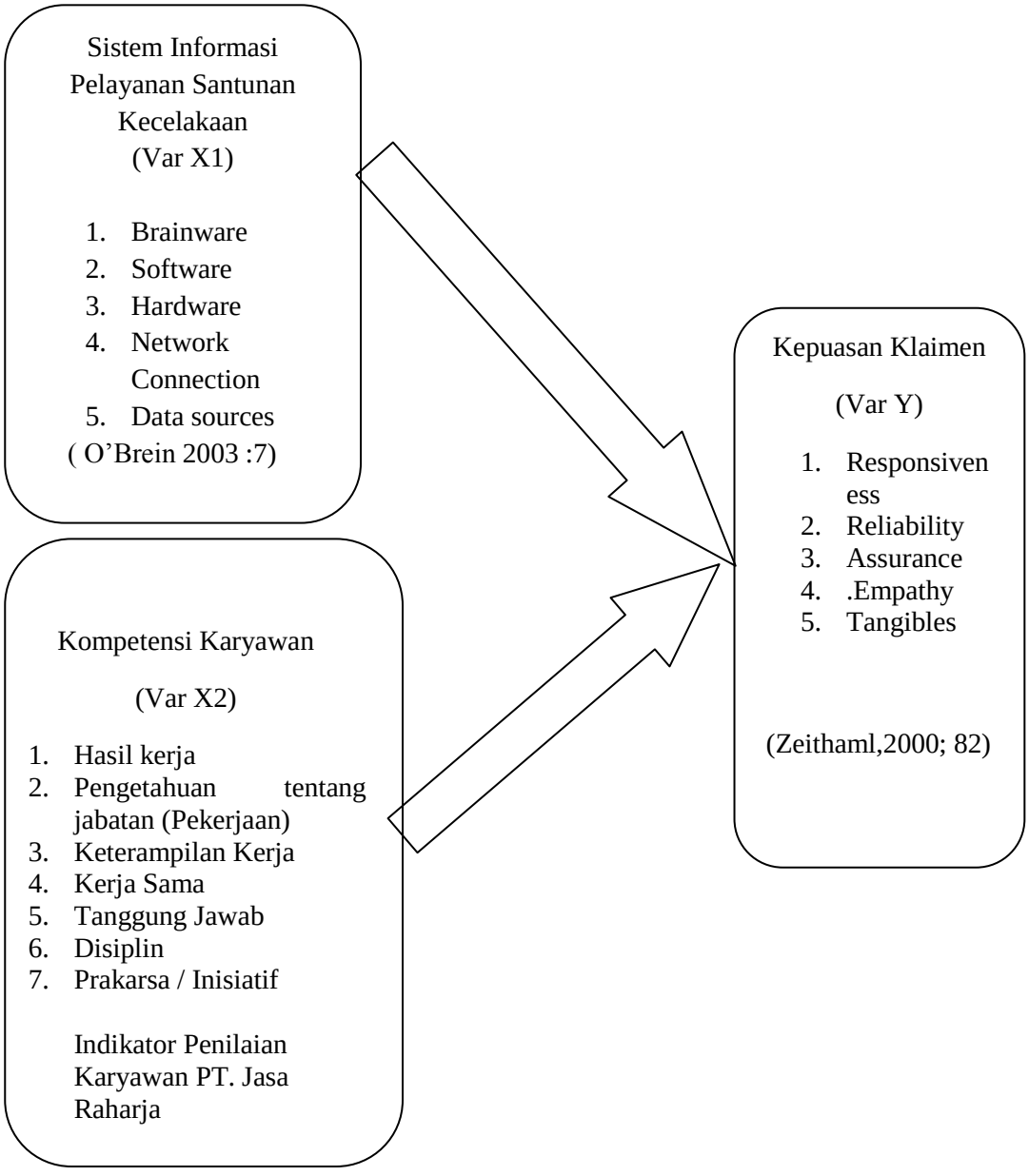
Perbedaan dengan penelitian Sebelumnya

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Harianto	Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek kopkar rumah sakit Budhi Asih Jakarta	1.Pasien Apotek Kopkar *sangat puas* terhadap keramahan petugas. 2.Pasien *cukup puas* terhadap kecepatan kasir, kelengkapan obat, kemurahan harga obat, kecukupan tempat duduk, dan kenyaman ruang tamu 3.pasien *puas* terhadap ketersedian televisi	Menggunakan Metode penelitian dengan cross sectional, sedangkan Metode Analisis yang digunakan penelitian ini adalah analais Regresi Berganda
2	Henny hendarti	Korelasi antara efektivitas system informasi KRS online dengan kepuasan mahasiswa Universitas Bina Nusantara	Terdapat hubungan yang positif dan kuat antara efektivitas Sistem Informasi KRS Online dengan kepuasan Mahasiswa.	Metode analisis menggunakan analisis linier sederhana, sedangkan Metode Analisis yang digunakan penelitian ini adalah analais Regresi Berganda l
3	Bayu Hadyanto Mulyono	Analisi Pengaruh Produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen(studi kasus pada perumahan Puri Mediteranian Semarang)	Hasil penelitaian membuktikan bahwa variable kualitas produk adalah variable yang berpengaruh dalam menjelaskan kepuasan konsumen, dibandingkandengan variable kualitas pelyanan.	Metode Penelitian menggunakan metode penelitian Empiris, sedangkan Metode Analisis yang digunakan penelitian ini adalah analais Regresi Berganda

4	Dodik Agung Indra	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok studi kasus pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar	Variable bebas secara individual berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah	Tidak menganalisi system Informasinya melainkan hanya Analisis pelayanannya saja.
5	Rustika Atmawati	Analaisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Matahari Departement store di Solo Grand Mall	Berdasarkan hasil analis Regresi Binary Logistic diperoleh bahwa variable independen yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan Konsumen	Menggunakan teknik Analisis Regresi Logistik binary, sedangkan Metode Analisis yang digunakan penelitian ini adalah analais Regresi Berganda
6	E r i d a Vol. 1 No.1 Januari-Juni 2009 ISSN 2085-0972	PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN INSENTIF TERHADAP PERILAKU WOM (WORD-OF-MOUTH) KONSUMEN JASA ANGKUTAN PENUMPANG BIS ANTAR KOTA ANTAR PROPINSI KELAS EKSEKUTIF DI BANDUNG	Dari hasil penelitian diketahui bahwa bauran penjualan eceran secara bersamasama atau simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap citra Ramayana D*epartment Store*. Secara parsial, semua variabel bauran penjualan eceran pada Ramayana Dept. Store yang berjumlah 7 variabel yaitu produk, harga, lokasi, promosi, fasilitas, pelayanan dan wiraniaga berpengaruh positif terhadap citra Ramayana *Department Store*.	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey explanatory, sedangkan Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Gambar 2.8

Skema Kerangka Pemikiran



2.3. Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara atau proposisi tentatif tentang hubungan antara dua variabel atau lebih sedangkan menurut Pengertian Pengujian Hipotesis menurut (Jonathan Sarwono, 2005 : 72) :

> "Pengujian hipotesis adalah suatu pernyataan yang belum terbukti mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih variabel yang dibuat didasarkan kerangka teori atau model analisis. Terkadang hipotesis merupakan jawaban pertanyaan penelitian."

Hipotesis pada analisis ini adalah bahwa Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan di PT.Jasa Raharja dan Kompetensi Karyawan berpengaruh terhadap kepuasan klaimen karena penanggulangannya terhadap masyarakat Indonesia yang mengalami kecelakaan lalu lintas sangat baik, seluruh warga Negara Indonesia yang mengalami kecelakaan baik itu luka-luka, cacat tetap, ataupun meninggal dunia pasti akan mendapatkan santunan asuransi kecelakaan dari pemerintah yang dilaksanakan oleh PT. Jasa Raharja tentunya dengan prosedur yang telah ditetapkan maka dari itu PT. Jasa Raharja sangat berpengaruh terhadap masyarakat umum khususnya para kalimen. Sejauh ini para klaimen cukup puas terhadap pelayanan PT. Jasa Raharja. Karena PT.Jasa Raharja sangat mengutamakan perlindungan dan prima dalam pelayanan.