BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran untuk mendapatkan tujuan tertentu mengenai suatu hal yang akan dibuktikan secara objektif. Pengertian objek penelitian menurut Sugiyono (2005:32) adalah sebagai berikut :

> "Objek Penelitian merupakan Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan."

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa objek penelitian digunakan untuk mendapatkan data sesuai tujuan dan kegunaan tertentu. Objek yang penulis gunakan dalam penelitian adalah Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dan kompetensi Karyawan pada Pelayanan Santunan Penelitian ini dilaksanakan pada Perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat .

3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah berdirinya Jasa Raharja tidak terlepas dari adanya peristiwa pengambil alihan atau nasionalisasi perusahaan-perusahaan milik Belanda oleh pemerintah RI. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) No.3 tahun 1960, jo Pengumuman Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No.12631/BUM II tanggal 9

Februari 1960, terdapat 8 (delapan) perusahaan asuransi yang ditetapkan sebagai Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) dan sekaligus diadakan pengelompokan dan penggunaan nama perusahaan sebagai berikut :

1. **PAKN Ika Bhakti**
2. **PAKN Ika Dharma**
3. **PAKN Ika Mulya**
4. **PAKN Ika Sakti**

Perkembangan organisasi perusahaan tidak berhenti sampai disitu saja, karena dengan adanya pengumuman Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No. 294293/BUM II tanggal 31 Desember 1960, keempat perusahaan tersebut diatas digabung dalam satu **Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) "Ika Karya".** Selanjutnya PAKN Ika Karya berubah nama menjadi **Perusahaan Asuransi Kerugian (PAKN) Eka Karya.**

Berdasarkan PP No.8 tahun 1965 dengan melebur seluruh kekayaan, pegawai dan segala hutang piutang PNAK Eka Karya, mulai 1 Januari 1965 dibentuk Badan Hukum baru dengan nama **"Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja"** dengan tugas khusus mengelola pelaksanaan Undang-Undang (UU) No.33 dan Undang-Undang (UU) No.34 tahun 1964. Penunjukan PNAK Jasa Raharja sebagai pengelola kedua Undang-Undang tersebut ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No. BAPN 1-3-3 tanggal 30 Maret 1965.

Pada tahun 1970, PNAK Jasa Raharja diubah statusnya menjadi **"Perusahaan Umum (Perum) Jasa Raharja"**. Perubahan status ini dituangkan dalam surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep.750/KMK/IV/II/1970 tanggal 18 November 1970, yang merupakan tindak lanjut dikeluarkannya UU. No.9 tahun 1969 tentang Bentuk-Bentuk Badan Usaha Negara.

Pada tahun 1978 yaitu berdasarkan PP No.34 tahun 1978 dan melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia yang selalu diperpanjang pada setiap tahun dan terakhir No. 523/KMK/013/1989, selain mengelola pelaksanaan UU No.33 dan UU No.34 tahun 1964, Jasa Raharja diberi tugas baru menerbitkan surat jaminan dalam bentuk *Surety Bond*. Kemudian sebagai upaya pengemban rasa tanggung jawab sosial kepada masyrakat khususnya bagi mereka yang belum memperoleh perlindungan dalam lingkup UU No.33 dan UU No.34 tahun 1964, maka dikembangkan pula usaha Asuransi Aneka.

Kemudian dalam perkembangan selanjutnya, mengingat usaha yang ditangani oleh Perum Jasa Raharja semakin bertambah luas, maka pada tahun 1980 berdasarkan PP No.39 tahun 1980 tanggal 6 November 1980, status Jasa Raharja diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama **PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja**, yang kemudian pendiriannya dikukuhkan dengan Akte Notaris Imas Fatimah, SH No.49 tahun 1981 tanggal 28 Februari 1981. pada tahun 1994, sejalan dengan diterbitkan UU No.2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, yang antara lain mengharuskan bahwa Perusahaan Asuransi yang telah

menyelenggarakan program asuransi sosial dilarang menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial, maka terhitung mulai tanggal 1 Januari 1994 Jasa Raharja melepaskan usaha non wajib dan *surety bond* dan kembali menjalankan program asuransi sosial yaitu mengelola pelaksanaan UU No.33 dan UU No.34 tahun 1964.

Kemudian melalui surat edaran Direksi No. P/SE/20/V/1996 tanggal 30 Mei 1996, penulisannya ditetapkan menjadi PT. Jasa Raharja (Persero).

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

3.1.2.1 Visi Perusahaan

Menjadikan perusahaan terkemuka dibidang asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

3.1.2.2 Misi Perusahaan

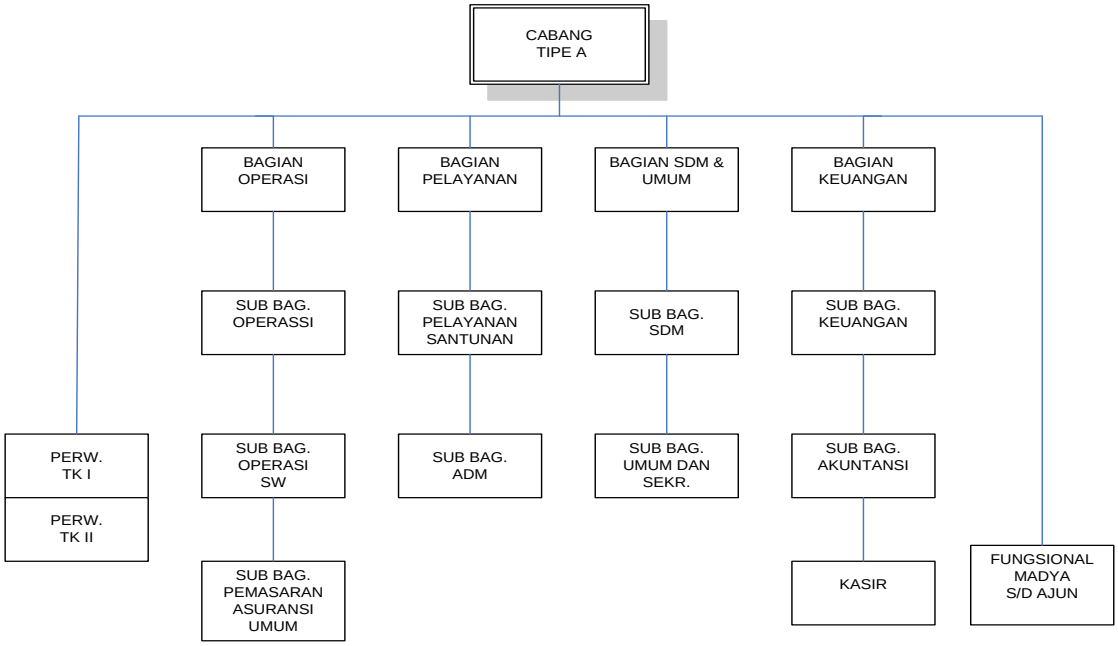
1. Bakti kepada masyarakat, dengan mengutamakan perlindungan dasar dan pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat.
2. Bakti kepada Negara, dengan mewujudkan kinerja terbaik sebagai penyelenggara program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib serta Badan Usaha Milik Negara.

3. Bakti kepada Perusahaan, dengan mewujudkan keseimbangan kepentingan agar produktivitas dapat tercapai secara optimal demi kesinambungan perusahaan.
4. Bakti kepada Lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.

3.1.3. Sruktur Organisasi Perusahaan

Di dalam suatu struktur organisasi terdapat bentuk susunan tertentu yang akan mempertahankan kegiatan yang ada di dalam lingkungan organisasi untuk mencapai tujuan. Dengan cara memiliki bentuk struktur organisasi akan jelas terlihat tugas dan tanggung jawab dari pimpinan organisasi kepada setiap anggota organisasi atau pegawainya, karena dalam organisasi hubungan antara atasan dan bawahan harus jelas, serta terjadinya komunikasi yang baik sehingga tujuan dari organisasi perusahaan dapat tercapai. Struktur organisasi dari PT. Jasa Raharja (Persero) terdiri dari 3 jenis yaitu :

a) Kantor Pusat
b) Kantor Cabang Tipe A (Wilayah)
c) Kantor Cabang Tipe B (Perwakilan di Daerah)



Gambar 3.1

Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja (Peresero)

Cabang Jawa Barat

3.1.4. Deskripsi Tugas

Adapun uraian singkat tugas dari masing-masing bagian pada PT. Jasa Raharja (Persero) adalah sebagai berikut :

1) Kepala Cabang

Bertanggung jawab penuh atas seluruh kegiatan perusahaan di wilayah kerja cabang.

2) Bagian Operasional

Melaksanakan pengutipan Iuran Wajib (IW) terhadap Perusahaan Otobis (PO) dan pemilik kendaraan umum lainnya di cabang Jawa Barat, serta melaksanakan seluruh kegiatan administrasi sampai dengan pelaporan di bidang operasional.

- **Sub. Bagian Operasional Iuran Wajib**

Tugas Pokok:

a) Merencanakan dan mengamankan SDM, alat dan sarana fisik dalam unit kerja.
b) Melakukan kerjasama dengan unit-unit lain.
c) Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan dalam unit kerjanya.

Wewenang:

a) Membantu pemilihan metode atau cara yang akan ditetapkan dalam kegiatan pungutan atau pemasaran iuran Wajib
b) Mengusulkan bentuk dan sistem laporan yang efektif dan informasi kepada atasan dan meningkatkan kelancaran laporan.

- **Sub Bagian Opreasional Sumbangan Wajib**

Tugas Pokok:

a) Merencanakan dan mengamankan SDM, alat dan sarana fisik dalam unit kerja.

b) Melakukan kerjasama dengan unit-unit lain.

c) Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan dalam unit kerjanya.

Wewenang:

a) Membantu pemilihan metode atau cara yang akan ditetapkan dalam kegiatan pungutan atau pemasaran sumbangan wajib.

b) Mengusulkan bentuk dan sistem laporan yang efektif dan informasi kepada atasan dan meningkatkan kelancaran laporan.

3) Bagian Keuangan

Menerima, mengeluarkan dan menyimpan uang tunai kas, bank dan memorial. Membuat bukti penerimaan dan pengeluaran setiap hari melalui kas, bank dan memorial.

- **Sub Bagian Keuuangan**

Tugas Pokok:

a) Memeriksa kelengapan dan keabsahan kuitansi (faktur yang diajukan untuk pembayaran klaim).

b) Merencanakan arus kas harian.

c) Monitoring setoran cicilan dari mitra binaan.

Wewenang:

a) Mengatur dan mengembangkan SDM serta menggunakan alat dan sarana fisik yang berada dibawah pimpinannya sejauh dalam usaha memenuhi tanggung jawabnya.
b) Menangguhkan atau menolak penerimaan atau pembayaran yang masih meragukan.

- **Sub Bagian Akuntansi**

Tugas Pokok:

a) Membuat laporan kinerja manajemen, laporan pertanggungjawaban RTL, membuat laporan perubahan aktiva, beranggung jawab atas sistem pengolahan data melalui komputer.
b) Memimpin pembuatan nota debet/kredit, bukti kas, bukti bank, bukti memorial, daftar harian kas/bank/memorial.
c) Menyusun laporan hasil usaha kantor cabang dan perwakilan.

Wewenang:

a) Mengatur dan mengembangkan SDM serta menggunakan alat dan saran fisik yang berada dibawah pimpinannya sejauh dalam usaha memenuhi tanggung jawabnya.
b) Menolak bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran uang yang tidak lengkap dan tidak sah.

- **Kasir**

Tugas Pokok:

a) Mengkonfirmasikan kebutuhan dana baik untuk biaya klaim maupun pembiayaan lainnya.
b) Menerima setoran dan melakukan pembayaran.
c) Mencatat semua penerimaan baik melalui kas atau bank ke dalam buku pembantu pengendalian kas.

Wewenang:

a) Membayarkan biaya-biaya yang menjadi kewajiban perusahaan setelah mendapat pengesahan kepala bagian.
b) Menerima setoran yang menjadi hak perusahaan setelah mendapatkan pengesahan kepala bagian.

4) Bagian Pelayanan

Menerima pengajuan berkas klaim, meneliti atau memeriksa kelengkapan pengajuan berkas sampai dengan pembayaran, pelimpahan, atau penolakan. Memonitor data kecelakaan dan menerima laporan polisi atau sket gambar kejadian untuk pembuatan formulir "K". Menghubungi ahli waris korban kecelakaan lalu lintas untuk dimintakan kelengkapan berkas klaim, serta melaksanakan administrasi dan pembuatan laporan klaim.

- **Sub Bagian Pelayanan Santunan**

Tugas Pokok:

a) Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan seerta pengamanan SDM di dalam dan dilingkungan tempat kerja
b) Mengkooordinasi ajun surveyer untuk pelaksanaan survey
c) Menyimpan Berkas mutasi laka dan menyimpan data laka

Wewenang:

a) Merekomendasikan kepastian jaminan
b) Menentukan kebenaran ahli waris
c) Menentukan keabsahan berkas

- **Sub Bagian Administrasi Santunan**

Tugas Pokok:

a) Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan serta pengamanan SDM di dalam dan di lingkungan tempat kerja.
b) Meminpin dan membina operator klaim.
c) Meminpin dan mengarahkan pengarsipan.

Wewenang:

a) Meneliti persyaratan berkas pembayaran klaim
b) Melakukan koordinasi dengan bagian keuangan dan bagian asuransi.

5) Bagian SDM dan Umum

Melaksanakan dan bertanggung jawab atas kebersihan kantor dan rumah dinas. Melaksanakan perawatan dan pemeliharaan barang inventaris perusahaan dan melayani karyawan dalam pelaksanaan kegiatan dinas perusahaan, serta memberdayakan SDM secara global.

- **Sub Bagian Umum dan Sekretariat**

Tugas Pokok:

a) Pemeliharaan dan keamanan gedung kantor.
b) Pengadaan material produksi dan inventaris yang dibutuhkan oleh cabang.
c) Pengaturan pemakaian kendaraan dinas.

Wewenang:

a) Mengatur dan mengembangkan SDM serta menggunakan alat dan sarana fisik yang berada dibawah pimpinannya sejauh dalam usaha memenuhi tanggung jawabnya.
b) Menentukan jumlah dan saat pengadaan materil dan barang inventaris

6) Pos Penghubung (Kantor Samsat)

Melaksanakan pengutipan IW dan SW serta penyetoran hasilnya ke kas perusahaan dan bank yang ditunjuk. Melaksanakan pembuatan laporan harian, bulanan atau hasil usaha di pos penghubung serta ikut membantu petugas klaim di daerah bertugas.

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara penulis dalam menganalisis data. Pengertian dari Metode Penelitian adalah sebagai berikut:

Menurut Sugiyono (2010:2) menjelaskan bahwa:

> "Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu".

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa merupakan cara pemecahan masalah penelitian yang dilaksanakan secara terencana dan cermat dengan maksud mendapatkan fakta dan kesimpulan agar dapat memahami, menjelaskan, meramalkan, dan mengendalikan keadaan. Metode penelitian juga merupakan cara kerja untuk memahami dan mendalami objek yang menjadi sasaran.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya, artinya penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data *numeric* (angka), dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2008:147) menyatakan bahwa:

> "Metode Analisis Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalis

Menurut Sugiyono (2010:8) metode penelitian kuantitatif adalah :

> "Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada sample filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunkan istrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan."

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif merupakan metode yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan faktual tentang fakta-fakta serta hubungan antar variabel yang diselidiki dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis, dan menginterpretasi data dalam pengujian hipotesis statistik.

Penulis menggunakan metode tersebut, karena penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan dengan jelas bagaimana Pengaruhnya Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dan Kompetensi karyawan terhadap kepuasan klaimen. Sedangkan, pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kuantitatif, karena data pembayaran Santunan dan data penilaian Kompetensi karyawan, yang diperoleh dari penelitian ini berupa data kuantitatif.

Data yang dibutuhkan adalah data yang sesuai dengan masalah-masalah yang ada dan sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga data tersebut akan di kumpulkan, diolah, dianalisis dan diproses lebih lanjut sesuai dengan teori-teori yang telah dipelajari, jadi dari data tersebut akan dapat ditarik kesimpulan.

3.2.1. Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian diperlukan perencanaan penelitian agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik, sistematis serta efektif. Desain penelitian menurut Moh. Nazir (2005:84), "Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian."

Adapun pengertian dari desain penelitian menurut Husein Umar (2000:54-55) adalah "Desain penelitian merupakan rencana dan struktur penyelidikan yang dibuat sedemikian rupa agar diperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian."

Demikian halnya Umi Narimawati (2010:30) mengatakan bahwa desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti, dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu. Tahapan atau langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan permasalahan sebagai indikasi dari fenomena penelitian, selanjutnya dapat ditetapkan judul yang akan diteliti. Dalam penelitian ini permasalahan yang terjadi difokuskan pada faktor Kepuasan Klaimen. Dengan demikian dapat

ditetapkan judul penelitian : Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Santunan kecelakaan dan kompetensi Karyawan terhadap kepuasan klaimen.

2. Mengidentifikasi masalah yang terjadi. Dalam penelitian ini permasalahan yang berhasil diidentifikasi antara lain adalah Proses pelayanan sering mengalami hambatan diakibatkan oleh beberapa hal yaitu gangguan pada jaringan internet yaitu kecepatan bandwith yang terkadang mengalami gangguan pada jaringan, Kesalahan Sumber data Klaimen yang diperoleh PT. Jasa Raharja dari pihak yang bukan bersangkutan sehingga memperhambat Proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelaakaan.
3. Menetapkan rumusan masalah. Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dan Kompetensi karyawan secara simultan maupun parsial terhadap Kepuasan Klaimen pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat.
4. Menetapkan Batasan Masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah 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.
5. Menetapkan tujuan penelitian. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan yang

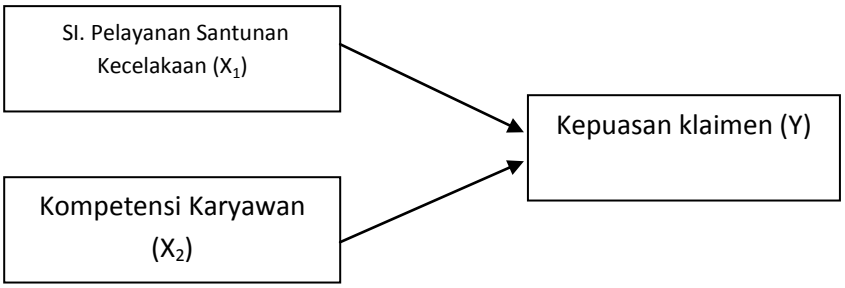
sedang berjalan dan Kompetensi karyawan, secara simultan dan parsial terhadap kepuasan klaimen pada PT. Jasa Raharja (Pesero) Jawa barat.

6. Menetapkan hipotesis penelitian, berdasarkan fenomena dan dukungan teori. Penulis menetapkan hipotesis dalam penelitian ini: Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dan Kompetensi Karyawan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klaimen pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat.
7. Menetapkan konsep variable sekaligus pengukuran variable penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini Konsep dasar Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan berdasarkan menurut O'Brein (2000 :7) , Kompentensi Karyawan adalah Prihadi (2004), selanjutnya kepuasaan Klaimen mengacu kepada pendapat kotler (2000).
8. Menetapkan sumber data, teknik penentuan sampel dan teknik pengumpulan data. Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Teknik *nonprobability* sampling yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *sampling purposive*. Sehingga diperoleh sampel dari Kuisioner PT. Jasa Raharja. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentas dan, wawancara.
9. Melakukan analisis data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis statistik inferensial. Metode Kualitatif dan kuantitatif, dan analisis regresi berganda.

10. Melaporkan hasil penelitian.

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan paradigma hubungan dua variable bebas secara bersamaan dengan satu variable tergantung.

Desain penelitian tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.2

Desain Penelitian

3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Pengertian variabel menurut Sugiyono (2010: 31) adalah "sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan."

Sedangkan definisi operasionalisasi variabel menurut Nur Indriantoro (2002:69) sebagai berikut:

> "Definisi operasional adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalisasikan *construct*, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran *construct* yang lebih baik."

Operasionalisasi variabel diperlukan dalam menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam suatu penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar.

1. **Variabel Bebas / *Independent* (variabel X_1)**

Sugiyono (2010:33) mengemukakan bahwa, "Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen)".

Variabel bebas merupakan variabel stimulus atau variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas merupakan variabel yang diukur, dimanipulasi, atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang diobservasi.

Variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini ada dua, pertama (X_1) adalah Sistem Informasi pelayanan Santunan Kecelakaan dan kedua (X_2) adalah Kompetensi karyawan.

a. Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan (X_1)

Berdasarkan (*o'Brien (2003 :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."

b. Kompetensi karyawan (X_2)

> "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." (Prihadi, 2004).

2. Variabel tergantung / *Dependent* (Variabel Y)

Variabel tergantung adalah variabel yang memberikan reaksi/respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Menurut Sugiyono (2010:39), "Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas". Dalam hal ini variabel terikatnya adalah Kepuasan klaimen dengan system informasi Prosedur Pelayanan santunan Kecelakaan dan kompetensi karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, operasionalisasi variabel penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel 3.1 sebagai berikut :

Tabel 3.1

Tabel Operasionalisasi Variabel

Operasional Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Kuisioner
Sis.Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan (X_1)	*"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."* (*o'Brien (2003 :7)*)	*Brainware*	Tingkat Kompetensi Karyawan menjalankan Sistem Informasi	Ordinal	X1
			Tingkat Kemapuan Karyawan dalam mengopersikan Sistem Informasi	Ordinal	X2
			Tingkat Kompetensi Karyawan dalam membantu klaimen pada proses sistem infomasi	Ordinal	X3
		software	Tingkat Ketersedian fitur/ menu pada Software DASI-JR dalam memenuhi kebutuhan pada proses Sistem Informasi	Ordinal	X4
			Tingkat Peranan DASI-JR pada proses Sistem Informasi	Ordinal	X5

			Tingkat Kemampuan Karyawan pada Bag. Pelayanan dalam mengoperasikan DASI-JR	Ordinal	X6
			Tingkat Kemampuan Karyawan pada Bag. Administrasi dalam mengoperasikan DASI-JR	Ordinal	X7
			Tingkat Kemampuan Karyawan pada Bag. Teknisi dalam mengoperasikan DASI-JR	Ordinal	X8
		Hardware	Tingkat kemampuan Karyawan dalam menggunakan Hardware pada proses Sistem Informasi	Ordinal	X9
			Tingkat ketersedian Hardware dalam memfasilitasi Sistem Informasi	Ordinal	X10
			Tingkat kecanggihan Hardware yang tersedia dalam penunjang proses Sistem Informas	Ordinal	X11
			Tingkat banyaknya Hardware dalam proses Sistem informasi	Ordinal	X12

		Network Conection	Tingkat ketersedian jaringan Intenet untuk proses Sistem Informasi	Ordinal	X13
			Tingkat kecepatan Bandwitch Internet untuk proses Sistem Informasi	Ordinal	X14
			Tingkat Kemampuan Karyawan dalam menggunakan Internet	Ordinal	X15
			Tingkat peranan internet pada proses sistem informasi	Ordinal	X16
		Data Sources	Sumber data yang diperoleh dari Klaimen	Ordinal	X17
			Tingkat Kelengkapan data klaimen	Ordinal	X18
			Tingkat Kerahasian Data klaimen pada DASI-JR	Ordinal	X19
			Tingkat Kesulitan Sistem informasi mengolah data Klaimen	Ordinal	X20
Kompetensi Karyawan (X_2)	*"kompetensi adalah suatu bagian kepribadian seseorang*	*Hasil Kerja*	Tingkat Hasil Kerja mencapai target yang ditetapkan PT. Jasa Raharja	Ordinal	X1

	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." (Prihadi, 2004).		Tingkat Pengaruh Kompetensi karyawan dalam menggunakan Sistem Informasi	Ordinal	X2
		Pengetahuan tentang Pekerjaan	Tingkat pengetahuan yang dimiliki Karyawan dalam pengajuan santunan	Ordinal	X3
			Tingkat Kompetensi karyawan dalam mengoperasikan Sistem Informasi berpengaruh terhadap pelayanan klaimen	Ordinal	X4
		Keterampilan kerja	Tingkat keterampilan karyawan dalam penginputan data klaimen dalam Sistem Informasi	Ordinal	X5
			Tingkat pengaruh keterampilan Karyawan dalam menggunakan Sistem Informasi	Ordinal	X6
		Kerja Sama	Tingkat kemampuan karyawan dalam berkerja sama dengan rekan kerja	Ordinal	X7

			Tingkat kemampuan karyawan dalam berkerja sama dengan Pimpinan	Ordinal	X8
		Tanggung Jawab	Tingkat kemampuan karyawan dalam memenuhi Tanggung Jawab pekerjaanya	Ordinal	X9
			Tingkat Tanggung Jawab Karyawan terhadap klaimen yang tidak Kooperatif	Ordinal	X10
		Disiplin	Tingkat kedisiplinan karyawan menggunakan Sistem Informasi	Ordinal	X11
			Tingkat kedisiplinan karawan dalam melayani Klaimen	Ordinal	X12
		Prakarsa / inisiatif	Tingkat inisiatif karyawan dalam melayani keluhan Klaimen	Ordinal	X13
			Tingkat inisiatif karyawan dalam membantu klaimen dalam pengisian Formulir pengajuan Santunan	Ordinal	X14

Kepuasan klaimen (Y)	*"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" (Kotler,2000)*	*Responsivenes s*	Tingkat kepuasan klaimen terhadap respon positif karyawan pada proses pengajuan santunan Kecelakaan	Ordinal	Y1
			Tingkat Kepuasan klaimen terhadap pelayanan yang Karyawan PT. Jasa Raharja yang lebih baik	Ordinal	Y2
			Tingkat Kepuasan klaimen terhadap pelayanan yang cepat	Ordinal	Y3
		Reliability	Tingkat kesesuaian Jumlah Pembayaran santunan yang tertera dalam Sistem Informasi	Ordinal	Y4
			Tingkat kepuasan pada ketepatan Informasi yang diberikan karyawan PT. Jasa Raharja	Ordinal	Y5
			Tingkat Kepuasan terhadap kehandalah Karyawan mengoperasikan Sistem Informasi	Ordinal	Y6

		Assurance	Tingkat kesesuaian Pembayaran santuan dengan data Klaimen	Ordinal	Y7
			Tingkat kesulitan klaimen dalam proses pengajuan santunan	Ordinal	Y8
			Tingkat kesesuaian pembayaran santunan dengan pengajuan santunan	Ordinal	Y9
		Emphaty	Tingkat keramahan Karyawan PT. Jasa Raharja	Ordinal	Y10
			Tingkat kemudahan Karyawan dalam menggunakan Sistem Informasi	Ordinal	Y11
			Tingkat kemampuan karyawan membantu klaimen dalam pengisian formulir pengajuan santunan kecelakaan	Ordinal	Y12
		Tangibles	Tingkat ketersedian spesifikasi Hardware dalam proses sistem Informasi	Ordinal	Y13
			Tingkat ketersedian fasilitas Hardware di	Ordinal	Y14

			PT. Jasa Raharja		
			Tingkat Kuantitas Fasilitas Hardware yang mendukung Sistem Informasi	Ordinal	Y15

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1 Sumber Data

Jenis data yang digunakan peneliti pada penelitian mengenai pengaruh Sistem Informasi Pelayanan santunan kecelakaan dan kepuasan klaimen terhadap kepuasan klaimen adalah data primer dan data sekunder.

Menurut Sugiyono (2009:137) menjelaskan data primer sebagai berikut:

> "Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data."

Menggunakan data primer karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dubutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti. Setelah data-data terkumpul, data tersebut akan diolah sehingga akan menjadi sebuah informasi bagi peneliti tentang keadaan objek penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil observasi, dan hasil wawancara, Sedangkan menurut Sugiyono (2009:137) data sekunder adalah:

> "Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data."

Menggunakan data sekunder karena peneliti mengumpulkan informasi dari data yang telah diolah oleh pihak lain, yaitu informasi mengenai masalah-masalah pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat.

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

Adapun Teknik Penentuan data terbagi menjadi dua bagian, yaitu populasi dan sampel. Pengertian dari populasi dan sampel itu sendiri adalah sebagai berikut:

1. Populasi Penelitian

Adapun Pengertian populasi menurut Sugiyono (2006:72) mengemukakan bahwa:

> "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakter tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan."

Berdasarkan pengertian di atas, populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian maka yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Karyawan dan Klaimen yang ada di PT. Jasa Rahara (Persero) Cabang Jawa Barat.

2. Sampel

Bila jumlah populasi besar dan tidak mungkin dilakukan penelitian terhadap seluruh anggota populasi maka dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sugiyono (2010:81) memaparkan bahwa, "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut".

Terdapat berbagai teknik sampling yang dapat digunakan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *nonprobability* sampling.

Menurut Sugiyono(2010:84), diungkapkan bahwa: "*Nonprobability* sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel".

Teknik *nonprobability* sampling yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *sampling purposive*.

Sugiyono (2010:85) menjelaskan bahwa, "*Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu".

Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

Sampel yang di ambil adalah berjumlah 45 responden yang terdiri dari 5 karyawan dan 5 Klaimen dari 9 Perwakilan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh **Hair et all** (2006:196), yang mengemukakan bahwa untuk menentukan kekuatan statistik, sample yang digunakan tidak boleh kurang dari 5:1, yang artinya bahwa setiap variable independen dalam penelitian harus memiliki minimal 5 data untuk diolah.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

   Yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung diperusahaan yang menjadi objek penelitian. Data yang diperoleh merupakan data primer yang diperoleh dengan cara:

   a. *Observasi* (Pengamatan Langsung)

      Dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat untuk memperoleh data yang diperlukan.

   b. Wawancara Langsung

      Teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara ke bagian yang berkaitan yaitu mengenai Proses pelayanan Santunan dan Penilaian Kompetensi Karyawan.

   c. Dokumen-dokumen

      Pengumpulan data dengan cara mencatat data yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dari dokumen-dokumen yang dimiliki perusahaan. Berdasarkan penelitian ini diharapkan akan memperoleh Data mengenai Pembayaran Santunan dalam Proses Sistem Informasi pelayanan

yang sedang berjalan, data Penilaian Kompetensi karyawan, dan informasi-informasi lain yang diperlukan.

2. Penelitian Kepustakaan *(Library Research)*

Penelitian yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku di perpustakaan seperti Buku Metode Penelitian Kuantatif dan Kualitatif, Buku tahunan PT. Jasa Rahaja dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan masalah-masalah yang akan diteliti oleh penulis.

3.2.5 Teknik Pengujian Data

3.2.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrument alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Menurut Sekaran (2003) dalam buku Tony Wijaya (2009) :

> " Validitas menunjukan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu Skala pengukuran disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan melakukan apa yang seharusnya di ukur."

Berdasarkan definisi diatas, maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Suatu alat ukur disebut valid bila dia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Ada berbagai metode yang digunakan dalam

uji validitas seperti kolerasi Product moment pearson (seperti metode analisis kolerasi) dan analisis Faktor.

Tabel 3.2
Standar Penilaian Untuk Validitas

	Validity
Good	0,50
Acceptable	**0,30**
Marginal	0,20
Poor	0,10

Sumber : Barker *et al* (2002:70)

Seperti yang telah dijelaskan pada metodologi penelitian bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor total = 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid dan apabila < 0,30 berarti data tersebut dapat dikatakan tidak valid. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan rumus korelasi *product moment pearson* (r).

Untuk mempercepat dan mempermudah penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer dengan menggunakan *software SPSS 16.0 for windows* dengan metode korelasi *pearson product moment* yang rumusnya sebagai berikut :

$$\mathbf{r} = \frac{\mathbf{n}(\sum \mathbf{XY}) - (\sum \mathbf{X} \sum \mathbf{Y})}{\sqrt{[\mathbf{n}\sum \mathbf{X}^2 - (\sum \mathbf{X})^2][\mathbf{n}\sum \mathbf{Y}^2 - (\sum \mathbf{Y})^2]}}$$

Sumber : Sugiyono (2008:248)

Keterangan:

r = Koefisien korelasi *pearson*

X = Sistem Informasi Pelayanan Santunan kecelakaan dan Kompetensi Karyawan

Y = Kepuasan Klaimen

$\sum X$ = jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor X

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor Y

n = Ukuran sampel atau banyak data di dalam sampel

Koefisien validitas dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{kritis}$ pada $\alpha = 3\%$.

Tabel 3.3
Uji Validitas Sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan (X_1)

Item	r-hitung	r-kritis	Kesimpulan
Item 1	0.974	0,3	Valid
Item 2	0.888	0,3	Valid
Item 3	0.912	0,3	Valid
Item 4	0.730	0,3	Valid
Item 5	0.373	0,3	Valid
Item 6	0.497	0,3	Valid
Item 7	0.909	0,3	Valid
Item 8	0.907	0,3	Valid
Item 9	0.412	0,3	Valid
Item 10	0.476	0,3	Valid
Item 11	0.412	0,3	Valid
Item 12	0.412	0,3	Valid
Item 13	0.848	0,3	Valid
Item 14	0.373	0,3	Valid
Item 15	0.907	0,3	Valid
Item 16	0.882	0,3	Valid
Item 17	0.909	0,3	Valid
Item 18	0.432	0,3	Valid
Item 19	0.569	0,3	Valid
Item 20	0.569	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2011

Dari data diatas, disimpulkan bahwa instrumen pada variabel X_1 (Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan) pada setiap variabel yang peneliti ajukan dalam kuesioner dapat mewakili objek yang diteliti, dimana dari 20 pertanyaan variabel X_1 (Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan) valid yaitu r-hitung > r-kritis. sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur validitas *Sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan* akan mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 3.4
Uji Validitas Kompetensi Karyawan (X_2)

Item	r-hitung	r-kritis	Kesimpulan
Item 1	0.699	0,3	Valid
Item 2	0.757	0,3	Valid
Item 3	0.682	0,3	Valid
Item 4	0.697	0,3	Valid
Item 5	0.895	0,3	Valid
Item 6	0.554	0,3	Valid
Item 7	0.772	0,3	Valid
Item 8	0.730	0,3	Valid
Item 9	0.749	0,3	Valid
Item 10	0.884	0,3	Valid
Item 11	0.733	0,3	Valid
Item 12	0.784	0,3	Valid
Item 13	0.690	0,3	Valid
Item 14	0.807	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2011

Dari data diatas disimpulkan bahwa instrumen pada variabel X_2 (Kompetensi karyawan pada setiap variabel yang penulis ajukan dalam kuesioner dapat mewakili objek yang diteliti, dimana dari 14 pertanyaan variabel X_2 (Kompetensi Karyawan) valid yaitu r-hitung > r-kritis. sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item yang

digunakan untuk mengukur validitas *Kompetensi Karyawan* akan mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 3.5
Uji Validitas Kepuasan Klaimen (Y)

Item	r-hitung	r-kritis	Kesimpulan
Item 1	0.896	0,3	Valid
Item 2	0.820	0,3	Valid
Item 3	0.899	0,3	Valid
Item 4	0.923	0,3	Valid
Item 5	0.887	0,3	Valid
Item 6	0.959	0,3	Valid
Item 7	0.939	0,3	Valid
Item 8	0.732	0,3	Valid
Item 9	0.804	0,3	Valid
Item 10	0.625	0,3	Valid
Item 11	0.876	0,3	Valid
Item 12	0.953	0,3	Valid
Item 13	0.917	0,3	Valid
Item 14	0.902	0,3	Valid
Item 15	0.937	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2011

Dari data diatas disimpulkan bahwa instrumen pada variabel Y (Kepuasan Klaimen) pada setiap variabel yang penulis ajukan dalam kuesioner dapat mewakili objek yang diteliti, dimana dari 15 pertanyaan variabel Y (Kepuasan Klaimen) valid yaitu r-hitung > r-kritis. sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur validitas *Kepuasan Klaimen* akan mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

3.2.5.2 Uji Reliabilitas

Uji relibilitas instrumen dilakukan untuk melihat sampai seberapa besar kendala alat ukur yang digunakan. Uji yang digunakan dalam penulisan ini adalah α-cronbach.

Menurut Sekaran (2003) dalam Tony Wijaya (2009), Cara mengukur realibilitas adalah dengan menggunakan koefesien alpha. Koefesien alpha bisa di ukur dengan menggunakan uji statistik cronbach alpha. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha > 0,7.

Tabel 3.6
Standar Penilaian Untuk Reliabiltas

	Reliability
Good	0,80
Acceptable	**0,70**
Marginal	0,60
Poor	0,50

Sumber : Barker et al, (2002 : 70)

Didalam uji reliabilitas, penulis menggunakan program *SPSS 16.0*, sehingga dengan SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic *Cronbach's Alpha*. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan menggunakan uji statistic *Cronbach's Alpha* dengan menggunakan *SPSS 16.0* :

Tabel 3.7
Uji Reliabilitas Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	20

Berdasarkan tabel 3.6 diatas, dapat disimpulkan bahwa instrument variabel X_1 (*Sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan*) memiliki *Cronbach's Alpha* 0,939, maka alat ukur atau kuesioner dikatakan sangat reliabel atau diterima.

Tabel 3.8
Uji Reliabilitas Kompetensi Karyawan (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	14

Berdasarkan tabel 3.6 diatas, dapat disimpulkan bahwa instrument variabel X_2 (*Kompetensi Karyawan*) memiliki *Cronbach's Alpha* 0,919, maka alat ukur atau kuesioner dikatakan sangat reliabel atau diterima.

Tabel 3.9
Uji Reliabilitas Kepuasan Klaimen (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	15

Berdasarkan tabel 3.6 diatas, dapat disimpulkan bahwa instrument variabelY (*Kepuasan Klaimen*) memiliki *Cronbach's Alpha* 0,908, maka alat ukur atau kuesioner dikatakan sangat reliabel atau diterima.

3.2.5.3 Uji Method Sucessive Interval (MSI) dari data ordinal ke interval

Analisis kuantitatif yaitu analisa yang menginterpretasikan data dalam bentuk angka-angka. Analisa ini digunakan sebagai alat bantu statistik, sehingga memudahkan penulis dalam menafsirkan data mentah yang diperoleh. Selain itu, analisis terhadap hubungan antar fenomena yang diamati.

Data penulisan dari penyebaran kuesioner memiliki tingkat pengukuran ordinal. Sehingga untuk melakukan analisis kuantitatif dengan menggunakan korelasi *pearson product moment* memerlukan data dengan skala pengukuran interval. Berikut adalah cara transformasi dari data skala ordinal ke interval dengan menggunakan metode succesive interval (*Successive Intervals Method*), dengan langkah kerja sebagai berkut :

1. Perhatikan banyaknya responden yang memberikan respon yang ada, artinya hitung frekuensi setiap skor.
2. Tentukan frekuensi kumulatif yaitu dengan menjumlahkan terus dari setiap skor.
3. Tentukan proporsi kumulatif dengan cara membagi frekuensi kumulatif dengan total frekuensi. Proporsi kumulatif dianggap mengikuti distribusi normal baku.
4. Menghitung nilai X berdasarkan pada proporsi kumulatif diatas.
5. Dari nilai X diketahui tersebut tentukan nilai densitynya.

6. Hitung SV (Scala Value = nilai skala) dengan rumus sebagai berikut :

$$Scale\ Value = \frac{(Density\ at\ lower\ limit) - (Density\ at\ upper\ limit)}{(Are\ below\ upper\ Dimit) - (Area\ below\ lower\ limit)}$$

Keterangan :

Density at lower limit : Kepadatan batas Bawah

Density at upper limit : Kepadatan Batas Atas

Area Under upper limit : Daerah di Bawah Batas

Area Under lower limit : Daerah di Bawah Batas Bawah

7. Hitung Skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban dengan persamaan sebagai berikut:

$$Score = Scale\ Value - \{ Scale\ Value_{minimum} \} + 1$$

Data penelitian yang sudah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

3.2.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

3.2.6.1 Rancangan Analisis

Rancangan analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri

sendiri maupun orang lain. Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif.

a. Analisis Kualitatif

Menurut Sugiyono (2010:14) analisis *kualitatif* adalah sebagai berikut:

> "Metode penelitian *kualitatif* itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama dilapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan dilapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail."

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang lebih lengkap dari variabel X_1 (Sistem Informasi Pelayanan Santunan kecelakaan) dan X_2 (Kompetensi Karyawan), peneliti menggunakan metode kualitatif dengan mewawancarai narasumber dari divisi yang terkait.

b. Analisis Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2010:31) analisis kuantitatif adalah sebagai berikut :

> "Dalam penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik. Statistik yang digunakan dapat berupa statistik deskriptif dan inferensial/induktif. Statistik inferensial dapat berupa statistik parametris dan statistik nonparametris. Peneliti menggunakan statistik inferensial bila penelitian dilakukan pada sampel yang dilakukan secara random. Data hasil analisis selanjutnya disajikan dan diberikan pembahasan. Penyajian data dapat berupa tabel, tabel ditribusi frekuensi, grafik garis, grafik batang, *piechart* (diagram lingkaran), dan pictogram. Pembahasan hasil penelitian merupakan penjelasan yang mendalam dan interpretasi terhadap data-data yang telah disajikan."

Adapun langkah-langkah analisis kuantitatif yang diuraikan diatas adalah sebagai berikut :

1. Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian mengenai ada tidaknya pelanggaran asumsi-asumsi klasik yang merupakan dasar dalam model regresi linier berganda. Hal ini dilakukan sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis. Pengujian asumsi klasik meliputi :

a) Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik.

Menurut Singgih Santoso (2002:393) , dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

- Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dari populasi adalah normal.
- Jika probabilitas < 0,05 maka populasi tidak berdistribusi secara normal

Pengujian secara visual dapat juga dilakukan dengan metode gambar normal *Probability Plots* dalam program SPSS. Dasar pengambilan keputusan :

- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. (Singgih Santoso, 2002:322).

Selain itu uji normalitas digunakan untuk mengetahui bahwa data yang diambil berasal dari populasi berdistribusi normal. Uji yang digunakan untuk menguji kenormalan adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan sampel ini akan diuji hipotesis nol bahwa sampel tersebut berasal dari populasi berdistribusi normal melawan hipotesis tandingan bahwa populasi berdistribusi tidak normal.

b) Uji Asumsi Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan suatu situasi dimana beberapa atau semua variabel bebas berkorelasi kuat. Jika terdapat korelasi yang kuat di antara sesama variabel independen maka konsekuensinya adalah:

1. Koefisien-koefisien regresi menjadi tidak dapat ditaksir.
2. Nilai standar error setiap koefisien regresi menjadi tidak terhingga.

Dengan demikian berarti semakin besar korelasi diantara sesama variabel independen, maka tingkat kesalahan dari koefisien regresi semakin besar yang mengakibatkan standar errornya semakin besar pula. Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikoliniearitas adalah dengan menggunakan *Variance Inflation Factors (VIF),* $\mathrm{VIF} = \frac{1}{1 - R_i^2}$

(Gujarati, 2003: 351).

Dimana R_i^2 adalah koefisien determinasi yang diperoleh dengan meregresikan salah satu variabel bebas X_i terhadap variabel bebas lainnya. Jika nilai VIF nya kurang dari 10 maka dalam data tidak terdapat Multikolinieritas (Gujarati, 2003: 362).

c) Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Situasi heteroskedastisitas akan menyebabkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien dan hasil taksiran dapat menjadi kurang atau melebihi dari yang semestinya. Dengan demikian, agar koefisien-koefisien regresi tidak menyesatkan, maka situasi heteroskedastisitas tersebut harus dihilangkan dari model regresi.

Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas digunakan uji-rank Spearman yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual. Jika nilai koefisien korelasi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual (*error*) ada yang signifikan, maka kesimpulannya terdapat heteroskedastisitas (varian dari residual tidak homogen) (Gujarati, 2003: 406).

2) Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut sugiyono (2004:149), analisis linier regresi digunakan untuk melakukan prediksi bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikan/diturunkan.

Penjelasan garis regresi menurut Andi Supangat (2007:325) yaitu:

> "Garis regresi (*regression line*/*line of the best fit*/*estimating line*) adalah suatu garis yang ditarik diantara titik-titik (*scatter diagram*) sedemikian rupa sehingga dapat dipergunakan untuk menaksir besarnya variabel yang satu berdasarkan variabel yang lain, dan dapat juga dipergunakan untuk mengetahui macam korelasinya (positif atau negatifnya)."

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk membuktikan sejauh mana hubungan pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Santunan dan Kompetensi karyawan terhadap Kepuasan Klaimen Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat.

Analisis regresi ganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (Kepuasan Klaimen), bila dua atau lebih variabel independen (Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dan Kompetensi Karyawan) sebagai indikator. Analisis ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel bebas antara variabel dependen (Y) dan variabel independen (X_1 dan X_2).

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2}$$

(Sumber: Sugiyono; 2009)

Dimana:

Y = variabel tak bebas (kepuasan Klaimen)

a = bilangan berkonstanta

b_1,b_2 = koefisien arah garis

X_1 = variabel bebas (Sistem Informasi Prosedur Pelayanan Santunan Kecelakaan)

X_2 = variabel bebas (Kompetensi karyawan).

3) Analisis Korelasi Parsial

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linier antara dua variabel. Korelasi juga tidak menunjukkan hubungan fungsional. Dengan kata lain, analisis korelasi tidak membedakan antara variabel dependen dengan variabel independen. Dalam analisis regresi, analisis korelasi yang digunakan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen selain mengukur kekuatan asosiasi (hubungan)

Tabel 3.10
Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

(Sumber: Sugiono (2006:183)

4) Koefisiensi Determinasi

Analisis Koefisiensi Determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase.

Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = (r)^2 \times 100\ \%$$

Sumber: Riduwan dan Sunarto (2007:81)

Dimana :

KD = Seberapa persen perubahan variabel Y dipergunakan oleh variabel X

r^2 = Kuadrat koefisien korelasi

3.2.6.2. Uji Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesis ini dinilai dengan penetapan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, penelitian uji statistik dan perhitungan nilai uji statistik, perhitungan hipotesis, penetapan tingkat signifikan dan penarikan kesimpulan.

Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (H_o) tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan Hipotesis alternatif (H_a) menunjukkan adanya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independent (X) yaitu Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan (X_1) dan Kompetensi Karyawan(X_2) terhadap Kepuasan Klaimen sebagai variabel dependen (Y), dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Penetapan Hipotesis

a. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

a) Hipotesis simultan antara variabel bebas Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Klaimen yang merupakan variabel terikat.

Ho : $\beta_1 = \beta_2 = 0$: Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dan Kompetensi Karyawan Tidak berpengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Klaimen PT. Jasa Raharja.

Ha : $\beta_i \neq 0$: Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dan Kompetensi Karyawan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Klaimen PT. Jasa Raharja.

Hipotesis parsial antara variabel bebas Sistem informasi pelayanan Santunan Kecelakaan terhadap kepuasan yang merupakan variabel terikat.

b) Hipotesis parsial antara variabel Sistem Informasi Pelayanan Santunan terhadap Kepuasan Klaimen yang merupakan variabel terikat.

H0 : $\beta_1 = 0$: Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Klaimen.

Ha : $\beta_1 \neq 0$: Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Klaimen.

c) Hipotesis parsial antara variabel bebas Kompetensi karyawan terhadap Kepuasan Klaimen yang merupakan variabel terikat.

H0 : $\beta_2 = 0$: Kompetensi karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan karyawan.

Ha : $\beta_2 \neq 0$: Kompetensi Karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klaimen.

2. Menentukan tingkat signifikan

Ditentukan dengan 5% dari derajat bebas (dk) = n – k – l, untuk menentukan t_{tabel} sebagai batas daerah penerimaan dan penolakan hipotesis. Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 atau 5% karena dinilai cukup untuk

mewakili hubungan variabel – variabel yang diteliti dan merupakan tingkat signifikasi yang umum digunakan dalam statu penelitian.

- Menghitung nilai t_{hitung} dengan mengetahui apakah variabel koefisien korelasi signifikan atau tidak dengan rumus :

  $t_{hit} = \frac{b}{Se(b)}$, derajat bebas = n-k-1

  Kriteria Uji : 1. Terima Ho jika –t tabel ≤ t hitung ≤ t tabel

  2. Tolak Ho jika t hitung < -t tabel atau t hitung > t tabel

- Selanjutnya menghitung nilai F_{hitung} sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2(n-k-1)}{K-(1-R^2}$$

Sumber: Sugiyono

Dimana:

R = koefisien kolerasi ganda

K = jumlah variabel independen

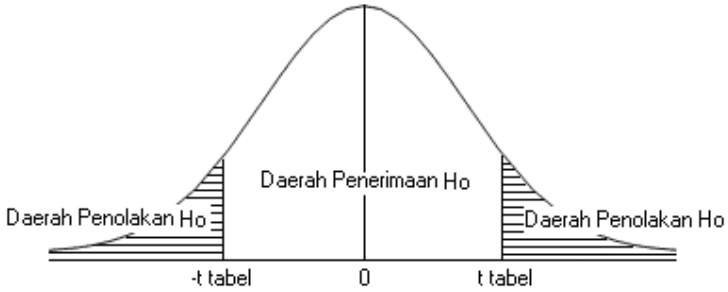
n = jumlah anggota sampel

3. Menggambar Daerah Penerimaan dan Penolakan

Untuk menggambar daerah penerimaan atau penolakan maka digunakan kriteria sebagai berikut :

- Hasil t_{hitung} dibandingkan dengan F_{tabel} dengan kriteria :
  a) Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ada di daerah penolakan, berarti Ha diterima artinya antara variabel X dan variabel Y ada pengaruhnya.
  b) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 ada di daerah penerimaan, berarti Ha ditolak artinya antara variabel X dan variabel Y tidak ada pengaruhnya.
  c) t hitung; dicari dengan rumus perhitungan t hitung, dan
  d) t tabel; dicari di dalam tabel distribusi t *student* dengan ketentuan sebagai berikut, $\alpha = 0{,}05$ dan dk = (n-k-1) atau 24-2-1=21
- Hasil Fhitung dibandingkan dengan F_{tabel} dengan kriteria :
  a) Tolak ho jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada alpha 5% untuk koefisien positif.
  b) Tolak Ho jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada alpha 5% untuk koefisien negatif.
  c) Tolak Ho jika nilai F-sign $< \alpha$),05.

4. Menggambar Daerah Penerimaan dan Penolakan



Gambar 3.3

Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis

5. Penarikan Kesimpulan

Daerah yang diarsir merupakan daerah penolakan, dan berlaku sebaliknya. Jika t_{hitung} dan F_{hitung} jatuh di daerah penolakan (penerimaan), maka Ho ditolak (diterima) dan Ha diterima (ditolak). Artinya koefisian regresi signifikan (tidak signifikan). Kesimpulannya, Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dan Kompetensi karyawan berpengaruh (tidak berpengaruh) terhadap Kepuasan Klaimen. Tingkat signifikannya yaitu 5 % (α = 0,05), artinya jika hipotesis nol ditolak (diterima) dengan taraf kepercayaan 95 %, maka kemungkinan bahwa hasil dari penarikan kesimpulan mempunyai kebenaran 95 % dan hal ini menunjukan adanya (tidak adanya pengaruh yang meyakinkan (signifikan) antara dua variabel tersebut.

3.2.6.3. Rancangan Analisis Program

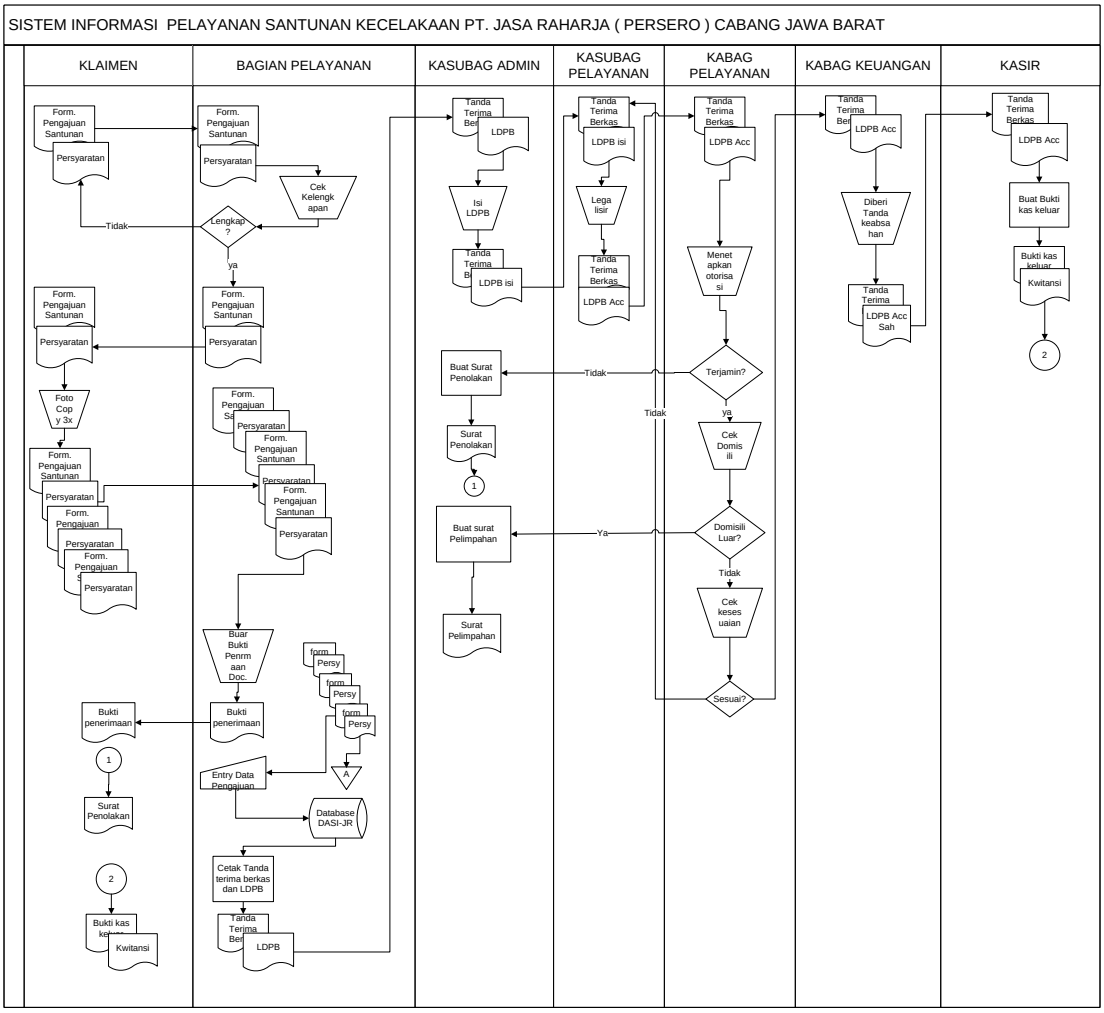
1. Membangun sistem informasi yang baik dan benar untuk membantu prosedur santunan yang ada agar memperlancar Proses Pelayanan Santunan dan agar Proses Sistem Informasi dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

2.membuat system informasi yang mudah dimengerti dan mudah untuk dijalankan bagi karyawan PT. Jasa Raharja agar tidak perlu memakai waktu yang lama untuk beradaptasi terhadap system yang baru tersebut.

Dalam tujuan perancangan sistem ini adalah keinginan saya selain untuk syarat dalam perkuliahan saya, saya ingin membantu PT.Jasa Raharja ini dalam sistem informasi ini agar dapat digunakan dengan baik,dapat meningkatkan Kompetensi Karyawan, dapat membantu Jasa Raharja dalam memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada para korban dan ahli waris dari suatu kecelakaan,dan juga ingin membantu PT JasaRaharja dalam memperbaiki asuransi di indonesia yang mana saat ini telah banyaknya persaingan dari asuransi-asuransi swasta.

a. **Flow Map**

Flowmap merupakan penguraian dari suatu sistem informasi yang urut ke dalam bagian-bagian komponen dengan maksud untuk mengidentifikasi serta dapat diusulkan perbaikan-perbaikan.



Gambar 3.4

Flowmap Yang di Sedang berjalan di PT. Jasa Raharja (Persero)

Cabang Jawa Barat

Dokumen yang Digunakan

1. Nama : Formulir Pengajuan Santunan (FPS)

   Sumber : Bagian Umum

   Fungsi : rincian data korban kecelakaan

   Jumlah Dokumen : 1

   Atribut data : Nama, Alamat, Umur, Pekerjaan

2. Nama : LDPB (Lembar Disposisi Pengawal Berkas

   Sumber : Bagian Umum

   Fungsi : uraian dari kegiatan saat proses pelayanan

   Jumlah Dokumen : 1

   Atribut data : Indeks, Kode, Tgl penyelesaian, No Berkas, Tgl terima, Nama korban.

3. Nama : Kwitansi

   Sumber : Sub. Bag. Administrasi

   Fungsi : Bukti tanda terima dana santunan

   Jumlah dokumen : 5

Atribut data : No. Kwitansi, Jumlah terima, Nama korban, Tanggal kecelakaan, Umur korban, alamat, sifat cidera, No. Polisi kendaraan, Nama ahli waris, alamat ahli waris.

4. Nama : Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan

Sumber : Bag. Umum

Fungsi :Untuk memberi keterangan tentang kesehatan korban akibat kecelakaan yang diisi oleh pihak Rumah Sakit

Jumlah dokumen : 1

Atribut data : Nama R.S, Nama petugas R.S, Alamat R.S, Nama korban, Jenis kelamin, Alamat korban, Keadaan korban, Cedera yang diderita, Hasil diagnosa.

5. Nama : Surat Keterangan Ahli Waris

Sumber : Bag. Umum

Fungsi : Untuk memberi keterangan ahli waris yang berhak menerima santunan yang diisi oleh petugas kelurahan sesuai domisili korban

Jumlah dokumen : 1

Atribut data : Nama petugas, Jabatan, Identitas korban(nama, jenis

kelamin, tanggal lahir, umur,status pernikahan, alamat), identitas ahli waris(nama, hubungan dengan korban, tanggal lahir, umur, alamat, no surat nikah/Kartu Keluarga, No. KTP)

6. Nama : Surat Keterangan Korban Cacat

   Sumber : Rumah Sakit/ Dokter yang memeriksa

   Fungsi : Memberikan keterangan korban cacat

   Jumlah dokumen : 1

   Atribut data : No surat, Tanggal surat, Identitas korban(Nama, umur, jenis kelamin, alamat)

7. Nama : Surat Permohonan Kebijaksanaan

   Sumber : Sub. Bag. Pelayanan

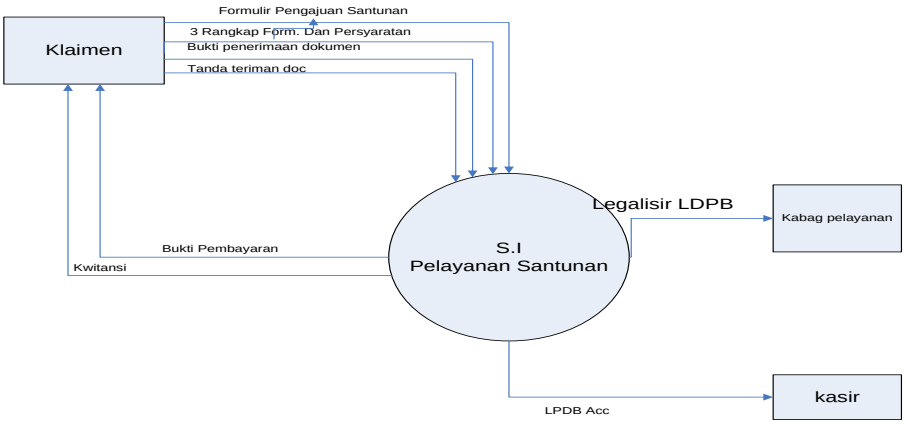
   Fungsi : Permohonan kebijakan pembayaran santunan yang sebelumnya berkas pengajuan santunannya ditolak.

   Jumlah dokumen : 1

   Atribut data : Tanggal surat, Nama korban.

b. Diagram Kontek

Diagram konteks (Context Diagram) adalah bagian dari DFD yang berfungsi memetakan model lingkungan, yanng dipresentasikan dengan lingkaran tunggal yang mewakili keseluruhan sistem. Berikut ini adalah contoh dari diagram kontek dalam pelayanan santunan di PT. Jasa Raharja



Gambar 3.5

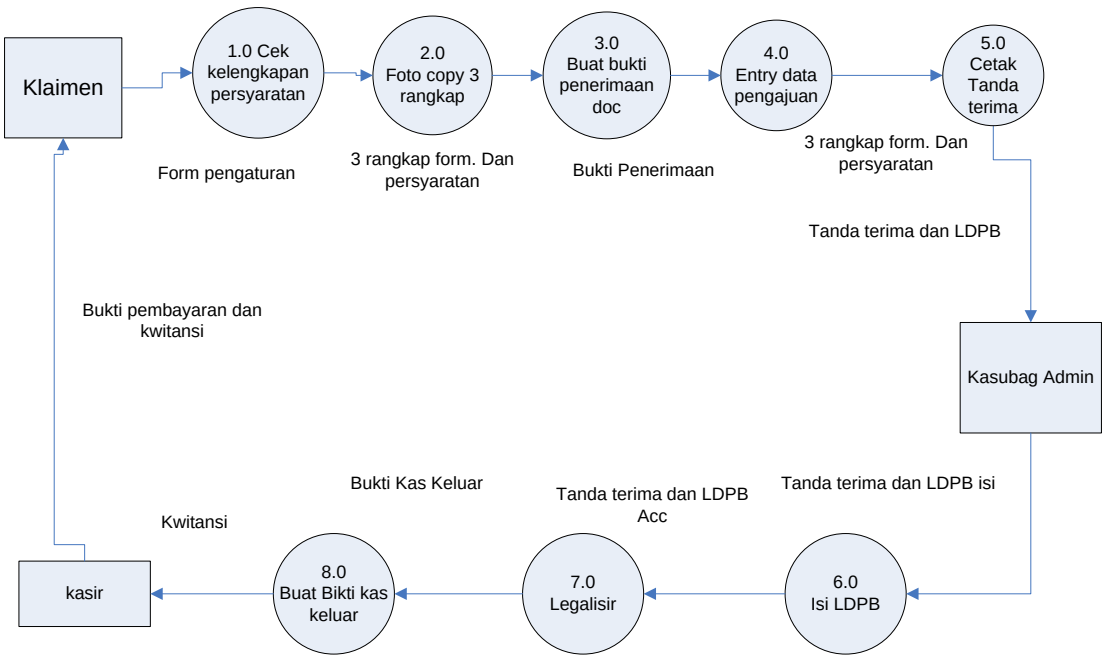
Diagram konteks yang sedang berjalan di PT. Jasa Raharja Cab.Bandung

Diagram konteks pelayanan santunan di PT. Jasa Raharja (Persero) terdiri dari dua entitas luar, yaitu Klaimen dan Kabag Pelayanan. Sedangkan entitas internal yaitu terdiri dari :

1) Bagian Pelayanan
2) Kasubag Admin
3) Kasubag Keuangan
4) Kasir

c. Data Flow Diagram

Data flow diagram merupakan model dari sistem untuk menggambarkan pembagian sistem yang lebih kecil. Salah satu keuntunganya adalah memudahkan pemakaian atau user yang kurang menguasai bidang komputer untuk mengerti sistem yang akan dikerjakan



Gambar 3.6

Data flow diagram yang sedang berjalan di PT. Jasa Raharja Cab.Bandung