BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian yang berjudul "Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dan Kompetensi Karyawan terhadap kepuasan Klaimen di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat" dapat dijabarkan dalam pembahasan berikut ini :

4.1.1. Karakteristik Responden

Didalam penelitian ini untuk mengumpulkan data primer dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner untuk mengetahui tanggapan Karyawan PT. Jasa Raharja terhadap Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dan Kompetensi Karyawan di PT. Jasa Raharja (Persero) dilakukan terhadap 45 Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat dari 9 Kantor Perwakilan di Jawa Barat yang terdiri dari Bandung, Karawang, Purwakarta, Cirebon, Indramayu, Tasik, Bekasi, Bogor dan Sukabumi yang menjadi sampel penelitian Sedangkan , Penyebaran kuesioner untuk Variabel Y dilakukan terhadap 45 orang Klaimen PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat dari 9 Kantor Perwakilan di Jawa Barat yang terdiri dari Bandung, Karawang, Purwakarta, Cirebon, Indramayu, Tasik, Bekasi, Bogor dan Sukabumi yang menjadi sampel penelitian

Untuk mendapat gambaran tentang responden, berikut adalah karakteristik responden Tipe A berdasarkan Jenis kelamin, Jabatan, usia, Pendidikan Terkahir dan Lama Bekerja sedangkan Karakteristik responden Tipe B berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan dan Jenis Santunan.

4.1.1.1 Data Responden Kuisioner Tipe A

Tabel 4.1
Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	f	%
1	Laki-laki	39	86.7
2	Perempuan	6	13.3
Jumlah		45	100,0

Tabel di atas menggambarkan frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa 39 orang (86,7%) adalah laki-laki dan 6 orang (13,3%) adalah perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki. Karena Pegawai PT. Jasa Raharja sebagian besar berjenis kelamin laki-laki hal itu di sebabkan karena oleh kecilnya persentase minat perempuan yang ingin bekerja di PT. Jasa Raharja karena PT. Jasa Raharja memiliki Sistem Mutasi pegawai yang sangat besar serta waktu dan jaraknya tidak bisa diprediksi.

Tabel 4.2
Jabatan

No	Jabatan	f	%
1	Bag Pelayanan	18	40.0
2	Bag Keuangan	18	40.0
3	Bag Teknisi	9	20.0
Jumlah		45	100,0

Tabel di atas menggambarkan frekuensi responden berdasarkan jabatan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa 18 orang (40.0%) adalah Bag pelayanan, 18 orang (40.0%) adalah Bag keuangan dan 9 orang (20.0%) adalah Bag teknisi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian kecil responden adalah Bagian Teknisi. Karena setiap kantor Perwakilan memiliki 2 orang Bagian Pelayanan dan 2 orang Bagian Keuangan sedangkan, Bagian Teknisi hanya 1 orang sajah di setiap Kantor Perwakilan hal itu di sebabkan karena Job Dress dari Bagian Teknisi lebih sedikit dari pada Bagian Pelayanan dan Bagian Keuangan.

Tabel 4.3
Usia

No	Jabatan	f	%
1	20-30 Tahun	5	11.1
2	31-40 Tahun	14	31.1
3	> 40 Tahun	26	57.8
Jumlah		45	100,0

Tabel di atas menggambarkan frekuensi responden berdasarkan usia. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa 5 orang (11,1%) adalah 20-30 tahun, 14 orang (31,1%) adalah 31-40 tahun dan 26 orang (57,8%) adalah > 40 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah berusia lebih dari 40 tahun. Karena sebagian besar Karyawan PT. Jasa Raharja berusia > 40 tahun karena masa kerja mereka pun lebih dari 5 tahun.

Tabel 4.4
Pendidikan Terakhir

No	Jabatan	f	%
1	SD	0	0,0
2	SMP	0	0,0
3	SMA/SMK/STM	0	0,0
4	D3	0	0,0
5	S1	45	100,0
Jumlah		45	100,0

Tabel di atas menggambarkan frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa 45 orang (100%) adalah S1. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pendidikan terakhir responden adalah S1. Karena PT. Jasa Raharja menerima Karyawan minimal pendidikanya adalah S1.

Tabel 4.5
Lama Bekerja

No	Jabatan	f	%
1	s/d 1 Tahun	0	0,0
2	3-5 Tahun	3	6.7
3	1-3 Tahun	3	6.7
4	> 5 Tahun	39	86.7
Jumlah		45	100,0

Tabel di atas menggambarkan frekuensi responden berdasarkan lama bekerja. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa 3 orang (6,7%) adalah 3-5 tahun, 3 orang (6,7%) adalah 1-3 tahun dan 39 orang (86,7%) adalah > 5 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar lama bekerja responden adalah lebih dari 5 tahun. Karena Karyawan yang menjabat sebagia Bagian Keuangan, Bagian Pelayanan

dan Bagian Teknisi merupakan Karyawan Tetap yang memiliki masa kerja > dari 5 tahun.

4.1.1.2 Data Responden Kuisioner Tipe B

Tabel 4.6
Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	f	%
1	Laki-laki	24	53,3
2	Perempuan	21	46,7
Jumlah		45	100,0

Tabel di atas menggambarkan frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa 24 orang (53,3%) adalah laki-laki dan 21 orang (46,7%) adalah perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki. Karena dalam permasalahan yang menyangkut asuransi jiwa dan kecelakaan Laki-laki lebih cekatan dibandingkan Perempuan.dan pengendara kendaraan sebagian besar laki-laki

Tabel 4.7
Usia

No	Usia	f	%
1	<20-30 tahun	14	31,1
2	31-40 tahun	19	42,2
3	>40 tahun	12	26,7
Jumlah		45	100,0

Tabel di atas menggambarkan frekuensi responden berdasarkan usia. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa 14 orang (31,1%) adalah berusia <20-30 tahun, 19

orang (42,2%) adalah berusia 31-40 tahun, dan 12 orang (26,7%) adalah berusia >40 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah berusia 31-40 tahun.

Tabel 4.8
Pekerjaan

No	Pekerjaan	f	%
1	Mahasiswa	7	15,6
2	BUMN	4	8,9
3	Wiraswasta	18	40,0
4	PNS	3	6,7
5	Lain-lain	13	28,9
Jumlah		45	100,0

Tabel di atas menggambarkan frekuensi responden berdasarkan pekerjaan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa 7 orang (15,6%) adalah mahasiswa, 4 orang (8,9%) adalah BUMN, 18 orang (40,0%) adalah wiraswasta, 3 orang (6,7%) adalah PNS, dan 13 orang (28,9%) adalah lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah wiraswasta.

Tabel 4.9
Jenis Santunan

No	Jenis Santunan	f	%
1	Luka-Luka	10	22,2
2	Cacat Tetap	20	44,4
3	Meninggal Dunia	15	33,3
Jumlah		45	100,0

Tabel di atas menggambarkan frekuensi responden berdasarkan jenis santunan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa 10 orang (22,2%) adalah luka-luka,

20 orang (44,4%) adalah cacat tetap, dan 15 orang (33,3%) adalah meninggal dunia. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar jenis santunan responden adalah cacat tetap.

4.1.2 Analisis Kualitatif Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan

Tanggapan Responden terhadap Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat. berdasarkan jawaban responden terhadap Variabel Sistem Informasi Pelayanan santunan Kecelakaan berdasarkan teori Mc Call, dapat di ukur dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

Adapun tabel kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.10
Kriteria Persentase Skor Tanggapan Terhadap Skor Ideal

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00 – 36.00	Tidak Baik
2	36.01 – 52.00	Kurang Baik
3	52.01 – 68.00	Cukup
4	68.01 – 84.00	Baik
5	84.02 – 100	Sangat Baik

Sumber : Umi Narimawati, 2007 : 84-85

Untuk melihat lebih spesifik dan lebih detail hasil dari tanggapan responden terhadap Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 4.11
Rekaptulasi Tanggapan Responden Untuk Variabel Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan

No	Dimensi	Skor	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	*Brainware*	564	675	83,6%	Baik
2	*Software*	1049	1125	93,2%	Sangat Baik
3	*Hardware*	734	900	81,6%	Baik
4	*Network Conection*	687	900	76,3%	Baik
5	*Data Sources*	763	900	84,8%	Sangat Baik
Jumlah		3797	4500	84.4%	Sangat Baik

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 1 sampai dengan 20 adalah 4500. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 3797 atau 84,4% dari skor ideal yaitu 4500. Dengan demikian Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan berada pada kategori sangat baik.

Tabel 4.12
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Brainware*
Item Pernyataan 1

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan mampu membantu Anda dalam melayani pengajuan Klaimen menjadi lebih terampil, dibandingkan Sebelum adanya Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan di PT. Jasa Raharja	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**			
	8	17	20	0	0	**168**	**225**	**Baik**
	17.8%	37.8%	44.4%	0.0%	0.0%	74,7%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan* mampu membantu Karyawan dalam melayani Klaimen menjadi lebih terampil, dibandingkan Sebelum adanya Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan di PT. Jasa Raharja adalah sebesar 74.7%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 1 dari indikator *Barinware* menurut tabel 4.12 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan membantu karyawan dalam melayani Pengajuan Klaimen.

Tabel 4.13
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Brainware*
Item Pernyataan 2

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Anda dapat mengoperasikam Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dengan mudah sehingga Proses Pelayanan Santunan berjalan dengan lancar	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**201**	**225**	**Baik**
	21	24	0	0	0			
	46.7%	53.3%	0.0%	0.0%	0.0%	89.3%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan* dapat dioperasikan dengan mudah oleh Karyawan PT. Jasa Raharja adalah sebesar 89.3%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 2 dari indikator *Barinware* menurut tabel 4.13 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dapat dioperasikan secara mudah oleh Karyawan PT. Jasa Raharja sehingga Proses Pelayanan Santunan berjalan lancar.

Tabel 4.14
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Brainware*
Item Pernyataan 3

Ukuran	**Kriteria Jawaban**					**Skor Aktual**	**Skor Ideal**	**Kategori**
Anda terkadang enggan membantu Klaimen dalam proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan ketika Anda memiliki suatu permasalahan	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**201**	**225**	**Baik**
	0	0	2	26	17			
	0.0%	0.0%	4.4%	57.0%	37.8%	86.7%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan*. Karyawan PT. Jasa Raharja enggan membantu Klaimen ketika memiliki suatu permasalahan adalah sebesar 86.7%. dalam kriteria jawaban tidak setuju Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 3 dari indikator *Barinware* menurut tabel 4.14 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk

dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Karyawan PT. Jasa Raharja tetap memberikan pelayanan yang terbaik meskipun memili suatu permaslahan.

Tabel 4.15
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Software*
Item Pernyataan 4

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Pada Software DASI-JR dalam Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan di PT. Jasa Raharja menyediakan fitur yang dapat memenuhi kebutuhan Proses pelayanan Santunan Kecelakaan	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**213**	**225**	**Baik**
	33	12	0	0	0			
	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	94.7%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan*. Software DASI-JR menyediakan fitur yang dapat memenuhi kebutuhan proses pelayanan santunan keclakaan adalah sebesar 94.7%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 4 dari indikator *software* menurut tabel 4.15 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Software DASI-JR sangat membantu Proses Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan.

Tabel 4.16
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Software*
Item Pernyataan 5

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Software DASi-JR tidak berperan penting dalam Proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan di PT. Jasa Raharja	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**219**	**225**	**Baik**
	0	0	0	6	39			
	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%	86.7%	97.3%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan*. Software DASI-JR tidak berperan penting dalam proses Sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan adalah sebesar 97.3% dalam kriteria jawaban tidak setuju. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 5 dari indikator *software* menurut tabel 4.16 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Software DASI-JR berperan penting dalam Proses Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan.

Tabel 4.17
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Software*
Item Pernyataan 6

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Karyawan Pada Bagian Pelayanan mampu mengoperasikan Software DASI-JR dalam proses penginputan data Klaimen pada Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan.	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**212**	**225**	**Baik**
	32	13	0	0	0			
	71.7%	28.9%	0.0%	0.0%	0.0%	94.2%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan* Karyawan Bagian Pelayanan PT. Jasa Raharja mampu mengoperasikan Software DASI-JR adalah sebesar 94.2%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 6 dari indikator *software* menurut tabel 4.17 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Software DASI-JR dapat dioperasikan Karyawan Bagian Pelayanan sehingga membantu Proses Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan.

Tabel 4.18
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Software*
Item Pernyataan 7

Ukuran	**Kriteria Jawaban**					**Skor Aktual**	**Skor Ideal**	**Kategori**
Karyawan Pada Bagian keuangan mampu mengoperasikan Software DASI-JR dalam Proses Pencairan Dana Santunan yang akan dibayarkan kepada Klaimen	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**203**	**225**	**Baik**
	23	22	0	0	0			
	48.9%	51.1%	0.0%	0.0%	0.0%	90.2%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan* Karyawan Bagian Keuqngan PT. Jasa Raharja mampu mengoperasikan Software DASI-JR dalam Proses Pencairan Dana adalah sebesar 90.2%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 7 dari indikator *software* menurut tabel 4.18 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini

mengindentifikasikan bahwa Software DASI-JR dapat dioperasikan Karyawan Bagian keunagan sehingga membantu Proses pencarian dana yang akan dibayarkan kepada Klaimen.

Tabel 4.19
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Software*
Item Pernyataan 8

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Karyawan Pada Bagian Teknisi mampu memberbaiki apabila terjadi masalah dan gangguan Server pada Software DASI-JR	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**202**	**225**	**Baik**
	22	23	0	0	0			
	48.9%	51.1%	0.0%	0.0%	0.0%	89.8%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan.* Karyawan Bagian Teknisi PT. Jasa Raharja mampu memperbaiki apabila terjadi masalah dan gangguan Server Software DASI-JR adalah sebesar 89.8%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 8 dari indikator *software* menurut tabel 4.19 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Bagian Teknisi memperbaiki gangguan server pada Software DASI-JR.

Tabel 4.20
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Hardware*
Item Pernyataan 9

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
PT. Jasa Raharja menyediakan Fasilitas Komputer yang sudah layak dalam Sistem informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**178**	**225**	**Baik**
	9	25	11	0	0			
	20.0%	55.6%	24.4%	0.0%	0.0%	79.1%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan*. PT. Jasa Raharja menyediakan Fasilitas Komputer yang sudah layak dalam Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan adalah sebesar 79.1%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 9 dari indikator *Hardware* menurut tabel 4.20 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa PT. Jasa Raharja telah menyediakan fasilitas yang layak dalam Sistem Informasi Pelayanan Santunan kecelakaan.

Tabel 4.21
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Hardware*
Item Pernyataan 10

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Spesifikasi dari Perangkat Keras tidak menunjang Perangkat Lunak yang digunakan Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	1	**4**	**3**	**4**	**5**	**211**	**225**	**Baik**
	0	0	0	11	3			
	0.0%	0.0%	0.00%	24.4%	73.3%	79.1%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan*. Spesifikasi dari perangkat keras tidak menunjang perangkat lunak yang digunakan Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan adalah sebesar 79.1%. dalam kriteria jawaban tidak setuju Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 10 dari indikator *Hardware* menurut tabel 4.21 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Spesifikasi dari perangkat keras menunjang perangkat lunak yang digunakan Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan.

Tabel 4.22
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Hardware*
Item Pernyataan 11

Ukuran	**Kriteria Jawaban**					**Skor Aktual**	**Skor Ideal**	**Kategori**
Spesifikasi Perangkat Keras sesuai dengan konfigurasi	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
Jaringan yang digunakan pada Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**	**172**	**225**	**Baik**
	6	25	14	1	0			
	13.3%	55.6%	31.1%	2.2%	0.0%	76.4%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan*. Spesifikasi perangkat keras sesuai dengan konfigurasi jaringan yang digunakan pada Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan adalah sebesar 76.4%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 11 dari indikator *Hardware* menurut tabel 4.22 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk

dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Spesifikasi perangkat keras yang disediakan PT. Jasa Raharja sesuai dengan konfigurasi jaringan yang digunakan pada sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan.

Tabel 4.23
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Hardware*
Item Pernyataan 12

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Spesifikasi dari Perangkat Keras sesuai dengan kebutuhan Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan di PT. Jasa Raharja	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**172**	**225**	**Baik**
	6	26	13	1	0			
	13.3%	57.8%	28.9%	2.2%	0.0%	76.9%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan*. Spesifikasi perangkat keras sesuai dengan kebutuhan Sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja adalah sebesar 76.9%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 12 dari indikator *Hardware* menurut tabel 4.23 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Spesifikasi perangkat keras yang disediakan PT. Jasa Raharja sesuai dengan kebutuhan sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan.

Tabel 4.24
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Network Connection*
Item Pernyataan 13

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Ketersedian Jaringan Internet dalam Proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja telah memadai	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**164**	**225**	**Baik**
	1	27	17	0	0			
	2.2%	60.0.%	37.8%	0.0%	0.0%	72.9%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan*. Ketersedian Jaringan dalam proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja telah memadai adalah sebesar 72.9%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 13 dari indikator *Network Connection* menurut tabel 4.24 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa ketersedian jaringan dalam proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan PT. Jasa Raharja telah memadai.

Tabel 4.25
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Network Connection*
Item Pernyataan 14

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Jaringan Internet dalam Proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan belum mendukung secara Optimal	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**177**	**225**	**Baik**
	0	0	5	38	2			
	0.0%	0.0%	11.1%	84.4%	4.4%	78.7%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan*. Jaringan Internet dalam proses Sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan belum optimal dalah sebesar 78.7%. dalam kriteria jawaban tidak setuju Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 14 dari indikator *Network Connection* menurut tabel 4.25 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Jaringan Internet dalam proses Sistem Informasi pelayanan Santunan kecelakaan sudah mendukung secara optimal.

Tabel 4.26
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Network Connection*
Item Pernyataan 15

Ukuran	**Kriteria Jawaban**					**Skor Aktual**	**Skor Ideal**	**Kategori**
Kecepatan Bandwith untuk mengakses Data pada Server sangat cepat	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**153**	**225**	**Cukup**
	0	18	27	0	0			
	4.4%	84.4.%	11.1%	0.0%	0.0%	68.0%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan*. Kecepatan Bandwith untuk mengakses data pada server sangat cepat adalah sebesar 68.0%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 15 dari indikator *Network Connection* menurut tabel 4.26 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap

skor ideal, termasuk dalam kategori Cukup. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Kecepatan bandwith untuk mengkases data pada server cukup cepat dan tidak menutup kemungkinan adanya gangguan jaringan Internet.

Tabel 4.27
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Network Connection*
Item Pernyataan 16

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Jaringan Internet sangat berperan penting dalam Sistem Informasi Pelayanan Santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**193**	**225**	**Baik**
	17	24	4	0	0			
	37.8%	53.3.%	8.9%	0.0%	0.0%	85.8%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan*. Jaringan Internet sangat berperan penting dalam Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja adalah sebesar 85.8%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 16 dari indikator *Network Connection* menurut tabel 4.27 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Sistem Informasi Pelayanan santunan kecelakaan di butuhkanya peran Jaringan Internet dalam menjalankan Prosesnya.

Tabel 4.28
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Data Sources*
Item Pernyataan 17

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Dalam Proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja Sumber Data yang diperoleh PT. Jasa Raharja bukan di peroleh dari Klaimen melainkan dari pihak yang tidak bersangkutan	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**149**	**225**	**Cukup**
	0	0	31	14	0			
	0.0%	0.0.%	68.9%	31.3%	0.0%	66.2%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan*. Sumber data yang diperoleh PT. Jasa Raharja bukan di peroleh dari Klaimen melainkan dari pihak yang tidak bersangkutan adalah sebesar 66.2%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 17 dari indikator *Data Sources* menurut tabel 4.28 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Cukup. Hal ini mengindentifikasikan bahwa PT. Jasa Raharja terkadang mendapatkan Sumber data klaimen bukan dari klaimen itu sendri melainkan dari pihak lain yaitu Polisi dan Rumah sakit hal ini yang mengakibatkan kesalahan data klaimen sehingga memperhambat proses Sistem informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan.

Tabel 4.29
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Data Sources*
Item Pernyataan 18

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan di PT. Jasa Raharja memiliki kelengkapan Data klaimen	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**186**	**225**	**Baik**
	8	35	2	0	0			
	17.8%	77.8.%	44.4%	0.0%	0.0%	82.7%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan* di PT. Jasa Raharja memiliki kelengkapan data klaimen adalah sebesar 82.78%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 18 dari indikator *Data Sources* menurut tabel 4.29 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Sistem Informasi Pelayanan santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja memiliki kelengkapan data klaimen.

Tabel 4.30
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Data Sources*
Item Pernyataan 19

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Pada Sistem Informasi Pelayanan Santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja menjaga Kerahasian data Klaimen	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**214**	**225**	**Baik**
	34	11	0	0	0			
	75.6%	24.4.%	0.0%	0.0%	0.0%	95.1%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan* di

PT. Jasa Raharja menjaga kerahasian data dalah sebesar 82.7%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 19 dari indikator *Network Connection* menurut tabel 4.30 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa PT. Jasa Raharja sangat menjaga kerahasian data klaimen dalam Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan.

Tabel 4.31
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Data Sources*
Item Pernyataan 20

Ukuran	**Kriteria Jawaban**					**Skor Aktual**	**Skor Ideal**	**Kategori**
Sistem Informasi Pelayanan Santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja dapat mengolah data Klaimen dengan baik sehingga Proses Pelayanan Santunan berjalan dengan lancar	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**214**	**225**	**Baik**
	34	11	0	0	0			
	75.6%	24.4.%	0.0%	0.0%	0.0%	95.1%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan* di PT. Jasa Raharja dapat mengolah data klaimen dengan baik sehingga proses pelayanan santunan berjalan dengan lancar adalah sebesar 95.1%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 20 dari indikator *Data Sources* menurut tabel 4.31 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan dapat mengolah data klaimen dengan baik.

4.1.3 Analisis Kualitatif Kompetensi karyawan PT. Jasa Raharja

Tanggapan Responden terhadap Pengaruh Kompetensi karyawan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat. berdasarkan jawaban responden terhadap Variabel Sistem Informasi Pelayanan santunan Kecelakaan berdasarkan teori Mc Call, dapat di ukur dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

Untuk melihat lebih spesifik dan lebih detail hasil dari tanggapan responden terhadap Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 4.32
Rekaptulasi Tanggapan Responden Untuk Kompetensi Karyawan

No	Dimensi	Skor	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Hasil kerja	298	450	66,2%	Cukup
2	Pengetahuan tentang jabatan (pekerjaan)	403	450	89,6%	Sangat Baik
3	Keterampilan kerja	393	450	87,3%	Sangat Baik
4	Kerja sama	345	450	76,7%	Baik
5	Tanggung jawab	359	450	79,8%	Baik
6	Disiplin	353	450	78,4%	Baik
7	Prakarsa/Inisiatif	332	450	73,8%	Baik
Jumlah		**2483**	**3150**	**78.8%**	**Baik**

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 1 sampai dengan 14 adalah 3150. Dari perhitungan dalam tabel

menunjukkan nilai yang diperoleh 2483 atau 78,8% dari skor ideal yaitu 3150. Dengan demikian Kompetensi Karyawan berada pada kategori baik.

Tabel 4.33
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Hasil Kerja*
Item Pernyataan 1

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Selama ini hasil pekerjaan yang anda lakukan mencapai target yang ditetapkan PT. Jasa Raharja Semenjak adanya Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	160	**225**	**Baik**
	3	21	19	2	0			
	6.7%	46.7%	42.2%	4.4%	0.0%	71.1%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Kompetensi Karyawan* PT. Jasa Raharja dapat mencapai target pekerjaanya semenjak adanya Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan adalah sebesar 71.1%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 1 dari indikator *Hasil Kerja* menurut tabel 4.33 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori Baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa semenjak adanya Sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan pekerjaan karyawan PT. Jasa Raharja mencapai target yang ditetapkan PT. Jasa Raharja.

Tabel 4.34
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Hasil Kerja*
Item Pernyataan 2

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Kompetensi Anda dalam menggunakan Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan tidak mempengaruhi hasil pekerjaan dalam pelayanan Santunan terhadap Klaimen	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	138	**225**	**Cukup**
	0	5	32	8	0			
	0.0%	11.1%	71.1%	17.8%	0.0%	61.3%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Kompetensi Karyawan* PT. Jasa Raharja dalam menggunakan Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan tidak mempengaruhi hasil pekerjaan dalam pelayanan santunan terhadap Klaimen adalah sebesar 61.3%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 2 dari indikator *Hasil kerja* menurut tabel 4.34 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori cukup. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Kompetensi karyawan terhadap sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan cukup mempengaruhi hasil pekerjaan dalam pelayanan santunan kecelakaan.

Tabel 4.35
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Pengetahuan Tentang jabatan (Pekerjaan)*
Item Pernyataan 3

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Kompetensi yang anda miliki mengenai Pengetahuan tentang Pengajuan Santunan oleh Klaimen belum terkuasai dengan Baik	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	192	**225**	**Baik**
	0	0	4	25	16			
	0.0%	0.0%	8.9%	55.6%	35.6%	85.3%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Kompetensi Karyawan* PT. Jasa Raharja memiliki pengetahuan tentang pengajuan santunan oleh klaimen belum terkuasai dengan baik adalah sebesar 85.3% dalam kriteria jawaban tidak setuju . Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 3 dari indikator *Pengetahuan tentang Jabatan (Pekerjaan)* menurut tabel 4.35 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Karyawan PT. Jasa Raharja sudah menguasai dengan baik pengetahuan tentang pengajuan santunan oleh klaimen.

Tabel 4.36
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Pengetahuan Tentang jabatan (Pekerjaan)*
Item Pernyataan 4

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Kemampuan yang anda miliki dalam mengoperasikan Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan mendukung efektifitas dalam melayani Klaimen	**Sangat mampu**	**Mampu**	**Cukup**	**Kurang Mampu**	**Tidak Mampu**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	211	**225**	**Baik**
	31	14	0	0	0			
	68.9%	31.1%	0.0%	0.0%	0.0%	93.8%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Kompetensi Karyawan* PT. Jasa Raharja memiliki kemampuan dalam mengoperasikan Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakan mendukung efektifitas dalam melayani Klaimen adalah sebesar 93.8%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 4 dari indikator *Pengetahuan tentang Jabatan (Pekerjaan)* menurut tabel 4.36 mengenai kriteria persentase skor tanggapan

terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Karyawan PT. Jasa Raharja sudah menguasai dengan baik pengetahuan tentang pengajuan santunan oleh klaimen.

Tabel 4.37
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Keterampilan Kerja*
Item Pernyataan 5

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Anda memiliki Keterampilan yang baik dalam penginputan data Klaimen dalam Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	206	**225**	**Baik**
	28	16	0	1	0			
	62.2%	35.6%	0.0%	2.2%	0.0%	91.6%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Kompetensi Karyawan* PT. Jasa Raharja memiliki keterampilan yang baik dalam penginputan data Klaimen dalam Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan adalah sebesar 91.6%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 5 dari indikator *keterampilan kerja* menurut tabel 4.37 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Karyawan PT. Jasa memiliki keterampilan yang baik dalam penginputan data Klaimen dalam Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan

Tabel 4.38
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Keterampilan Kerja*
Item Pernyataan 6

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Anda Kurang memiliki Keterampilan menggunakan Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan sehingga memperhambat Proses Pengajuan Santunan Kecelakaan	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	187	**225**	**Baik**
	2	0	0	30	13			
	4.4%	0.0%	0.0%	66.7%	28.9%	83.1%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Kompetensi Karyawan* PT. Jasa Raharja kurang memiliki keterampilan menggunakan system informasi pelayanan santunan kecelakaan sehingga meperlambat proses pengajuan santunan kecelakaan adalah sebesar 83.6% dalam kriteria jawaban tidak setuju. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 6 dari indikator *keterampilan kerja* menurut tabel 4.38 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Karyawan PT. Jasa memiliki keterampilan menggunakan system informasi pelayanan santunan kecelakaan.

Tabel 4.39
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Kerja sama*
Item Pernyataan 7

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Kemampuan anda untuk berkerja sama dengan rekan kerja anda telah terjalin secara Kooperatif dalam suatu Tim	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**		**225**	**Baik**
	13	14	17	1	0	174		
	28.9%	31.1%	37.8%	2.2%	0.0%	77.3%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Kompetensi Karyawan* PT. Jasa Raharja memiliki kemampuan berkerja sama dengan sesama rekan kerja yang telah terjalin secara kooperatif dalam suatu tim adalah sebesar 77.3%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 7 dari indikator *Kerja Sama* menurut tabel 4.39 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Karyawan PT. Jasa memiliki kemampuan berkerja sama dengan sesama rekan kerja yang telah terjalin secara kooperatif dalam suatu tim.

Tabel 4.40
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Kerja sama*
Item Pernyataan 8

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Anda kurang memiliki kemampuan dalam bekerja sama dengan Pimpinan secara Baik	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Kurang Setuju	Tidak Setuju			
	1	2	3	4	5	171	225	Baik
	0	0	19	16	10			
	0.0%	0.0%	0.0%	42.2%	35.6%	76.0%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Kompetensi Karyawan* PT. Jasa Raharja kurang memiliki kemampuan dalam berkerja sama dengan pimpinan secara baik adalah sebesar 76.0% dalam kriteria jawaban tidak setuju. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 8 dari indikator *Kerja Sama* menurut tabel 4.40 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori baik. Hal ini

mengindentifikasikan bahwa Karyawan PT. Jasa memiliki memiliki kemampuan dalam berkerja sama dengan pimpinan secara baik.

Tabel 4.41
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Tanggung Jawab*
Item Pernyataan 9

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Kemampuan Anda untuk memahami kaitan antara Tanggung jawab pekerjaan dengan Pelayanan Klaimen sudah sesuai dengan Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**173**	**225**	**Baik**
	11	16	18	0	0			
	35.6%	40.0%	0.0%	0.0%	173	76.9%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Kompetensi Karyawan* PT. Jasa Raharja memiliki kemampuan untuk memahami kaitan antara Tanggung Jawab Pekerjaan dengan Pelayanan Klaimen sudah sesuai dengan Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan adalah sebesar 76.9%. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 9 dari indikator *Tanggung Jawab* menurut tabel 4.41 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa kemampuan Karyawan PT. Jasa Raharja untuk memahami kaitan antara Tanggung Jawab pekerjaan dengan Pelayanan Klaimen sudah sesuai dengan sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan.

Tabel 4.42
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Tanggung Jawab*
Item Pernyataan 10

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Terkadang Anda mengabaikan Pengajuan Santunan oleh Klaimen ketika anda merasakan Klaimen tidak Kooperatif	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**186**	**225**	**Baik**
	2	1	0	28	14			
	4.4%	2.2%	0.0%	62.2%	31.1%	82.7%		

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Kompetensi Karyawan* PT. Jasa Raharja terkadang mengabaikan pengajuan santunan klaimen ketika anda merasakan klaimen tidak kooperatif adalah sebesar 82.7% dalam kriteria jawaban tidak setuju Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 10 dari indikator *Tanggung Jawab* menurut tabel 4.42 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Karyawan PT. Jasa Raharja tetap melayani pengajuan klaimen dengan baik meskipun Klaimen tersebut kurang kooperatif.

Tabel 4.43
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Disiplin*
Item Pernyataan 11

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Kedisiplinan Anda dalam menggunakan Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan sesuai dengan aturan PT. Jasa Raharja	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**173**	**225**	**Baik**
	12	16	16	0	1			
	26.7%	35.6%	36.6%	0.0%	2.2%	76.9%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Kompetensi Karyawan* PT. Jasa Raharja . Kedisiplinan Karyawan PT. Jasa Raharja dalam menggunakan Sistem Informasi Pelayanan santunan kecelakaan sesuai dengan aturan PT. Jasa Raharja adalah sebesar 76.9% Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 11 dari indikator *Disiplin* menurut tabel 4.43 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Karyawan PT. Jasa Raharja memiliki kedisiplinan dalam menggunakan Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan sesuai dengan aturan PT. Jasa Raharja.

Tabel 4.44
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *Disiplin*
Item Pernyataan 12

Ukuran	**Kriteria Jawaban**					**Skor Aktual**	**Skor Ideal**	**Kategori**
Banyaknya pekerjaan membuat anda tidak memiliki Kedisiplinan dalam melayani Klaimen	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**180**	**225**	**Baik**
	0	1	3	36	5			
	0.0%	2.2%	6.7%	80.0%	11.1%	80.0%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Kompetensi Karyawan* PT. Jasa Raharja. Banyaknya pekerjaan membuat Karyawan PT. Jasa Raharja tidak memiliki kedisiplinan dalam melayani Klaimen adalah sebesar 80.0% dalam kriteria jawaban Kurang setuju Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 12 dari indikator *Disiplin* menurut tabel

4.44 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Karyawan PT. Jasa Raharja memiliki kedisiplinan dalam melayani Klaimen meskipun banyaknya pekerjaan.

Tabel 4.45
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *prakarsa / Insisatif*
Item Pernyataan 13

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Anda Selalu berinisiatif dalam melayani Keluhan Klaimen dengan adanya Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	**152**	**225**	**Cukup**
	3	12	29	1	0			
	26.7%	64.4%	2.2%	0.0%	152	67.6%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Kompetensi Karyawan* PT. Jasa Raharja. Karyawan PT. Jasa Raharja selalu berinisiatif dalam melayani Klaimen dengan adanya Sistem Infrormasi Pelayanan Santunan kecelakaan adalah sebesar 67.6% dalam Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 13 dari indikator *Prakarsa / Insisatif* menurut tabel 4.45 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Karyawan PT. Jasa Raharja selalu berinisiatif dalam melayani Klaimen dengan adanya Sistem Infrormasi Pelayanan Santunan kecelakaan.

Tabel 4.46
Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator *prakarsa / Insisatif*
Item Pernyataan 14

Ukuran	Kriteria Jawaban					Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori
Anda terkadang jarang berinisiatif membantu Klaimen dalam Pengisian Formulir dalam proses Pengajuan Santunan Kecelakaan	**Sangat Setuju**	**Setuju**	**Cukup**	**Kurang Setuju**	**Tidak Setuju**			
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**180**	**225**	**Baik**
	0	0	1	43	1			
	0.0%	0.0%	2.2%	95.6%	2.2%	80.0%	100%	

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Kompetensi Karyawan* PT. Jasa Raharja. Karyawan PT. Jasa Raharja terkadang jarang berinisiatif membantu Klaimen dalam Pengisian Formulir dalam proses pengajuan santunan kecelakaan adalah sebesar 80.0% dalam kriteria jawaban tidak setuju. Ini menunjukan bahwa pernyataan kuesioner 14 dari indikator *Prakarsa / Insisatif* menurut tabel 4.46 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, termasuk dalam kategori baik. Hal ini mengindentifikasikan bahwa Karyawan PT. Jasa Raharja selalu berinisiatif dalam melayani Pengisian Formulir dalam proses pengajuan santunan kecelakaan.

4.1.4. Kepuasan Klaimen PT. Jasa Raharja

Tanggapan Responden terhadap Pengaruh Kompetensi karyawan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat. berdasarkan jawaban responden terhadap Variabel Sistem Informasi Pelayanan santunan Kecelakaan berdasarkan teori Mc Call, dapat di ukur dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

Untuk melihat lebih spesifik dan lebih detail hasil dari tanggapan responden terhadap Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 4.47
Rekaptulasi Kepuasan Klaimen PT. Jasa Raharja

Indikator	Skor Ideal	Performance		Harapan	
		Skor aktual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor aktual
Responsiveness	675	500	74,1%	624	92,4%
Reliability	675	505	74,8%	628	93,0%
Assurance	675	454	67,3%	623	92,3%
Emphaty	675	480	71,1%	628	93,0%
Tangibles	675	491	72,7%	638	94,5%
Total	**3375**	**2430**	**72.0%**	**3141**	**93.1%**

Sumber : Hasil data olah dari kuesioner 2011

Hasil kategorisasi skor tanggapan responden pada tabel 4.47 di atas, menunjukan bahwa Klaimen PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Jawa barat pada umumnya masih belum puas. Hal ini terlihat persentase total skor *performance* masih lebih rendah dari persentase total skor harapan. Artinya Klaimen PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat masih kurang puas terhadap Karyawan PT. Jasa Raharja yang tidak memiliki kehandalan dalam mengoperasikan Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan sehingga memperhambat Proses Pelayanan Santunan Kecelakaan. Namun Klaimen PT. Jasa Raharja sudah puas terhadap Pembayaran

Santunan Kecelakaan oleh Karyawan PT. Jasa Raharja sesuai dengan data yang dimiliki Klaimen yang ada di dalam Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat.

Pendekatan lain untuk mengetahui kepuasan Klaimen Sistem Informasi Pelayanan santunan Kecelakaan dan Kompetensi karyawan dapat dilakukan dengan melakukan penilaian secara parsial, yaitu penilaian terhadap indikator-indikator kepuasan Klaimen. Pendekatan ini penting untuk memperoleh gambaran lebih tajam dan rinci bagaimana kepuasan Klaimen. Hasil dari penilaian parsial digunakan untuk mengetahui aspek mana saja yang sudah berjalan baik dan aspek mana yang masih perlu dilakukan untuk tindakan perbaikan. Penilaian terhadap indikator tersebut akan diuraikan satu persatu berikut ini.

Tabel 4.48
Tanggapan Responden *Responsiveness*

Pernyataan	Skor ideal	Performance		Harapan	
		Skor aktual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor aktual
Karyawan PT. Jasa Raharja ditempat Anda mengajukan santunan memberikan Respon Positif Kepada Anda Pada Saat Anda mengajukan santunan kecelakaan	225	190	84,4%	211	93,8%
Dengan Penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan Karyawan PT. Jasa Raharja ditempat Anda mengajukan Santunan menjadi lebih baik dalam memberikan Pelayanan Santunan kecelakaan Kepada anda	225	188	83,6%	208	92,4%
Dengan Adanya Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan dapat memperlambat Karyawan PT. Jasa Raharja ditempat Anda mengajukan Santunan dalam Proses Pengajuan Santunan Kecelakaan	225	122	54,2%	205	91,1%
Total	**675**	**500**	**74.1%**	**624**	**92.4%**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden *Responsiveness*. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa persentase skor harapan lebih tinggi dari persentase skor *performance.*

Tabel 4.49
Tanggapan Responden *Reliability*

Pernyataan	Skor ideal	Performance		Harapan	
		Skor aktual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor aktual
karyawan PT. Jasa Raharja memberikan Jumlah Santunan Kecelakaan Sesuai yang tertera dalam Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan	225	199	84,4%	212	94,2%
Dengan adanya Sistem Informasi Pelayanan Santunan kecelakaan Karyawan dapat memberikan Informasi yang tepat mengenai Santunan yang akan Anda terima	225	192	85,3%	209	92,9%
Karyawan PT. Jasa Raharja tidak memiliki kehandalan dalam mengoperasikan Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan sehingga memperhambat Proses Pelayanan Santunan Kecelakaan	225	114	50,7%	207	92,0%
Total	**675**	**505**	**74.8%**	**628**	**93.0%**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden *Reliability*. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa persentase skor harapan lebih tinggi dari persentase skor *performance.*

Tabel 4.50
Tanggapan Responden *Assurance*

Pernyataan	Skor ideal	Performance		Harapan	
		Skor aktual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor aktual
Pembayaran Santunan Kecelakaan oleh Karyawan PT. Jasa Raharja sesuai dengan data yang Anda miliki yang ada di dalam Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan	225	203	90,2%	212	94,2%
Dengan adanya Sistem Informasi	225	128	56,9%	207	92,0%

Pelayanan Santunan Kecelakaan karyawan PT. Jasa Raharja mempersulit Anda dalam proses Pengajuan Santunan Kecelakaan					
Dengan Adanya Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan santunan yang di berikan Karyawan PT. Jasa Raharja tidak sesuai dengan Pengajuan Santunan yang Anda ajukan Sebelumya	225	123	54,7%	204	90,7%
Total	**675**	**454**	**67.3%**	**623**	**92.3%**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden *Assurance*. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa persentase skor harapan lebih tinggi dari persentase skor *performance.*

Tabel 4.51
Tanggapan Responden *Emphaty*

Pernyataan	Skor ideal	Performance		Harapan	
		Skor aktual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor aktual
Dengan Adanya Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan mempengaruhi Keramahan Karyawan PT. Jasa Raharja ditempat Anda mengajukan Santunan Kecelakaan	225	177	78,7%	206	91,6%
Dengan menggunakan Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan Karyawan PT. Jasa raharja memberi kemudahan Kepada anda dalam Proses Pengajuan	225	188	83,6%	214	95,1%
Dalam Proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan Karyawan PT. Jasa Raharja di tempat Anda Mengajukan Santunan tidak membantu Anda dalam	225	115	51,1%	208	92,4%

pengisian Formulir Pengajuan Santuan Kecelakaan					
Total	**675**	**480**	**71.1%**	**628**	**93.0%**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden *Emphaty*. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa persentase skor harapan lebih tinggi dari persentase skor *performance.*

Tabel 4.52
Tanggapan Responden *Tangibles*

Pernyataan	Skor ideal	Performance		Harapan	
		Skor aktual	% Skor aktual	Skor aktual	% Skor aktual
Ketersedian Komputer di PT. Jasa Raharja memiliki spesifikasi yang menunjang proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan	225	187	83,1%	212	94,2%
Fasilitas yang disediakan PT. Jasa Raharja seperti Komputer, Printer, Mesin Foto copy sudah mendukung jalanya Proses Sistem Informasi Pelayananan Santunan Kecelakaan	225	183	81,3%	214	95,1%
Kuantitas Fasilitas Hardware di PT. Jasa Raharja sangat terbatas sehingga kurang mendukung Jalanya Proses system Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan	225	121	53,8%	212	94,2%
Total	**675**	**491**	**72.7%**	**638**	**94.5%**

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden *Tangibles*. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa persentase skor harapan lebih tinggi dari persentase skor *performance.*

4.2 Hasil Pembahasan

4.2.1 Analisis Kuantitatif

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.

4.2.1.1 Uji 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. dilakukan melalui tes Kolmogorov-Smirnov koreksi Lilliefors. Dengan bantuan *software SPSS16.0* diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.53
Uji Normalitas

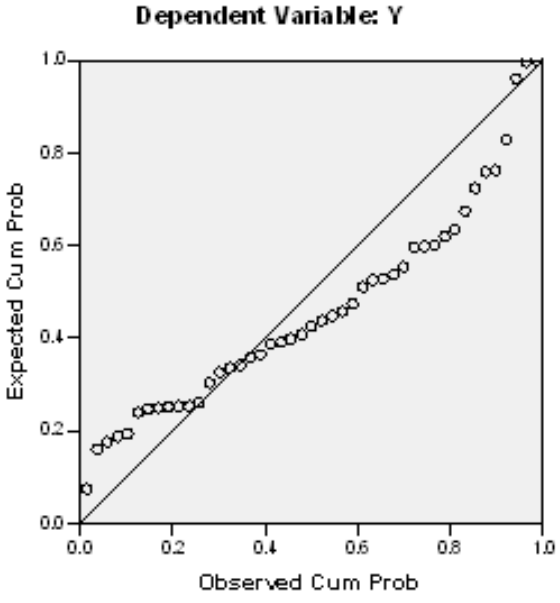
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.10050618
Most Extreme Differences	Absolute	.185
	Positive	.185
	Negative	-.133
Kolmogorov-Smirnov Z		1.238
Asymp. Sig. (2-tailed)		.093

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Berdasarkan tabel dan gambar di atas, nilai probabilitas > 0,05 dan data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan distribusi dari populasi adalah normal.

4.2.1.2 Uji Multikolinearitas

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)*

Tabel 4.54
Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.998	1.002
	X2	.998	1.002

a. Dependent Variable: Y

Dari output di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam data.

Berikut ini merupakan Rumus manual dari VIF :

$$VIF = \frac{1}{1 - R_i^2}$$

(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).

4.2.1.3 Uji 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).

Dengan bantuan *software SPSS 16.0* diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.55
Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			Abs_Res
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	-.116
		Sig. (2-tailed)	.449
		N	45
	X2	Correlation Coefficient	-.309
		Sig. (2-tailed)	.039
		N	45

Berdasarkan hasil korelasi yang diperoleh seperti dapat dilihat pada tabel 4.55 diatas memberikan suatu indikasi bahwa residual (error) yang muncul dari persamaan regresi mempunyai varians yang sama (tidak terjadi heteroskedastisitas), dimana nilai signifikansi (sig) dari masing-masing koefisien korelasi variabel bebas dengan nilai absolut error (0,449 dan 0,39) masih lebih besar dari 0,05.

4.2.2 Uji Regresi Linier Berganda

Untuk melihat pengaruh sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut :

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

(Sumber: Sugiyono; 2009)

Dimana :

Y = kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja

X_1 = sistem informasi prosedur pelayanan santunan kecelakaan

X_2 = kompetensi karyawan

a = Konstanta

b_1, b_2, = Koefisien Regresi

Hasil pengolahan *software SPSS 16.0* untuk analisis regresi berganda disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.56
Analisis Regresi Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.013	.160		-.079	.938
	x1	.014	.002	.612	6.084	.000
	x2	.013	.003	.425	4.233	.000

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, diperoleh bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$\boldsymbol{Y = -0{,}013 + 0{,}014\ X_1 + 0{,}013\ X_2}$$

Nilai koefisien regresi pada variabel-variabel bebasnya menggambarkan apabila diperkirakan variabel bebasnya naik sebesar satu unit dan nilai variabel bebas lainnya diperkirakan konstan atau sama dengan nol, maka nilai variabel terikat diperkirakan bisa naik atau bisa turun sesuai dengan tanda koefisien regresi variabel bebasnya.

Dari persamaan regresi linier berganda diatas diperoleh nilai konstanta sebesar -0,013. Artinya, jika variabel kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja (Y) tidak dipengaruhi oleh kedua variabel bebasnya (sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan dan kompetensi karyawan bernilai nol), maka besarnya rata-rata kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja akan bernilai -0,013.

Tanda koefisien regresi variabel bebas menunjukkan arah hubungan dari variabel yang bersangkutan dengan kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja. Koefisien regresi untuk variabel bebas X_1 bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan (X_1) dengan Kepuasan pelanggan (Y). Koefisien regresi variabel X_1 sebesar 0,014 mengandung arti untuk setiap kenaikan sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan (X_1) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja (Y) sebesar 0,014.

Koefisien regresi untuk variabel bebas X_2 bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kompetensi karyawan (X_2) dengan kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja (Y). Koefisien regresi variabel X_2 sebesar 0,013

mengandung arti untuk setiap peningkatan kompetensi karyawan (X_2) sebesar satu satuan akan menyebabkan kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja (Y) sebesar 0,013.

4.2.3 Analisis Korelasi Parsial dan Koefisien Determinasi

4.2.3.1 Analisis Kolerasi parsial dan Pengaruh 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).

Secara parsial, masing-masing variabel bebas memiliki pengaruh terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja.

Pengaruh secara parsial tersebut ditunjukkan melalui tabel di bawah ini:

Tabel 4.57
Besarnya Korelasi Parsial dan Pengaruh Secara Parsial

Model	Standardized Coefficients Beta	Correlations Zero-order	Besarnya Pengaruh Secara Parsial	Besarnya Pengaruh Secara Parsial (%)
X_1	0,612	0,629	0,385	38,5%
X_2	0,425	0,451	0,192	19,2%
Pengaruh Total			**0,576**	**57,6%**

Sumber: Hasil Output SPSS 16.0

Tabel 4.58

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)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan (X1) secara parsial memberikan pengaruh sebesar 38,5% terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja (Y).
2. Kompetensi Karyawan (X2) secara parsial memberikan pengaruh sebesar 19,2% terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja (Y).

4.2.3.2 Koefesien Determinasi

Untuk mengetahui hubungan secara bersama-sama antara dari sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja, digunakan analisis Koefesien dterminasi (R).

Tabel 4.59
Analisis Koefesien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759[a]	.576	.556	.10287

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan hasil output *software SPSS* di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,759. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat/tinggi antara sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja. Koefisien determinasi sebesar 57,6% menunjukkan bahwa kontribusi sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja sebesar 57,6% sedangkan sisanya sebesar 42,4% merupakan kontribusi variabel lain selain sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan dan kompetensi karyawan.

Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus manual 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

4.2.4 Hasil Analisis dan Uji Hipotesis

4.2.4.1 Pengujian Hipotesis Secara simultan (Uji F)

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya suatu pengaruh dari variabel-variabel bebas secara bersama-sama atas suatu variabel tidak bebas digunakan uji F.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja.

Ha : Ada pengaruh yang signifikan dari sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja.

$\alpha = 5\%$

Statistik Uji:

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

Kriteria Uji : 1. Terima Ho jika F hitung < F tabel

2. Tolak Ho jika F hitung ≥ F tabel (Signifikan)

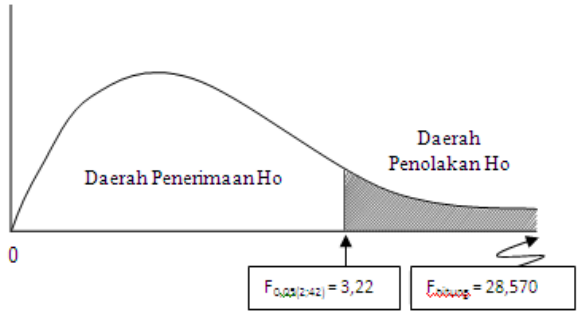
F tabel = $F_{\alpha\ ;\ (df1,\ df2)}$; df1 = k , df2 = n-k-1

Hasil uji F berdasarkan pengolahan SPSS disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.60
Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

F hitung	df	F tabel	Sig	Keterangan	Kesimpulan
28,570	df1 = 2 df2 = 42	3,22	0.000	Ho ditolak	Ada pengaruh (Signifikan)

Dari tabel diatas, diperoleh nilai F hitung sebesar 28,570. Karena nilai F hitung (28,570) > F tabel (3,22), maka Ho ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja.



Gambar 4.1
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Simultan Sistem Informasi Prosedur Pelayanan Santunan Kecelakaan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Klaimen PT. Jasa Raharja

4.2.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya suatu pengaruh dari variabel-variabel bebas secara parsial atas suatu variabel tidak bebas digunakan uji t.

Hipotesis :

- $Ho_1 : \beta_1 = 0$ Sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja (Y).

$Ha_1 : \beta_1 \neq 0$ Sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja (Y).

- $Ho_2 : \beta_2 = 0$ Kompetensi karyawan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja (Y).

$Ha_2 : \beta_2 \neq 0$ Kompetensi karyawan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja (Y).

$\alpha = 5\%$

Statistik Uji :

$t_{hit} = \frac{b}{Se(b)}$, 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

Hasil uji t berdasarkan pengolahan SPSS disajikan pada tabel berikut :

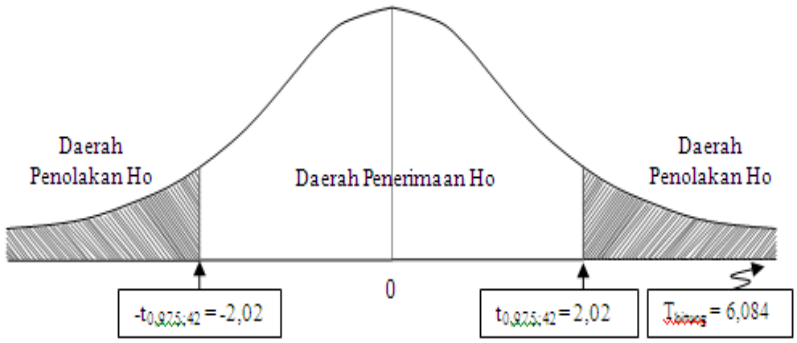
Tabel 4.61
Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Variabel	t hitung	df	t tabel	Sig	Keterangan	Kesimpulan
X1	6,084	42	2,02	0,000	Ho ditolak	Signifikan
X2	4,233			0,000	Ho ditolak	Signifikan

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil sebagai berikut :

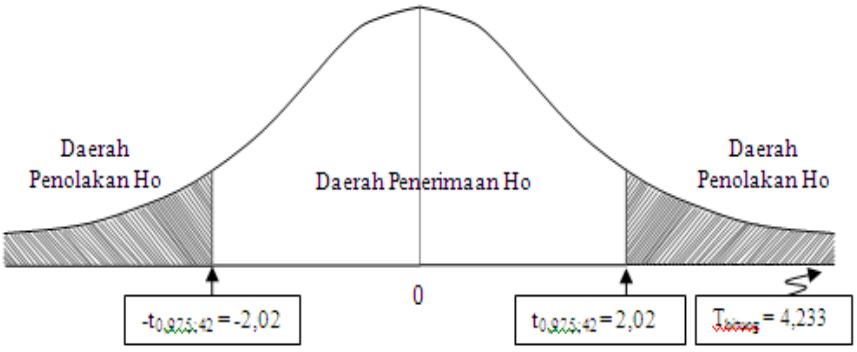
1. Untuk variabel Sistem informasi prosedur pelayanan santunan kecelakaan (X_1) diperoleh nilai t hitung sebesar 6,084. Karena t hitung (6,084) > t tabel (2,02) maka Ho ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan (X_1) secara parsial memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja (Y). Berdasarkan uji hipotesis dapat digambarkan daerah penolakan dan penerimaan Ho sebagai berikut :



Gambar 4.2
Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan H_o Pada Uji t (Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan)

2. Untuk variabel Kompetensi karyawan (X_2) diperoleh nilai t hitung sebesar 4,233. Karena t hitung (4,233) > t tabel (2,02) maka Ho ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Kompetensi karyawan (X_2) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja (Y). Berdasarkan uji hipotesis dapat digambarkan daerah penolakan dan penerimaan Ho sebagai berikut :



Gambar 4.3
Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan H_o Pada Uji t (Kompetensi Karyawan)