BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya serta pembahasan yang disertai dengan teori-teori yang mendukung mengenai pengaruh sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Pelayanan santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja (persero) cabang Jawa Barat sudah baik. hal ini dilihat dari jawaban responden dalam menjawab pertanyaan yang cenderung mendukung Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan karena memiliki Prosedur yang dapat di jalankan dengan baik oleh karyawan PT. Jasa Raharja, dapat memenuhi kebutuhan mempermudah Karyawan dalam melayani pengajuan santunan kecelakaan serta dapat pula mempermudah Klaimen dalam pengajuan santunan Kecelakaan , meskipun terkadang mengalami kendala dalam prosesnya yang di akibatkan gangguan internet dan ketidak sesuaian antara data Klaimen yang di peroleh dari Klaimen itu sendiri dan data yang diperoleh dari pihak yang bukan bersangkutan yaitu Polisi dan Rumah Sakit sehingga memperhambat Proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelaakaan. Akan tetapi PT. Jasa raharja dapat mengatasi permasalahan

tersebut terbukti dalam hasil jawanban kepuasan Klaimen yaitu 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.

2. Kualitas sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja bagi karyawan sudah baik akan tetapi bagi Klaimen pada umumnya masih belum puas. Hal ini terlihat persentase total skor *performance* masih lebih rendah dari persentase total skor harapan. Artinya klaimen masih belum puas terhadap Karyawan PT. Jasa Raharja 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.
3. Tanggapan Responden terhadap Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan pada umumnya baik terlihat dari rekaptulasi hasil jawaban kuisioner yang di berikan kepada responden. Software DASI-JR dapat membantu karyawan Bagian pelayanan dalam penginputan data klaimen dan membantu Karyawan Bagian Keuangan dalam proses pencairan dana

santunan yang diajukan Klaimen oleh karena itu sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan dapat membantu klaimen dalam mendapatkan dana santunan kecelakaan.

4. Klaimen pada umumnya masih belum puas. Hal ini terlihat persentase total skor *performance* masih lebih rendah dari persentase total skor harapan. Artinya klaimen masih belum puas terhadap Karyawan PT. Jasa Raharja tidak memiliki kehandalan dalam mengoperasikan Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan sehingga memperhambat Proses Pelayanan Santunan Kecelakaan, namum 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.
5. Pengaruh secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan terhadap Kepuasan Klaimen PT.Jasa Raharja dan secara parsial Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan (X1) memberikan pengaruh sebesar 38,5% terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja (Y).
6. Pengaruh Simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari Kompetensi Karyawan terhadap kepuasn Klaimen PT. Jasa Raharja Dan secara parsial

Kompetensi Karyawan (X2) memberikan pengaruh sebesar 19,2% terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja (Y).

5.2 Saran

1. PT. Jasa Raharja hendaknya lebih teliti lagi terhadap hal-hal yang memperhambat proses Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan karena PT. Jasa Raharja merupakan Badan Usaha Milik Negara yang menangani permasalah Asuransi kecelakaan seluruh Masyarakat Indonesia oleh karena itu diharapkan peningkat terhadap Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan agar lebih Baik dari sebelumnya.
2. PT. Jasa Raharja hendaknya lebih memperhatikan lagi kepuasan Klaimen terhadap pelayanan yang di berikan PT. Jasa Raharja. Selama ini PT. Jasa Raharja sudah meberikan Sosialisasi terhadap penanggulangan apabila terjadi Kecelakaan Lalu lintas akan tetapi alangkah lebih baiknya lebih diberikan pemahaman mengenai jalanya Proses Sistem Informasi Pelayanan santunan kecelakaan sehingga Masyarakat Indonesia memahami prosedur pelayanan santunan yang berlaku dan dapat berkerja dengan Pihak PT. Jasa Raharja. Begitu pula bagi Karyawan PT. Jasa Raharja agar lebih meningkatkan Kualitas Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat.

3. PT. Jasa Raharja hendaknya dapat meningkatkan Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan khususnya pada software pendukung yaitu software DASI-JR agar dapat lebih membantu Karyawan PT. Jasa Raharja dalam Proses Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan dan lebih mempermudah Klaimen dalam proses pengajuan santunan kecelakaan sehingga klaimen mudah mendapatkan Dana Santunan Kecelakaan sesuai yang diharapkan Klaimen PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat.
4. PT. Jasa Raharja hendaknya meningkatkan Kompetensi karyawan PT. Jasa Raharja dalam proses sistem Informasi Pelayanan santunan kecelakaan agar dapat lebih baik memberikan pelayanan kepada Klaimen atau Masyarakat Indonesia yang mengalami kecelakaan lalu lintas dan memperhatikan karyawan yang tidak handal mengoperasikan Sistem informasi Pelayanan Santunan kecelakaan dengan cara memberikan pendidikan yang lebih matang mengenai Sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan kepada seluruh Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat.
5. PT. Jasa Raharja hendaknya meningkatkan kualitas Sistem Informasi pelayanan santunan kecelakaan dan meningkatkan Pelayanan Santunan kecelakaan kepada Masyarakat Indonesia sehingga Masyarakat Indonesia mendapatkan apa yang mereka Harapkan.

6. PT. Jasa Raharja hendaknya meningkatkan Kompetensi Karyawan PT. Jasa Raharja dan meningkatkan Pelayanan Santunan kecelakaan kepada Masyarakat Indonesia sehingga Masyarakat Indonesia mendapatkan apa yang mereka Harapkan.