

**SKRIPSI**

**“PENGARUH SISTEM INFORMASI PELAYANAN SANTUNAN  
KECELAKAAN TERHADAP KEPUASAN KLIEMEN (STUDY KASUS  
PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG NTB)”**

***THE EFFECT OF THE ACCIDENT COMPENSATIO SERVICE  
INFORMATION SYSTEMS ON CLAIM SATISFACTION AT PT. JASA  
RAHARJA (PERSERO) BRANCH NTB***



Oleh :

**ASMAINI**  
**NIM: 21512A0152**

**KONSENTRASI PERBANKAN  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2019**

**SKRIPSI**

**“PENGARUH SISTEM INFORMASI PELAYANAN SANTUNAN  
KECELAKAAN TERHADAP KEPUASAN KLIEMEN (STUDY KASUS  
PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG NTB)”**

***THE EFFECT OF THE ACCIDENT COMPENSATIO SERVICE  
INFORMATION SYSTEMS ON CLAIM SATISFACTION AT PT. JASA  
RAHARJA (PERSERO) BRANCH NTB***

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Strata Satu  
(S1)

Administrasi Bisnis Konsentrasi Perbankan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammdiyah Mataram



Oleh :

**ASMAINI**  
**NIM: 21512A0152**

**KONSENTRASI PERBANKAN  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMDIYAH MATARAM  
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH SISTEM INFORMASI PELAYANAN SANTUNAN  
KECELAKAAN TERHADAP KEPUASAN KLAIMEN (STUDY PADA PT.  
JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG NTB)

SKRIPSI

Oleh:

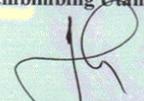
ASMAINI  
21512A0152

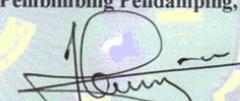
Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Administrasi  
Bisnis (S.AB) Pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan  
Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.  
Mataram, Agustus 2019

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

  
Drs. H. Mohamad Junaidi, M.M  
NIDN. 08077066201

  
Lalu Hendra Maniza, S.So., M.M.  
NIDN . 0828108404

Mengetahui,  
Kaprodik Studi Administrasi Bisnis  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram  
Ketua,

  
Lalu Hendra Maniza, S.So., M.M.  
NIDN . 0828108404

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH SISTEM INFORMASI PELAYANAN SANTUNAN  
KECELAKAAN TERHADAP KEPUASAN KLAIMEN (STUDY PADA PT.  
JASA RAHARJA (PESERO) CABANG NTB)

Oleh:

ASMAINI

21512A0152

Naskah Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dalam sidang ujian yang diselenggarakan:

Mataram, Agustus 2019

Dinyatakan Telah Dapat Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.AB) Di Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

**Dewan Penguji**

1. Pembimbing Utama

Drs. H. Mohamad Junaidi, M.M  
NIDN. 08077066201

2. Pembimbing Pendamping

Lalu Hendra Maniza, S.So., M.M.  
NIDN . 0828108404

3. Penguji/Penetrasi

Rishan Adha, SE., M.E.  
NIDN. 0813078902

**Tanda Tangan**

()

()

()

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram  
Dekan,

  
Drs. Amil., M.M.  
NIDN. 0831126204

UPT. PERPUSTAKAAN

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini ssaya mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : ASMAINI

NIM : 2512A0152

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*pengaruh sistem informasi santunan kecelakaan terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang NTB*" adalah hasil karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan dan dikutip dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim. Apabila ternyata terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tanpa rekayasa dari pihak manapun.

Mataram, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan



**ASMAINI**

**NIM. 215121A0152**

## RIWAYAT HIDUP



Asmaini lahir di Desa Mura pada tanggal 07 November 1997, merupakan anak pertama dari Bapak Jamaluddin dan Ibu Aisyah Wati. Penulis telah menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Mura pada tahun 2003 dan lulus pada tahun 2009, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Brang pada tahun 2009 dan lulus pada tahun 2012 dan penulis menempuh pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMK Negeri 1 Brang Ene pada tahun 2012 dan lulus pada tahun 2015. Penulis mengikuti tes masuk perguruan tinggi dan terdaftar sebagai mahasiswa Strata I Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Mataram pada tahun 2015 dan lulus pada tahun 2019.

**MOTTO**

**JANGAN MEREDUP, BISA JADI KAMU ALASAN UNTUK SESEORANG  
TETAP HIDUP**

**(Instagram: Kutipan Pena)**



## **PERSEMBAHAN**

**SKRIPSI INI PENULIS PERSEMBAHKAN KEPADA BAPAK  
JAMALUDDIN DAN MAK AISYAH WATI YANG SANGAT ANANDA  
SAYANGI. TERIMAKASIH KARENA DOA YANG TAK PERNAH  
PUTUS UNTUK ANAK – ANAK MU. ANANDA MEMINTA MAAF  
KARENA MASIH MENJADI ANAK YANG CENGGENG. SEMOGA  
BAPAK DAN MAK SELALU SEHAT. AAMIIN.**



**PENGARUH SISTEM INFORMASI PELAYANAN SANTUNAN  
KECELAKAAN TERHADAP KEPUASAN KLAIMEN PADA PT. JASA  
RAHARJA (PERSERO) CABANG NTB**

**Oleh:**

**ASMAINI**

**NIM. 215121A0152**

**Pembimbing I : Drs. H. MOHAMMAD JUNAIDI, M.M.**  
**Pembimbing II : LALU HENDRA MANIZA, S.Sos., MM**

**ABSTRAK**

Suatu penelitian telah dilaksanakan dengan judul “*Pengaruh Sistem Informasi Santunan Kecelakaan Santunan Kecelakaan Terhadap Kepuasan Klaimen Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang NTB*”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan klaimen.

Pada penelitian ini terdapat 96 responden yang mengajukan klaim santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja (persero) Cabang NTB. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data.

Dan pada metode ini penulis menggunakan uji validitas dan reliabilitas, serta analisis regresi sederhana dan koefisien sederhana sedangkan teknik analisis data menggunakan statistik dengan bantuan statistik SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 18,0.

Hasil penelitian diperoleh  $r$  square adalah 0,210 dan  $\text{sig } 0,002 < 0,005$ ; maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak berarti tingkat kepuasan klaimen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klaimen. Serta memiliki persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :  $Y = a + bX = Y = 17.572 + 0.054X$  sehingga dari persamaan tersebut dapat diketahui bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan klaimen

**Kata Kunci : Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan Dan Kepuasan Klaimen**

**THE EFFECT OF THE ACCIDENT COMPENSATIO SERVICE  
INFORMATION SYSTEMS ON CLAIM SATISFACTION AT PT. JASA  
RAHARJA (PERSERO) BRANCH NTB**

**By:**  
**ASMAYNI**  
**NIM 215121A0152**

**Advisor I : Drs. H. MOHAMMAD JUNAIDI, M.M.**  
**Advisor II : LALU HENDRA MANIZA, S. Sos., MM**

**ABSTRACT**

*A study has been carried out with the title "The Effect of Accident Compensation Compensation Compensation Information System on Claim Satisfaction at PT. Jasa Raharja (Persero) NTB Branch ". This research was conducted with the aim to determine the effect of claim satisfaction.*

*In this study there were 96 respondents who submitted compensation for accident at PT. Jasa Raharja (Persero) NTB Branch. The method used is a quantitative method, using a questionnaire as a data collection technique.*

*And in this method the authors use validity and reliability tests, as well as simple regression analysis and simple coefficients while data analysis uses statistics with the help of SPSS statistics (Product Solutions and Service Statistics) 18.0.*

*The results obtained by r square were 0,210 and sig 0,002 <0,005; then Ha is accepted and Ho is rejected, which means the level of satisfaction claimed is significant to the satisfaction of the claim. And has a simple line equation as follows:  $Y = a + bX = Y = 17,572 + 0.054$ . So from the equation it can be seen that the independent variable has positive effect on claims satisfaction.*

*Keywords: Accident Compensation Service Information System and Claim Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami persembahkan kehadiran Allah SWT, atas berkah limpahan karunia serta hidayah – Nya serta tak lupapula penulis penulis haturkan sholawat dan salam kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW. Berkat petunjuk beliau penulis bisa berada di zaman yang penuh dengan pengetahuan seperti yang dirasakan sekarang ini. Terimakasih penulis ucapkan kepada dosen pembimbing skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan Terhadap Kepuasan Klaimen Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang NTB”**.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir kuliah dan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Amil, M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
2. Ibu Mardiah, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
3. Bapak Drs. H. Mohammad Junaidi., MM selaku dosen utama waktu atas bimbingannya serta dapat memberikan kritikan yang membangun sehingga skripsi dapat terselesaikan.
4. Bapak L. Hendra Maniza, S,Sos.,MM. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Mataram sekaligus pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu atas bimbingannya serta dapat memberikan kritikan yang membangun sehingga skripsi dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, lebih khususnya Dosen Prodi Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah membimbing baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga tulisan dapat terselesaikan dengan baik.
6. Teruntuk Bapak Jamaluddin dan Ibunda Aisyah Wati motivasi utama penulis, terimakasih telah menjadi salah satu alasan skripsi ini segera selesai.
7. Kedua adik penulis Wiwid Oktaviani dan Anjas Saputra, Semoga kita menjadi saudara yang selalu saling menyayangi dan tentunya bisa membanggakan kedua orang tua.

8. Untuk keluarga yang selalu mensupport penulis (Ea' Den, Ea' biba, Kak Melisa, Kak Ade, Mbak Yuli)
9. Sahabat – sahabat penulis Geng Kapak ( Ibu nov, Mega, Wita, Reni, Andre, Owy)
10. Sahabat seperjuangan di perantauan ( Rosiana, Wulandari, Mbok Ade, Mbok Fit, Titin, Bang Jhon, Imam, Arya)
11. Teman – teman seperjuangan angkatan 2015 khususnya kelas D Administrasi Bisnis dan kelas B Perbankan.

Tentu dalam penulisan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan baik dalam segi penulisan maupun isi yang ada didalamnya, maka dengan sangat terbuka penulis mengharapkan masukan dan kritikan yang besifat membangun dalam mendorong terciptanya karya ilmiah yang lebih baik.

Besar harapan, skripsi ini mampu menjadi sumber referensi yang akurat dalam memperluas khasanah ilmu pegetahuan yang bermanfaat.

Akhir kata semoga Allah SWT meridhoi segala usaha dan langkah kita semua. Aamiin.

Agustus 2019

Mataram,

Asmaini  
21512A0152

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
RIWAYAT HIDUP .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRAC .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.3 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	12
2.2.1 Definisi Informasi .....	12
2.2.2 Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan .....	15
2.2.3 Kepuasan Klaimen .....	17
2.3 Kerangka Berpikir .....	18
2.4 Hipotesis .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1 Metode Penelitian .....	20
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	20

3.3 Populasi dan Sampel .....	21
3.3.1 Populasi .....	21
3.3.2 Sampel .....	21
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	23
3.4.1 Jenis Data .....	23
3.4.2 Sumber Data .....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.6. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	26
3.6.1 Variabel Penelitian .....	26
3.6.2 Definisi Operasional Variabel .....	26
3.7. Uji Instrumen .....	27
3.7.1 Uji Validitas .....	27
3.7.3 Uji Reliabilitas .....	28
3.8. Uji Hipotesis .....	29
3.9. Uji Asumsi Klasik .....	30
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	32
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	32
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	36
4.1.3 Deskripsi Tugas .....	37
4.2 Analisis Deskripsi Responden .....	40
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	40
4.2.2 Distribusi Jawaban Responden .....	43
4.3 Uji Instrument Penelitian .....	45
4.3.1 Uji Validitas .....	46
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	47
4.4 Hasil Analisis Linier Sederhana .....	48
4.5 Uj Hipotesis .....	49
4.6 Uji Asumsi Klasik .....	50
4.7 koefisien determinasi sederhana .....	52

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>53</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>53</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Banyaknya Kendaraan Bermotor Tercantum menurut Kabupaten / Kota Serta Jenis Kendaraan Tahun 2010 – 2013 .....	2
Tabel 1.2 Data Jumlah Korban Kecelakaan Di Ntb Tahun 2018 .....	3
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	
Tabel 4.3 Karakteristik Esponden Berdasarkan Pendidikan .....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Bersarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Sistem Informasi Santunan Kecelakaan .....	44
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Klaimen .....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Sistem Informasi Santunan Kecelakaan .....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Klaimen .....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Sederhana .....	49
Tabel 4.11 Uji T .....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i> (K-S) .....	50

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan pembangunan di Indonesia di sektor produktif seperti akses dan infrastruktur jalan, berbanding lurus dengan tingkat pertumbuhan kendaraan. Namun, ditengah jumlah kendaraan yang semakin meningkat khususnya kendaraan bermotor tidak selalu sejalan dengan kedisiplinan para penggunanya. Hal ini kemudian menjadi salah satu faktor penyebab kecelakaan lalu lintas yang sering terjadi saat ini.

Korban – korban yang diakibatkan oleh kecelakaan lalu lintas tersebut seharusnya mendapat perlindungan / jaminan kecelakaan dari pemerintah akan tetapi karena kondisi perekonomian belum mengijinkan maka pemerintah mengatur pelaksanaan pemberian jaminan sosial (*social security*) yang penyelenggaraannya dilakukan secara gotong royong dengan cara pembentukan dana dari masyarakat.

Pembentukan dana dari masyarakat itu berupa Iuran Wajib yang dibayar oleh pengendara pribadi saat melunaskan kewajiban pajak maupun penumpang angkutan umum pada saat membeli tiket dan oleh pengusaha angkutan tersebut disetorkan kepada Jasa Raharja (persero) setiap bulannya sesuai dengan naskah kerjasama antara Jasa Raharja (persero) dan ORGANDA (organisasi angkutan daerah) dan Sumbangan Wajib yang dibayar oleh para pemilik kendaraan bermotor di kantor samsat setiap tahun bersamaan saat memperpanjang STNK dan hasil iuran maupun sumbangan

wajib tersebut dijadikan dana untuk santunan kecelakaan. (Andaru Yudo Utomo: 2015)

**Tabel 1.1**

Banyaknya kendaraan bermotor tercantum menurut kabupaten / kota serta jenis kendaraan tahun 2010 – 2013

Tahun	Mobil penumpang	Truk	Bus	Sepeda motor
2010	32 581	32 320	4558	808 491
2011	35 421	25 535	2002	915 536
2012	46 466	28 378	5989	1 116 744
2013	68 685	33 146	2449	1 174 340

Sumber : *Ntb.bps.go.id*

Dari data tabel di atas dapat dilihat dari tahun 2010 sampai dengan 2013 mobil penumpang mengalami peningkatan di tiap tahunnya. Pada kendaraan truk mengalami penurunan di tahun 2011. Begitu pula dengan kendaraan bus mengalami penurunan di tahun 2011 dan 2013. Sedangkan pada kendaraan sepeda motor tiap tahunnya selalu meningkat.

Oleh sebab itu Jasa Raharja yang memiliki tugas utama memberikan perlindungan bagi pengguna jalan dan penumpang umum, selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Tidak semata – mata dilihat dari perspektif pemberian santunan semata, namun juga semua pelayanan diberbagai sisi. Termasuk pula didalamnya, ketika Jasa Raharja melakukan pengumpulan Iuran Wajib (IW) dan Sumbangan Wajib (SW). (Andaru Yudo Utomo: 2015)

**Tabel 1.2**

**Data jumlah korban kecelakaan di NTB tahun 2018**

<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Januari	213
2	Februari	149
3	Maret	176
4	April	167
5	Mei	154
6	Juni	178
7	Juli	149
8	Agustus	154
9	September	171
10	Oktober	169
11	November	188
12	Desember	244
	<b>Jumlah</b>	<b>2112</b>

Sumber : Kantor Jasa Raharja NTB

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pada bulan desember jumlah korban kecelakaan paling banyak, sedangkan pada bulan februari dan juli jumlahnya paling rendah sebanyak 149 korban.

Pemerintah melalui Jasa Raharja (persero) memberi santunan kepada masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan dalam perjalanan. Yang dijamin sesuai UU No. 33/1964 jo PP No.17/1965 yaitu setiap penumpang sah

dari angkutan umum baik darat, laut maupun udara, kendaraan umum dalam atau tidak dalam trayek.

Jaminan ganda yang diberikan kepada kendaraan bermotor umum (bis) yang berada di dalam kapal peyebangan dan korban yang mayatnya tidak ditemukan. Serta jaminan yang sesuai dengan UU No. 34/1964 jo PP No.18/1965 yaitu korban yang ditabrak oleh kendaraan bermotor dan kereta api, tabrak dua atau lebih kendaraan bermotor yang dalam posisi benar dan kasus tabrak lari yang terlebih dahulu dilakukan penelitian atas kebenaran kasus kecelakaannya.

Sedangkan santunan yang diajukan kepada PT. Jasa Raharja (persero) adalah penggantian biaya berobat, cacat tetap dan kematian yang dibayarkan kepada ahli waris.

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

Dalam pelaksanaan prosedur pelayanan santunan kecelakaan yang paling utama adalah mengetahui terlebih dahulu data dari korban kecelakaan maka dari itu klaimen harus mempersiapkan dokumen dasar yang terdiri dari Formulir Pengajuan Santunan yang berisikan data korban kecelakaan yaitu

Nama, Umur, Tahun, Pekerjaan, Hubungan dengan korban, Alamat lengkap, dan no.telp, memilih jenis santunan berkas santunan yang akan di ajukan dan keterangan lainnya yang harus di isi oleh klaimen dalam formulir pengajuan santunan dan data ahli waris apabila korban meninggal dunia dan disertakan keterangan singkat kecelakaan yang dilampiri laporan polisi dan sket gambar (untuk korban kecelakaan kendaraan bermotor) serta telegram berita acara kecelakaan dari perumka (untuk kecelakaan kereta api) yang terakhir keterangan korban akibat kecelakaan dan keterangan ahli waris yang di isi oleh kelurahan (untuk korban meninggal dunia).

Proses pelayanan santunan masih berlangsung, dikarenakan masih melewati tahapan – tahapan dan proses berikutnya yang harus dijalankan oleh klaimen seperti mengisi lembar – lembar sebagai berikut lembar keterangan ahli waris apabila meninggal dunia dan untuk yang cacat tetap harus mengisi lembar surat keterangan pemeriksaan korban cacat harus tetap mengisi Lembar Surat Keterangan Pemeriksaan Korban Cacat selain itu kliemen harus mengisi Lembar Permohonan Kebijaksanaan Pembayaran Santunan.

Ada pula lembar persyaratan yang harus diisi oleh rumah sakit atau puskesmas yang merawat yaitu Lembar Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan semua itu adalah bagian dari sistem informasi pelayanan santunan pelayanan santunan kecelakaan yang harus diikuti oleh oleh seorang kliemen.

Proses pelayanan santunan berjalan sesuai dengan sistem informasi pelayanan yang sedang berjalan saat ini di PT. Jasa Raharja dan kerja sama antara karyawan Jasa Raharja dan klaimen. Seluruh perwakilan Jasa Raharja

menggunakan sistem informasi yang sama, maka dari itu diperlukan jaringan komunikasi yang baik dalam proses sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan. (Andaru Yudo Utomo: 2015)

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengetahui bagaimana sistem informasi pelayanan santunan yang berjalan di PT. Jasa Raharja (persero) Cabang NTB dan mengambil judul penelitian : “pengaruh sistem informasi pelayanan santuna kecelakaan terhadap kepuasan kliemen (Studi pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang NTB

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah pengaruh sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan terhadap kepuasan klaimen ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan terhadap kepuasan klaimen
2. Untuk mengetahui kepuasan klaimen terhadap sistem pelayanan santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Penulis**

- a. Untuk menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

- b. Dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan aktif.

#### **1.4.2 Bagi pihak PT.Jasa Raharja (persero) cabang NTB**

- a. Sebagai acuan pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan
- b. Dapat memberikan masukan, evaluasi dan pemikiran bagi pihak PT. Jasa Raharja khususnya dalam hal yang berhubungan dengan pengaruh sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan terhadap kepuasan kliemen.

#### **1.4.3 Bagi Universitas**

Membantu Universitas Muhammdiyah Mataram dalam melakukan penelitian yang ada kaitannya dengan pengaruh sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan terhadap kepuasan kliemen.

#### **1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Untuk menambah informasi, sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian selanjutnya tentang “pengaruh sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan terhadap kepuasan kliemen pada PT. Jasa Raharja (Persero) cabang NTB

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

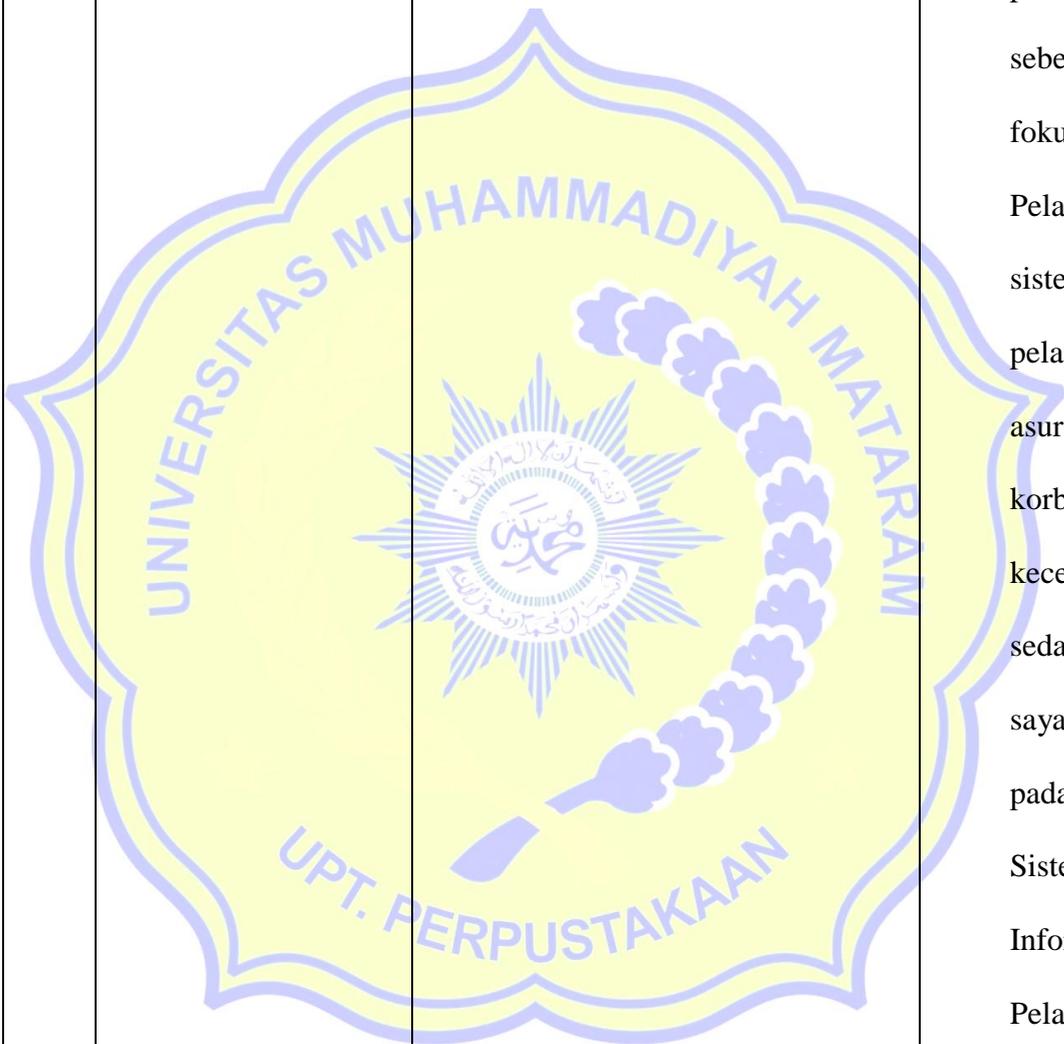
**2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu**

**Tabel 2.1**  
**Perbandingan Penelian Terdahulu**

<b>No.</b>	<b>Nama dan judul penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Persamaan dan Perbedaan Penelitian</b>
1	<p>Dalam skripsi Yeni Mariani, Mataram 2018 “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit cepat aman (KCA) pada perusahaan umum (perum) Pegadaian Labuhan Lombok Tahun 2018”</p>	<p>Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (X1), ketanggapan (x2), jaminan (x3), empati (x4) dan bukti fisik (x5) memiliki pengaruh positif sedangkan empati memiliki pengaruh yang negative. Dimana persamaan regresi <math>Y = 5.024 + 0.213X1 + 0.347X2 + 0.208X3 - 0.345X4 + 0.145X5 + 1.650</math>. Dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukan faktor ketanggapan (X2) menjadi faktor terbesar yang</p>	<p>Persamaan dari penelitian ini sama – sama menggunakan metode kuantitatif dan yang membeakanny a adalah penelitian terdahulu fokus pada kualitas</p>

		mempengaruhi kepuasan nasabah sedangkan empati(X4) menjadi faktor terendah kepuasan nasabah.	<p>           pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit sedangkan saya fokus pada Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan Terhadap Kepuasan Kliemen         </p>
2	<p>           Dalam skripsi Robby Wijaya Eka Atmaja, Malang 2015 Pelaksanaan sistem pelayanan jasa asuransi korban kecelakaan (studi pada kantor PT. jasa         </p>	<p>           Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan sistem pelayanan asuransi terhadap kliemen yang diberikan oleh jasa raharja sudah berjalan baik dari poin responsiveness, technicality, equability, tranparancy, evectiviness, dan efficiency. Hal tersebut         </p>	<p>           Persamaan dari penelitian ini adalah sama – sama menggunakan metode penelitian kuantitatif .         </p>

	<p>raharja Kabupaten Bojonegoro</p>	<p>dibuktikan dengan pelayanan yang efektif oleh pegawai jasa raharja.</p>	<p>Sedangkan yang membedakannya adalah peneliti sebelumnya fokus pada Pelaksanaan sistem pelayanan jasa asuransi korban kecelakaan, sedangkan saya fokus pada Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan Terhadap Kepuasan</p>
--	-------------------------------------	--	---



			Kliemen
3	Dalam skripsi AA Ayu Mirah Kencanawati, Bali 2015, “Kualitas pelayanan prima terhadap kliemen asuransi kecelakaan pada PT. Jasa Raharja (persero) cabang Bali”	Kualitas pelayanan prima yang diberikan kepada klaimen PT. JasaRaharja cabang Bali adalah “baik” (berkualitas) dengan rata – rata(mean) sebesar 4,16. Kualitas pelayanan prima yang terbaik adalah keandalan yangmemperoleh nilai paling tinggi dengan nilai rata – rata yaitu 4,23, sedangkan kualitas yang memiliki penilaian paling rendah adalah empati. Hal ini terlihat dari nilai rata – rata hanya sebesar 4,09 serta masih terdapat 2 variabel yang masih perlu ditingkatkan yaitu dimens daya tangkap yang hanya memperoleh nilai rata – rata 3,97 dan dimensi empat yang juga memperoleh nilai rata – rata (mean) sebesar 3,97.	Persamaaan dari penelitian ini adalah sama – sama menggunakan metode penelitian kuantitatif Sedangkan yang membedakannya adalah peneliti sebelumnya fokus pada Kualitas pelayanan prima terhadap kliemen asuransi kecelakaan sedangkan

			saya fokus pada Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan Terhadap Kepuasan Kliemen
--	--	--	--

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Definisi Informasi

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya. Sumber informasi adalah data. Data kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian – kejadian nyata. Kejadian – kejadian (*event*) adalah kejadian yang terjadi pada saat tertentu. (Hendri Ahmad, 2012)

#### 1. Siklus informasi

Data yang diolah untuk menghasilkan informasi menggunakan model proses yang tertentu. Data yang diolah melalui suatu model menjadi informasi, kemudian penerima informasi tersebut, yang berarti menghasilkan keputusan dan melakukan tindakan yang lain yang akan

membuat sejumlah data kembali. Data tersebut akan ditangkap sebagai input, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya yang disebut dengan siklus informasi (*information cycle*). Siklus ini juga disebut dengan siklus pengolahan data (*data processing cycles*).

2. Kualitas informasi, terdiri dari 3 hal yaitu :

- a. Informasi harus akurat (*accurate*) berarti informasi harus bebas dari kesalahan – kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan.
- b. Tepat pada waktunya (*time lines*) berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh telambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi.
- c. Relevan (*relevance*) berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap – tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.

3. Nilai informasi

Nilai informasi ditentukan oleh dua hal yaitu manfaat dan biaya mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya.

4. Konsep dasar sistem informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang dibutuhkan.

## 5. Konsep sistem informasi

Onsep informasi terdiri dari komponen – komponen yang tersebut dengan istilah blok bangunan (*building block*) yaitu :

- a. Blok masukan (*input block*) input mewaili data yang masuk ke dalam sistem informasi. Input disini termasuk metode – metode dan media yang digunakan untuk menangkap data yang akan dimasukkan yang dapat berupa dkumen dasar.
- b. Blok model (*Blok model*) terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan metode matematik yang akan memanipulasidata input dan data yang tersimpn di basis data dengan cara yang sudah tertentu untu menghasilkan keluaran yang sudah diinginkan
- c. Blok keluaran (*output block*) adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.
- d. Blok teknologi (*technology blok*) digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran data dan membantu pengendalian diri secara keseluruhan.
- e. Blok basis data (*database block*) kumpulan dari data yang saling berhubungan satu sama lainnya, tersimpan diperangkat keras computer dan digunakan prangkat lunak untuk memanipulasinya.
- f. Blok kendali (*control block*) banyak faktor yng dapat merusak sistem informasi, misalnya bencana alam, api, temperature tinggi,

air, debu, kecurangan – kecurangan, kegagalan sistem itu sendiri, kesalahan – kesalahan ketidakefisienan, sabotase, dan sebagainya. Beberapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk menyakinkan bahwa hal – hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah atau bila terlanjur terjadi kesalahan dapat langsung diatasi.

### 2.2.2 Sistem Informasi Pelayanan Santunan Kecelakaan

Sistem informasi menurut o'brien dalam (Andaru Yudo Utomo 2015:16)

“Sistem informasi merupakan sebuah sistem yang dapat mengatur kombinasi dari orang – orang, perangkat lunak, perangkat keras jaringan komunikasi, dan sumber data yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi di dalam organisasi.”

Definisi asuransi menurut pasal 246 kitab undang – undang hukum dagang (KUHD) Republik Indonesia :

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

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

- a. Pihak tertanggung (*insured*) yang berjanji untuk membayar ung premi kepada pihak penanggung, sekaligus atau secara berangsr – angsur.

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

1. Konsep sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan

Faktor dari sistem informasi menurut Venkatesh et al dalam (Andaru Yudo Utomo, 2015)

“Faktor – faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi dan pengaruhnya terhadap penggunaan sistem dengan menguji model yang diajukan oleh faktor sistem informasi adalah adanya kebutuhan pada suatu perusahaan dalam menjalankan suatu proses kerja serta mengolah data (*input*) menjadi suatu keluaran (*output*) berupa informasi.”

Faktor yang mempengaruhi sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan adanya kebutuhan dalam mengolah data klaimen pada proses pengajuan santunan agar dapat menghasilkan suatu informasi yang dibutuhkan klaimen.

## 2. Fungsi sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan

Sistem informasi menurut turban,mclean dan wetherbe dalam (sugiyono 2008:11) :

“ Sebuah sistem informasi yang mempunyai fungsi mengumpulkan,memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebabkan informasi untuk tujuan yang spesifik.”

Fungsi sistem informasi pelayanan santunan kecelakaan sebagai alat bantu dalam menjalankan proses prosedur pelayanann santunan yang berfungsi sebagai penyimpanan data klaimen dan memproses data yang menghasilkan suatu informasi yang dibutuhkan perusahaan dan klaimen.

### 2.2.3 Kepuasan Klaimen

Menurut Kotler dan keller, (2009) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suat produk dan harapan – harapannya.

Kepuasan atau ketidakpuasan menurut Day ( dalam Tjiptono, 2002) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian (*disconfirmsation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

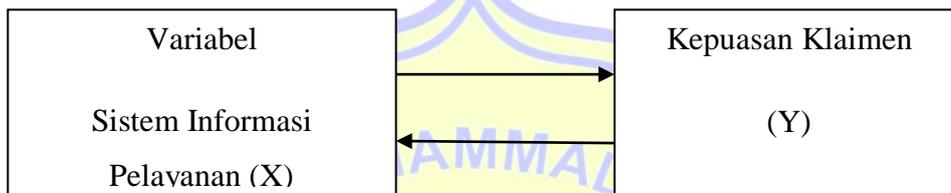
Kepuasan merupakan kesesuaian antara apa yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, begitupula dengan kepuasan klaimen dalam prosedur pelayanan santunan kecelakaan, klaimen mengajukan santunan dan mengikuti prosedur pelayanan yang berlaku (Andaru Yudo Utomo, 2015).

### 2.3 Kerangka Berpikir

Adapun kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah dapat digambarkan sebagai berikut :

**Tabel 2.2**

**Kerangka Berpikir**



Keterangan :

- : Hubungan yang mempengaruhi variabel X dengan Variabel Y
- ← : Hubungan yang mempengaruhi variabel Y dengan variabel X

### 2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis berarti pendapat yang kebenarannya masih rendah atau kadar kebenarannya masih belum meyakinkan. Kebenaran pendapat tersebut perlu diuji atau dibuktikan (Saebani, 2015: 245). Oleh karena itu, hipotesis dibuat berdasarkan hasil penelitian masa lalu atau berdasarkan data-data yang telah ada sebelum penelitian dilakukan lebih lanjut, yang tujuannya untuk menguji kembali hipotesis tersebut.

Rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha : Diduga bahwa ada pengaruh sistem informasi pelayanan santunan  
kecelakaan (X) terhadap kepuasan klaimen (Y)

Ho : Diduga bahwa tidak ada pengaruh sistem informasi pelayanan santunan  
kecelakaan (X) terhadap kepuasan klaimen (Y)



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian ini menggunakan penelitian empiris dengan tujuan untuk memperoleh data responden pada PT. Jasa Raharja (persero) Cabang NTB. Yang dimaksud dengan penelitian empiris adalah data yang disimpulkan dari suatu survey untuk menguji hipotesis penelitian.

Menurut Sugiyono (2013), Empiris berarti cara – cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara – cara yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Hal yang mendasari penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif tidak terlepas dari tujuan penelitian yang ingin mengetahui secara langsung pengaruh sistem informasi santunan kecelakaan pelayanan santunan kecelakaan terhadap kepuasan klaimen pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang NTB.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini di ambil di perusahaan asuransi PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang NTB, Jalan Majapahit No.60 Mataram, dengan waktu penelitian pukul 08.00 WITA tanggal 25 february 2019 sampai selesai.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Jadi populasinya bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda – benda dalam alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono 2008: 115).

Adapun populasi dalam pelaksanaan penelitian ini adalah klaimen yang mengajukan santunan kecelakaan pada PT. Jasa Raharja Cabang NTB yang berjumlah 2112 yang di ambil pada bulan januari – desember 2018.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah subjek dari populasi yang terdiri dari beberapa anggota populasi. Sebjek ini di ambil karena banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan populasi yang di sebut sampel (Sugiyono, 2013:91). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu. Apa yang di pelajari dari sampel itu kesimpulannya akan dapat di berlakukan untuk populasi, untuk itu sampel yang di ambil dari populasi harus betul-betul representatif atau mewakili.

Teknik sampling yang di gunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan *simple random sampling*. Menurut (Sugiyono, 2011: 92-93) dalam Herlina *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk di pilih menjadi anggota sampel. *Simple random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dan populasi yang di lakukan secara acak tanpa memperhatikan yang ada dalam populasi itu

Dari berbagai rumus yang ada, salah satu rumus yang dapat di gunakan untuk menentukan besaran sampel menurut Kurniawan (2014:34) yaitu rumus Slovin:

Berikut ini rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

$n$  = Besaran Sampel

$N$  = Besaran Populasi

$e$  = Nilai kritis (batas ketelitian) yang di inginkan (persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan penarikan sampel).

Untuk mengetahui rumus ini, pertama di tentukan berapa batas toleransi kesalahan, batas toleransi kesalahan ini di nyatakan dengan presentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Dalam pengambilan sampel biasanya peneliti menentukan terlebih dahulu besarnya jumlah sampel. Apabila jumlah kurang dari 100 orang maka lebih baik di ambil

semua, jika subyeknya besar bisa di ambil 10-15%, atau 20-25% atau lebih (Arikunto, 2010:117)

Dalam penelitian ini standar eror adalah 10% dengan taraf kepercayaan 90%. Karena penelitian ini merupakan penelitian sosial, bukan penelitian eksak jadi persen kelonggaran ketidak percayaan 10% dan tingkat kepercayaan 90% sudah memenuhi dalam pengambilan sampel, Sehingga dari populasi di atas dapat di hitung :

Rumus :

$$\begin{aligned} n &= \frac{2.112}{1 + 2.112 (0,1)^2} \\ &= \frac{2.112}{1 + 2.112(0,01)} \\ &= \frac{2.112}{1 + 21.12} = \frac{2.112}{22} = 96 \end{aligned}$$

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

#### 3.4.1 Jenis Data

- a. Data kualitatif adalah jenis data yang dinyatakan dalam kata – kata atau symbol.

b. Data kuantitatif adalah jenis data yang diperoleh berdasarkan ukuran – ukuran yang insentif dan data bersifat angka – angka.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis data kuantitatif.

### **3.4.2 Sumber Data**

Dalam penelitian ini ada dua jenis sumber data yang dapat digunakan oleh peneliti untuk meneliti, adapun sumber data tersebut diantaranya:

#### **a. Data Primer**

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui pelantara). Data Primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada 96 klaimen yang mengajukan santunan kecelakaan di PT. Jasa Raharja (persero) Cabang NTB

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber data yang dikutip dari sumber lain dalam bentuk dokumen seperti literatur, brosur, dan karangan para ahli yang dianggap mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti serta diperoleh dari hasil proses belajar mengajar (Sugiyono, 2009:225) dalam Herlina. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, internet, makalah, dan lain-lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat tertutup, terbuka, dan gabungan antara terbuka dan tertutup (Surwatono, 2014).

Dan dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuisisioner yang bersifat tertutup, yang dimana responden hanya akan menjawab seperangkat pertanyaan yang telah diberikan oleh peneliti.

Untuk menghitung kuisisioner menggunakan likert, pernyataan – pernyataan dalam angket tertutup dibuat dengan menggunakan skala 1-5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval dengan keterangan sebagai berikut.

SS = Sangat Setuju	Diberi Skor	5
S = Setuju	Diberi Skor	4
KS = Kurang Setuju	Diberi Skor	3
TS = Tidak Setuju	Diberi Skor	2
STS = Sangat Tidak Setuju	Diberi Skor	1

### 3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

#### 3.6.1 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:23) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian di tarik

kesimpulannya. Variabel penelitian merupakan konsep yang mempunyai nilai-nilai yaitu, adanya variabel *dependen* dan *independen*. Variabel *dependen* atau biasa di sebut variabel terikat adalah variabel yang di pengaruhi atau di sebabkan adanya variabel *independnt*. Sedangkan variabel *independen* adalah variabel yang mempengaruhi variabel *dependen*.

Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel X (*independen variabel*) yaitu variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat. Dalam hal ini adalah sistem informasi santunan kecelakaan.
2. Variabel Y (*dependen variabel*) yaitu variabel terikat yang dipengaruhi variabel bebas, variabel yang dimaksud adalah kepuasan klaimen

### 3.6.2 Definisi Operasional Variabel

1. Sistem informasi (variabel X)

Dikutip dalam (Andaru Yudo Utomo,2015) sistem informasi merupakan sebuah kombinasi dari orang – orang, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan komunikasi, dan sumber data yang mengumpulkan , mengubah dan menyebarkan informasi.

2. Kepuasan klaimen (Y)

Menurut kotler (2000) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya.

### 3.7 Uji Instrumen

#### 3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui sah tidaknya instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti (Ghozali, 2010: 23).

Cara untuk mencari nilai validitas dari sebuah item adalah dengan mengkorelasikan skor item tersebut dengan total skor item-item dari variabel tersebut, apabila nilai korelasi diatas 0,3 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat kevalidan yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,3 maka dikatakan item tersebut kurang valid.

Setelah itu, dibandingkan dengan nilai kritisnya. Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berarti data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Sebaliknya bila  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  berarti data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan tidak akan di ikut sertakan dalam pengujian hipotesis penelitian.  $r_{tabel}$  dapat di peroleh melalui  $df$  (*degree of freedom*) =  $n-2$  (signifikan 5%),  $n$ = jumlah sampel. (Kurniawan 2014: 90).

Selain nilai  $r$ -hitung yang merupakan nilai dari *Corrected item-Total Correlation*  $> 0,30$  terdapat kriteria lain Untuk mengetahui valid atau tidak suatu angket yaitu dengan cara, jika nilai  $sig > \alpha$  maka angket di katakana tidak valid namun sebaliknya jika nilai  $sig < \alpha$  makan angket di katakana valid, Kurniawan (2014:90).

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel dengan judul *Item-Total Statistic*. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program Komputer SPSS 18 (*statistical package for social science*).

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2013:121) reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja kemudian hasilnya di bandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan menggunakan uji statistik Cronbach's Alpa dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika member nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Nunnally Dalam Kurniawan, 2014:103).

Berikut ini kategori koefisien reliabilitas menurut Guilford dalam Kurniawan (2014: 103).

Antara 0,80 - 1,00 = Realibilitas Sangat Tinggi

Antara 0,60 -0,80 = Realibilitas Tinggi

Antara 0,40 - 0,60 = Realibilitas Sedang

Antara 0,20 - 0,40 = Realibilitas Rendah

Antara – 1,00 - 0,20 = Realibilitas Sangat Rendah (tidak reliable)

Uji reliabilitas di lakukan setelah di lakukan uji validitas dan di dapatkan butir-butir pertanyaan yang valid. Butir-butir pertanyaan yang valid

tersebut di uji reliabilitasnya dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* karena instrumennya berupa skala *linkert*.

### 3.8 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh sistem informasi santunan kecelakaan terhadap kepuasan klaimen PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang NTB )

#### Uji T

Menurut Ghazali (2012:98) uji t di gunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel *independen* yang di gunakan dalam penelitian ini secara dalam menerangkan variabel dependen secara parsial.

Pengujian ini bertujuan untuk memastikan apakah variabel *independent* yang terdapat dalam persamaan secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen dengan menggunakan signifikan level 0.05 ( $\alpha = 5\%$ ). Dasar pengambilan keputusan di gunakan dalam uji t adalah sebagai berikut, Ghazali (2012:99) :

Jika nilai probabilitas signifikansi  $< 0,05$ , maka hipotesis di terima. Hipotesis tidak dapat di tolak mempunyai arti bahwa variabel *independen* berpengaruh terhadap variabel *dependen*. Selain persyaratan yang sudah di sebutkan di atas terdapat persyaratan lain yang harus di penuhi yaitu jika nilai t-hitung  $>$  t-tabel. Cara mencari t-tabel dengan mencari derajat kebebasan  $df = n - k$ . Dimana t-tabel di cari pada  $\alpha$  yang sudah di tentukan.

### 3.9 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui dan menguji kelayakan atas model regresi yang di gunakan dalam penelitian. Menurut, Ghozali, pengujian ini juga di maksudkan untuk memastikan bahwa di dalam model regresi yang di gunakan tidak terdapat multikolonierita serta untuk memastikan bahwa data yang di dihasilkan berdistribusi normal. Alat uji yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### Uji Normalitas Data

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel penganggi atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2001:147) dalam Herlina. Jika asumsi di langgar, maka uji statistik menjadi tidak valid atau bias terutama untuk sampel kecil. Uji normalitas dapat di lakukan melalui dua pendekatan yaitu melalui pendekatan grafik (histogram dan *P-P plot*). Dan uji kolmogorov smirnov, shi-squer, liliefros maupun Shapiro-wilk. Namun dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji normalitas dengan uji statistik *kolmogorov smirnov*.

Konsep dasar uji normalitas *kolmogorov smirnov* adalah dengan membandingkan distribusi data (yang akan di uji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Distribusi normal baku adalah data yang telah di transformasikan ke dalam bentuk z-score dan di asumsikan normal. Jadi sebenarnya uji *kolmogorov smirnov* adalah uji beda antara data yang di uji normalitasnya dengan data normal baku. Penerapan standar normal pada uji *kolmogorov smirnova* dalah bahwa jika signifikasi di bawah 0,05 berarti data yang akan di uji mempunyai perbedaan yang

signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal, sedangkan jika signifikansi di atas 0,05 maka berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara data yang akan di uji dengan data normal baku artinya berarti data yang di uji normalkan tidak berbeda dengan normal baku. Dari keterangan di atas dapat di simpulkan bahwa jika nilai signifikasinya lebih dari 0,05 maka dapat di simbulkan sebagai berikut :

- a. Data berdistribusi tidak normal, jika sig (signifikasi)  $< 0,05$ .
- b. Data berdistribusi normal, jika nilai sig (signifikasi)  $> 0,05$ .

