

ABSTRAK

PENGARUH KOMITMEN KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ASURANSI KECELAKAAN LALU LINTAS DI PT JASA RAHARJA (PERSERO) KANTOR CABANG JAWA BARAT

Oleh:

Mochamad Zafar Shidiq

0807095

Skripsi ini dibimbing oleh:

Drs. Hendri Winata, M.Si. dan Adman, S.Pd., M.Pd

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah tingkat kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu-lintas di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat yang ditandai dengan terus meningkatnya jumlah korban kecelakaan lalu-lintas di Jawa Barat, adanya keluhan dari masyarakat, kurangnya SDM serta belum adanya komitmen yang kuat dengan mitra kerja terhadap proses pelayanan asuransi sehingga berpotensi menjadi penghambat bagi tercapainya tujuan perusahaan tersebut.

Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat komitmen karyawan, tingkat kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu-lintas, serta adakah pengaruh dari komitmen karyawan terhadap kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat .

Penelitian ini menggunakan metode *descriptif survey* dan *explanatory survey*, teknik pengumpulan data dengan cara wawancara (*interview*), angket (kuisioner), observasi dan studi kepustakaan. Instrument yang digunakan adalah angket model skala likert yang dimodifikasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisa regresi linier sederhana. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket yang diperoleh dari 45 orang karyawan sebagai populasi.

Hasil penelitian menunjukkan : (1) komitmen karyawan berada pada kategori sedang, (2) kualitas pelayanan berada pada kategori yang cukup baik, (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komitmen karyawan terhadap

kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu-lintas di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat.

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMPLOYEES'S COMITMENT TO THE QUALITY OF TRAFFIC ACCIDENT INSURANCE IN PT JASA RAHARJA (PERSERO) BRANCH OFFICE IN WEST JAVA

By:

Mochamad Zafar Shidiq

0807095

This thesis is guided by:

Drs. Hendri Winata, M.Si. and Adman, S.Pd., M.Pd.

Issues that were examined in this study is the level of quality insurance services for the traffic accident in PT Jasa Raharja Branch Office in West Java which is marked by the increasing number of victims of traffic accidents in West Java, complaints from the society, the lack of human resources and lack of commitment from company and partners in giving the best quality insurance services that could potentially be a barrier to achieving the company's goals.

This research was conducted on the employees of PT Jasa Raharja (Branch Office in West Java). This study aims to describe the level of employees's organizational commitment, the level of quality service from the traffic accident insurance, and is there any influence of the employees's organization commitment to improving the quality of services from traffic accidents insurance in PT Jasa Raharja Branch Office in West Java.

This study uses descriptive and explanatory survey, data collection techniques by interview, questionnaires, observations, and literature study. Instrument used was a questionnaire modified Likert scale models. The data analysis technique used is simple linear regression analysis. Data was collected using questionnaires obtained from 45 employees as a population.

Based on the analysis of the answers from the respondents obtained the following results : (1) organizational commitment from the employees are in the moderate category, (2) quality of service from the accident insurance in the

category of fairly good, (3) There is a positive and significant correlation between employees's organizational commitment to service quality from the traffic accident insurance at PT Jasa Raharja Branch Office in West Java.

