

**PENGARUH KEPATUHAN SOP DAN KOMPETENSI KARYAWAN
TERHADAP EFEKTIVITAS KLAIM ASURANSI PADA PT
JASARAHARJA PUTERA CABANG PALEMBANG**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Sarjana Terapan Pada Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri
Sriwijaya**

Oleh :

WAHYU RADEVA

NPM 062240632846

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

2026

**PENGARUH KEPATUHAN SOP DAN KOMPETENSI KARYAWAN
TERHADAP EFEKTIVITAS KLAIM ASURANSI PADA PT
JASARAHARJA PUTERA CABANG PALEMBANG**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Sarjana Terapan Pada Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri
Sriwijaya**

Oleh:

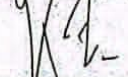
**WAHYU RADEVA
NPM 062240632846**

Menyetujui,

**Palembang, 24 Juli 2026
Pembimbing II,**

Pembimbing I,

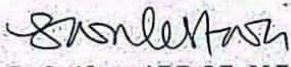

**Purwati, S.E., M.M
NIP 1965071000988032002**


**Kiki Azakia, S.E., M.E
NIP 199401242024212044**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Koordinator Program Studi
D-IV Manajemen Bisnis**


**Dr. Sari Lestari Z.R, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**


**Ketu Purnamasari, S.E., M.Si
NIP 198907262019032015**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Wahyu Radeva
 NPM : 062240632846
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-IV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Pengaruh Kepatuhan Sop Dan Kompetensi
 Karyawan Terhadap Efektivitas Klaim Asuransi
 Pada PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang
 Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
 Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis

Dan dinyatakan **LULUS**

Pada Hari: Jumat
 Tanggal : 24 Juli 2026

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Purwati, S.E.,M.M Ketua Penguji		24/07/2026
2	Yusnizal Firdaus, S.E.,M.M. Anggota Penguji I		24/07/2026
3	Andriansyah, S.IP., M.AB Anggota Penguji II		24/07/2026
4	Yesita Astarina, S.E., M.Si Anggota Penguji III		24/07/2026

Surat Pernyataan

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wahyu Radeva

NPM : 062240632846

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D-IV Manajemen Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Kepatuhan SOP dan Kompetensi Karyawan
Terhadap Efektivitas Klaim Asuransi Pada PT Jasaraharja
Putera Cabang Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 24 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Wahyu Radeva
062240632846

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)."

(Q.S. Al-Insyirah: 5-7)

"Sistem dan aturan memberikan kita batas aman untuk berjalan, namun kompetensi, ketelitian, dan integritas manusialah yang menentukan seberapa jauh kita mampu mencetak keberhasilan."

(Wahyu Radeva)

Kupersembahkan kepada

- 1. Kedua Orang Tua**
- 2. Saudara dan Saudariku**
- 3. Keluarga Lies Bustaman**
- 4. Sahabat-sahabatku**
- 5. Teman-teman seperjuangan**
- 6. Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kepatuhan Standar Operasional Prosedur dan Kompetensi Karyawan Terhadap Efektivitas Klaim Asuransi Pada PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Palembang". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr.B.) pada Program Studi Sarjana Terapan (DIV) Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulisan skripsi ini berjalan melalui berbagai tahapan proses, mulai dari penemuan masalah operasional di lapangan, pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara, hingga pengolahan data statistik parametris menggunakan perangkat lunak SPSS. Penulis menyadari bahwa keberhasilan menyelesaikan laporan akhir ini tidak lepas dari arahan, bimbingan, dan dukungan objektif dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu serta pikirannya demi kesempurnaan skripsi ini.

Palembang, 24 Juli 2026



Wahyu Radeva

UCAPAN TERIMA KASIH

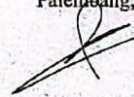
Proses penyusunan skripsi ini memberikan pengalaman berharga bagi penulis dalam mengintegrasikan teori manajemen sumber daya manusia dengan realitas operasional pada industri jasa keuangan. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.Ip., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Ketu Purnamasari, S.E., M.Si, selaku Koordinator Program Studi DIV Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Purwati, S.E,M.M, CHE, selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan Skripsi.
6. Ibu Kiki Azakia, S.E., M.E, selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan Skripsi.
7. Bapak/Ibu dosen dan staf Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmu dan bantuannya kepada penulis selama penulis berkuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Pimpinan dan seluruh Karyawan PT Jasa Raharja Putra Cabang Palembang, yang telah memberikan izin penelitian, menyambut penulis dengan baik, serta memberikan data dan informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian berlangsung.
9. Ayahanda dan Ibunda yang tercinta, atas segala doa yang tiada henti, pengorbanan, kasih sayang yang tulus, serta dukungan moral dan materiil yang telah diberikan kepada penulis sejak awal hingga terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada keduanya. vii

10. Kakak dan Adik yang sangat penulis cintai dan sayangi, terima kasih atas dukungan dan semangat bagi penulis.
11. Seluruh keluarga besar Lies Bustaman yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas segala doa, perhatian, dan semangat yang diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
12. Seluruh sahabat dan teman-teman serta orang-orang terdekat atas kebersamaan, bantuan, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam bentuk apapun selama proses penyusunan skripsi ini.

Semoga seluruh kontribusi, kebaikan, dan bimbingan yang telah diberikan secara ikhlas oleh berbagai pihak tersebut mendapatkan balasan kebaikan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis berharap laporan skripsi ini tidak hanya menjadi dokumen pelengkap kelulusan, melainkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi literatur manajemen bisnis serta menjadi bahan pertimbangan praktis yang bermanfaat bagi manajemen PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Palembang dalam meningkatkan efektivitas layanannya ke depan.

Palembang, 24 Juli 2026



Wahyu Radeva

ABSTRAK

Pengaruh Kepatuhan SOP dan Kompetensi Karyawan Terhadap Efektivitas Klaim Asuransi Pada PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang

**Wahyu Radeva
NPM 062240632846**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kompetensi Karyawan terhadap Efektivitas Klaim Asuransi pada PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Palembang. Latar belakang penelitian didasari oleh adanya hambatan operasional berupa waktu penyelesaian klaim kendaraan roda dua yang melampaui target *Service Level Agreement* (SLA) 30 hari serta terjadinya pembengkakan anggaran klaim akibat tingginya frekuensi kerugian di wilayah rawan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi mencakup seluruh karyawan tetap pada unit operasional, klaim, bisnis, dan keuangan yang berjumlah 30 orang. Teknik sampling menggunakan metode sampling jenuh (*sensus*). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner Skala Likert 5 poin, didukung oleh data sekunder dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda melalui perangkat lunak SPSS versi 29. Hasil analisis menghasilkan persamaan $Y = 3,754 + 0,203X_1 + 0,724X_2$. Secara parsial (Uji *t*), Kepatuhan SOP X_1 berpengaruh positif namun tidak signifikan dengan nilai *t*-hitung 1,712 dan signifikansi 0,098 ($> 0,05$). Sebaliknya, Kompetensi Karyawan X_2 berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai *t*-hitung 5,748 dan signifikansi $< 0,001$ ($< 0,05$), menjadikannya variabel paling dominan. Secara simultan (Uji *F*), kedua variabel berpengaruh signifikan dengan nilai *F*-hitung 155,234 dan signifikansi $< 0,001$. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,914 menegaskan kontribusi variabel bebas sebesar 91,4% dalam menjelaskan efektivitas klaim, sedangkan 8,6% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model.

Kata kunci: Kepatuhan SOP, Kompetensi Karyawan, Efektivitas Klaim Asuransi

ABSTRACT

The Influence of SOP Compliance and Employee Competence on Insurance Claim Effectiveness at PT Jasaraharja Putera Palembang Branch

Wahyu Radeva
NPM 062240632846

This study aims to analyze and determine the effect of Standard Operating Procedure (SOP) Compliance and Employee Competence on the Effectiveness of Insurance Claims at PT Asuransi Jasaraharja Putera Palembang Branch. The background of this research is driven by operational obstacles in the form of motorcycle claim settlement times exceeding the 30-day Service Level Agreement (SLA) target and claim budget overruns due to high loss frequencies in high-risk zones. The research method used is a quantitative approach with an associative design. The population covers all permanent employees in the operational, claims, business, and finance units, totaling 30 people. The sampling technique utilizes a saturated sampling (census) approach. Primary data was gathered through structured questionnaires using a 5-point Likert Scale, supported by secondary data and interviews. Data analysis technique applied is multiple linear regression analysis using SPSS version 29 software. The regression results generated the model equation $Y = 3.754 + 0.203X_1 + 0.724X_2$. Partially (t-test), SOP Compliance X_1 has a positive but non-significant effect with a t-statistic value of 1.712 and a significance level of 0.098 (> 0.05). On the contrary, Employee Competence X_2 has a positive and significant effect with a t-statistic value of 5.748 and a significance level of < 0.001 (< 0.05), making it the most dominant variable. Simultaneously (F-test), both variables have a significant combined effect with an F-statistic value of 155.234 and a significance level of < 0.001 . The Adjusted R Square value of 0.914 confirms that the variance in Insurance Claim Effectiveness can be explained simultaneously and strongly by the model by 91.4%, while the remaining 8.6% is influenced by other factors outside this research model.

Keywords: *SOP Compliance, Employee Competence, Insurance Claim Effectiveness*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.1.2 Manfaat Praktis.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Definisi Efektivitas Klaim Asuransi.....	7
2.1.1.1 Indikator Efektivitas Klaim Asuransi.....	7
2.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi.....	8
2.1.2 Definisi Kepatuhan SOP.....	9
2.1.2.1 Indikator Kepatuhan SOP.....	11
2.1.3 Definisi Kompetensi Karyawan.....	13
2.1.3.1 Indikator Kompetensi Karyawan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Pikir.....	17
2.3.1 Hipotesis.....	19
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 20
3.1 Desain Penelitian.....	20
3.2 Operasional Variabel.....	20
3.3 Subjek Penelitian.....	22

3.3.1 Populasi.....	22
3.3.2 Sampel	22
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.4.1 Jenis Data	23
3.4.2 Sumber Data	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	24
3.6 Teknik Analisis Data	25
3.6.1 Uji Kualitas Instrumen.....	25
3.6.2 Analisis Statistik	25
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.6.4 Analisis Linear Berganda.....	26
3.6.5 Uji Hipotesis	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Hasil Penelitian	28
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	28
4.1.2 Logo Perusahaan.....	29
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	30
4.1.4 Struktur Organisasi	31
4.1.5 Tugas dan Fungsi Divisi	31
4.1.6 Analisis Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	34
4.1.7 Uji Kualitas Instrumen.....	39
4.1.8 Uji Asumsi Klasik.....	44
4.1.9 Uji Regresi Linear Berganda	49
4.1.10 Uji Hipotesis	50
4.1 Pembahasan.....	54
4.2.1 Pengaruh Kepatuhan Standar Operasional X ₁ Terhadap Efektivitas Klaim Asuransi Y.....	54
4.2.2 Pengaruh Kompetensi Karyawan X ₂ Terhadap Efektivitas Klaim Asuransi Y	55
4.2.3 Pengaruh Kepatuhan SOP X ₁ dan Kompetensi Karyawan X ₂ Secara Stimulan Terhadap Efektivitas Klaim Asuransi Y.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jumlah Klaim Kendaraan	2
2.1 Penelitian Terhadulu.....	14
3.1 Operasional Variabel	21
4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	35
4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
4.4 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	37
4.5 Identitas Responden Berdasarkan Unit Kerja	38
4.6 Hasil Uji Validitas Kepatuhan SOP (X_1).....	40
4.7 Hasil Uji Kompetensi Karyawan (X_2).....	41
4.8 Hasil Uji Validitas Efektivitas Klaim Asuransi (Y)	42
4.9 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian	43
4.10 Hasil Uji Normalitas Data.....	45
4.11 Hasil Uji Multikolineritas Instrumen Penelitian	46
4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Metode Glejser).....	48
4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	49
4.14 Hasil Uji Signifikansi Stimulan (Uji F)	52
4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pikir	18
4.1 Logo Jasa Raharja Putera Sebelum 2023	29
4.2 Logo Jasa Raharja Putera 2023	30
4.3 Struktur Organisasi.....	31
4.4 Hasil Uji Normalitas Grafik Normal Q-Q Plot	45
4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	21

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Surat Pengantar Wadir
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 4 Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 5 Kesepakatan bimbingan dosen pembimbing I
- Lampiran 6 Kesepakatan bimbingan dosen pembimbing 2
- Lampiran 7 Form bimbingan dosen pembimbing 1
- Lampiran 8 Form bimbingan dosen pembimbing 2
- Lampiran 9 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10 Lembar Wawancara
- Lampiran 11 Dokumentasi
- Lampiran 12 Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 13 Hasil Olah Data
- Lampiran 14 Revisi Ujian Skripsi
- Lampiran 15 Pelaksanaan Revisi Ujian Skripsi