Dinamika Publik: Jurnal Manajemen dan Administrasi Bisnis
Volume. 4, Nomor. 3 Agustus 2026
e-ISSN : 2987-923X; p-ISSN : 2987-7989, Hal 88-100
DOI: https://doi.org/10.59061/dinamikapublik.v4i3.1508
Tersedia: https://e-journal.poltek-kampar.ac.id/index.php/DINAMIKAPUBLIK

Pengaruh Kepatuhan SOP dan Kompetensi Karyawan terhadap Efektivitas Klaim Asuransi pada PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang

Wahyu Radeva[1*], Purwati[2], Kiki Azakia[3]
[1-3]Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya, Indonesia
Email: wradevaa@gmail.com[1], purwati@polsri.ac.id[2], azakia19@polsri.ac.id[3]

**Penulis Korespondensi: wradevaa@gmail.com*

Abstract. *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: *Employee Competence; Insurance Claim Effectiveness; Insurance Claims; Service Level Agreement (SLA); SOP Compliance.*

Abstrak. 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 + 0,203X1 + 0,724X2. Secara parsial, Kepatuhan SOP X1 berpengaruh positif namun tidak signifikan dengan nilai thitung 1,712 dan signifikansi 0,098 (> 0,05). Sebaliknya, Kompetensi Karyawan X2 berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai thitung 5,748 dan signifikansi < 0,001 (< 0,05), menjadikannya variabel paling dominan. Secara simultan, 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: Efektivitas Klaim Asuransi; Kepatuhan SOP; Kompetensi Karyawan; Klaim Asuransi; Service Level Agreement (SLA).

1. LATAR BELAKANG

Industri asuransi kerugian di Indonesia pada hakikatnya dibangun atas kepercayaan antara perusahaan asuransi dan nasabah. Kepercayaan tersebut diwujudkan melalui

Naskah Masuk: 11 Juni 2026; Revisi: 10 Juli 2026; Diterima: 08 Agustus 2026; Terbit: 12 Agustus 2026

kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajibannya ketika risiko yang dijamin benar-benar terjadi. Pada kondisi tersebut, penyelesaian klaim menjadi titik krusial (*moment of truth*) yang menentukan kredibilitas perusahaan di mata nasabah. Kecepatan serta ketepatan proses pembayaran klaim tidak hanya menunjukkan keberhasilan operasional perusahaan, tetapi juga mencerminkan kualitas pelayanan serta integritas perusahaan dalam komitmennya. Oleh karena itu, efektivitas penyelesaian klaim menjadi salah satu indikator utama yang mendukung keberlangsungan bisnis perusahaan asuransi melalui terciptanya kepuasan dan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang asuransi nasional, PT Asuransi Jasaraharja Putera (JRP) menetapkan standar pelayanan sebagai bentuk komitmen dalam memberikan perlindungan kepada nasabah. Salah satu bentuk komitmen tersebut adalah penyelesaian pembayaran klaim paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tercapainya kesepakatan ganti rugi antara perusahaan dengan tertanggung. Ketentuan tersebut adalah bagian dari upaya perusahaan dalam menjaga pencapaian *Service Level Agreement* (SLA), meminimalkan potensi keluhan nasabah, dan memberikan kepastian finansial kepada tertanggung. Penerapan standar waktu penyelesaian klaim diharapkan mampu mempertahankan citra perusahaan sebagai penyedia jasa asuransi yang responsif di tengah dinamika industri asuransi yang semakin kompleks.

Namun, implementasi penerapan standar pelayanan masih menghadapi berbagai kendala. Permasalahan tersebut terlihat pada PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Palembang. Evaluasi oleh Austin, et al. (2024) menunjukkan bahwa proses penanganan klaim kendaraan di kantor cabang tersebut belum berlangsung secara optimal. Kondisi tersebut ditunjukkan oleh data internal yang memperlihatkan bahwa klaim kendaraan roda dua mengalami pembengkakan pada periode 2020, 2022, dan 2023. Selain itu, proses administrasi yang belum efisien menyebabkan terjadinya penumpukan klaim (*backlog*), proses verifikasi administrasi yang terburu-buru, serta waktu penyelesaian (*cycle time*) yang melampaui batas SLA selama 30 (tiga puluh) hari. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa tingginya jumlah klaim pada produk asuransi kendaraan bermotor, khususnya wilayah dengan tingkat risiko yang tinggi, menyebabkan meningkatnya beban perusahaan sehingga perusahaan harus lebih efektif dalam menerima calon nasabah.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa target penyelesaian klaim belum sepenuhnya tercapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Keterlambatan penyelesaian klaim tidak hanya berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap kualitas pelayanan perusahaan, tetapi juga dapat meningkatkan *loss ratio* yang pada akhirnya

berdampak pada kondisi keuangan perusahaan. Kesenjangan antara standar operasional yang telah ditetapkan dengan pelaksanaannya mengindikasikan masih terdapat permasalahan pada proses penanganan klaim secara menyeluruh (*end-to-end*). Oleh sebab itu, efektivitas penyelesaian klaim menjadi aspek penting yang perlu mendapat perhatian karena berkaitan dengan upaya perusahaan dalam memitigasi risiko kerugian sekaligus mempertahankan daya saing di industri asuransi, khususnya wilayah Sumatera Selatan.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi efektivitas penyelesaian klaim adalah kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP merupakan pedoman kerja yang disusun secara sistematis untuk memastikan setiap tahapan pekerjaan dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan. Namun demikian, keberadaan SOP tidak akan memberikan hasil yang optimal apabila tidak disertai dengan kepatuhan dari setiap pelaksana. Rendahnya tingkat kepatuhan terhadap prosedur kerja dapat menghambat alur administrasi, memperlambat proses verifikasi, serta berdampak pada keterlambatan penyelesaian klaim. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Lubis dan Rahma (2025) yang mengidentifikasi adanya kendala administrasi pada proses klaim Jasa Raharja.

Temuan Austin, et al. (2024) menunjukkan bahwa proses penyelesaian klaim di PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Palembang masih menghadapi kendala pada tahap integrasi verifikasi dokumen serta koordinasi dengan bengkel rekanan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas pelayanan klaim tidak hanya dipengaruhi oleh tersedianya prosedur kerja yang telah ditetapkan perusahaan, tetapi juga oleh tingkat kepatuhan karyawan dalam melaksanakan setiap tahapan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP merupakan pedoman kerja yang disusun secara sistematis untuk memastikan seluruh proses operasional berjalan secara konsisten, logis, dan sesuai dengan ketentuan perusahaan. Namun, keberadaan SOP tidak akan memberikan hasil yang optimal apabila tidak diiringi dengan kepatuhan yang tinggi dari para pelaksana. Rendahnya disiplin dalam menjalankan prosedur teknis berpotensi menghambat alur administrasi, memperlambat proses verifikasi, hingga menyebabkan penyelesaian klaim melampaui target waktu yang telah ditetapkan. Pentingnya kepatuhan terhadap SOP dalam mendukung efektivitas operasional juga diperkuat oleh penelitian Febriyanti dan Almasdi (2025) yang menyatakan bahwa kepatuhan terhadap aturan kerja memiliki hubungan yang searah dengan efisiensi operasional. Namun, penelitian tersebut masih berfokus pada instansi sektor publik dan lembaga riset sehingga belum memberikan gambaran mengenai pengaruh kepatuhan SOP terhadap efektivitas klaim pada industri asuransi.

Selain kepatuhan terhadap SOP, kompetensi karyawan juga menjadi faktor yang diduga memengaruhi efektivitas penyelesaian klaim. Kompetensi yang mencakup pengetahuan mengenai produk asuransi, pemahaman terhadap ketentuan polis, serta kemampuan analitis dalam menangani proses klaim merupakan modal penting bagi karyawan untuk menyelesaikan setiap tahapan pekerjaan secara tepat dan efisien. Penelitian yang dilakukan Sari, et al. (2024) menunjukkan bahwa kompetensi merupakan salah satu faktor yang menentukan produktivitas kerja pada lingkungan PT Asuransi Jasaraharja Putera. Namun demikian, penelitian tersebut masih terbatas pada produktivitas dan kinerja karyawan, sehingga belum secara khusus menguji pengaruh kompetensi terhadap efektivitas penyelesaian klaim. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat celah penelitian terkait hubungan kompetensi karyawan dengan efektivitas pelayanan klaim pada perusahaan asuransi.

Karyawan yang memiliki kompetensi tinggi cenderung lebih mampu menghadapi berbagai kendala teknis selama proses penyelesaian klaim, seperti ketidaklengkapan dokumen nasabah maupun koordinasi dengan pihak ketiga. Sebaliknya, rendahnya kompetensi dapat meningkatkan risiko terjadinya kesalahan dalam penginputan data maupun verifikasi awal yang berakibat pada bertambahnya waktu penyelesaian klaim. Pentingnya pengujian kembali variabel kompetensi juga didasarkan pada adanya inkonsistensi hasil penelitian (*gap result*). Salvano, et al. (2023) menemukan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan pada sektor perbankan, sedangkan Radista dan Edalmen (2024) memperoleh hasil yang berbeda pada sektor ritel. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi terhadap efektivitas suatu proses kerja masih memerlukan pembuktian pada sektor yang berbeda, termasuk industri asuransi.

Berdasarkan fenomena operasional yang terjadi di PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Palembang serta masih ditemukannya *research gap* berupa perbedaan pendekatan penelitian, perbedaan sektor penelitian (*sectoral gap*), dan inkonsistensi hasil penelitian (*gap result*), diperlukan penelitian yang mampu memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penyelesaian klaim. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis pengaruh kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kompetensi karyawan terhadap efektivitas klaim asuransi pada PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Palembang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengisi kekosongan penelitian kuantitatif pada objek PT Asuransi Jasaraharja Putera sekaligus memperkaya kajian mengenai efektivitas layanan klaim pada industri asuransi.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang menetapkan tata cara pelaksanaan tugas agar pelayanan berlangsung secara konsisten, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Dinarwati, et al. (2024), SOP berfungsi memberikan kepastian prosedural, mengurangi variasi perilaku kerja, serta memperjelas hubungan antarunit sehingga mendukung administrasi yang transparan dan akuntabel. Pada perspektif audit dan sistem pengendalian, kepatuhan (*compliance*) diartikan sebagai ketaatan terhadap kebijakan, rencana, prosedur, peraturan hukum, peraturan perundang-undangan, kontrak, maupun ketentuan lainnya (Surya & Saleh, 2020). Berdasarkan konsep tersebut, kepatuhan SOP didefinisikan sebagai tingkat kedisiplinan dan ketaatan pegawai PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Palembang dalam melaksanakan prosedur operasional klaim sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan.

Menurut Dinarwati, et al. (2024), efektivitas penerapan SOP tercermin dari kemampuannya memberikan kepastian prosedural, mengurangi penyimpangan perilaku kerja, dan menjaga akuntabilitas administratif. Sejalan dengan prinsip kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang dikemukakan oleh Surya & Saleh (2020), kepatuhan SOP dalam penelitian ini diukur melalui lima indikator, yaitu kepastian prosedural, konsistensi pelaksanaan, ketaatan regulatif, kejelasan hubungan kerja, dan transparansi administrasi.

Kepatuhan terhadap SOP juga berperan sebagai instrumen pengendalian untuk meminimalkan risiko operasional serta memastikan seluruh proses pelayanan berjalan sesuai standar yang berlaku (Surya & Saleh, 2020).

Kompetensi Karyawan

Kompetensi karyawan merupakan kapasitas yang dimiliki individu dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif melalui penguasaan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang mendukung pelaksanaan tugas. Menurut Widiastuti (2023), kompetensi merupakan peta kapasitas pegawai terhadap atribut pekerjaan yang diembannya, yang tercermin dari kemampuan menjalankan tugas berdasarkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap sebagai karakteristik individu. Berdasarkan konsep tersebut, kompetensi karyawan didefinisikan sebagai tingkat kapasitas, wawasan, dan kecakapan teknis yang dimiliki pegawai PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Palembang dalam melaksanakan proses verifikasi dan penyelesaian klaim sesuai dengan ketentuan perusahaan.

Wibowo (dalam Widiastuti, 2023) menjelaskan bahwa kompetensi kerja terdiri atas tiga dimensi, yaitu pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), dan sifat-sifat pribadi (*personal*

attributes). Pengetahuan berkaitan dengan pemahaman terhadap kebijakan, konteks, dan prosedur kerja, yaitu keterampilan mencerminkan kemampuan teknis dalam melaksanakan tugas, sedangkan sifat-sifat pribadi meliputi karakteristik individu, seperti kejujuran dan empati, yang mendukung pelaksanaan pekerjaan. Penguasaan pengetahuan, keterampilan, dan sifat-sifat pribadi diharapkan mendukung kelancaran pelaksanaan prosedur kerja serta meningkatkan ketepatan pelayanan klaim pada PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Palembang.

Efektivitas Klaim Asuransi

Asuransi merupakan mekanisme transfer risiko yang dibuktikan melalui adanya polis asuransi dan pembayaran premi dengan tujuan memberikan perlindungan kepada peserta dalam memenuhi kebutuhan dasarnya (Idris, 2022). Pelaksanaan perlindungan tersebut diwujudkan melalui proses klaim, yaitu tuntutan yang diajukan oleh tertanggung kepada perusahaan asuransi untuk memperoleh pemenuhan hak sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam kontrak asuransi (Idris, 2022).

Menurut Idris (2022), efektivitas proses klaim ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam melakukan telaah utilisasi untuk meminimalkan kesalahan, menjamin akurasi, dan menjaga kelancaran pelayanan kepada tertanggung. Oleh karena itu, efektivitas klaim dalam penelitian ini diukur melalui lima indikator, yaitu kecepatan layanan, akurasi data dan keputusan, minimnya kesalahan administrasi, kelancaran alur proses, serta ketepatan hasil pencairan dana ganti rugi. Kelima indikator tersebut mencerminkan bahwa efektivitas klaim tidak hanya diukur dari kecepatan penyelesaian klaim, tetapi juga dari ketepatan proses administrasi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Selain indikator tersebut, Idris (2022) menjelaskan bahwa efektivitas pengelolaan klaim dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap prosedur administrasi dan kapasitas sumber daya manusia. Kepatuhan terhadap prosedur administrasi berperan dalam menjamin kelancaran verifikasi dokumen, menjaga mutu pelayanan, serta meminimalkan kesalahan yang dapat menghambat penyelesaian klaim. Sementara itu, kapasitas sumber daya manusia berkaitan dengan kompetensi, pemahaman teknis, dan ketelitian petugas dalam mengevaluasi kelayakan klaim sehingga memengaruhi kecepatan pelayanan serta ketepatan pembayaran ganti rugi. Dengan demikian, efektivitas klaim pada dasarnya ditentukan oleh konsistensi penerapan prosedur kerja dan kualitas sumber daya manusia yang melaksanakannya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif untuk menganalisis pengaruh Kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) (X_1) dan Kompetensi Karyawan (X_2) terhadap Efektivitas Klaim Asuransi (Y) pada PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Palembang. Populasi penelitian berjumlah 30 karyawan operasional, sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh**,** dengan seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden (Agustina, et al., 2024). Data penelitian berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala likert lima poin, serta didukung oleh data sekunder yang berasal dari dokumen perusahaan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dokumentasi, dan wawancara sebagai data pendukung. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan IBM SPSS *Statistics* melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pertanyaan dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan IBM SPSS *Statistics* dengan $r_{tabel,}$ sebesar 0,361 pada taraf signifikansi 5% (N = 30). Instrumen dinyatakan valid apabila memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}, dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Berikut adalah rentang nilai r_{hitung} untuk masing-masing variabel.

Tabel 1. Rentang Nilai r_{hitung} Uji Validitas Tiap Variabel

Variabel	Item	r_{hitung}	R_{tabel}	Sig.	Keterangan
Kepatuhan SOP (X_1)	10	0,628 – 0,866	0,361	< 0,05	Valid
Kompetensi Karyawan (X_2)	10	0,512 – 0,828	0,361	< 0,05	Valid
Efektivitas Klaim Asuransi (Y)	10	0,486 – 0,799	0,361	< 0,05	Valid

(sumber: hasil olah data, 2026)

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh item pernyataan pada variabel Kepatuhan SOP (X_1), Kompetensi Karyawan (X_2), dan Efektivitas Klaim Asuransi (Y) memenuhi kriteria validitas. Nilai r_{hitung} masing-masing variabel berada di atas nilai r_{tabel} (0,361) dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian pada tahap analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Pengujian dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha* dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	*N of Items*	Keterangan
Kepatuhan SOP (X_1)	0,913	10	Reliabel
Kompetensi Karyawan (X_2)	0,893	10	Reliabel
Efektivitas Klaim Asuransi (Y)	0,876	10	Reliabel

(Sumber: hasil olah data, 2026)

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa variabel Kepatuhan SOP (X_1), Kompetensi Karyawan (X_2), dan Efektivitas Klaim Asuransi (Y) masing-masing memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar (0,913), (0,893), dan (0,876). Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki tingkat konsistensi yang baik.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi persyaratan analisis, meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu melalui uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* dan *Shapiro Wilk.* Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Metode Uji	Statistik Hitung	(Sig.)	Keterangan
Kolmogorov-Smirnov	0,087	0,200	Berdistribusi Normal
Shapiro-Wilk	0,977	0,730	Berdistribusi Normal

(Sumber: hasil olah data, 2026)

Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200 dan uji Shapiro-Wilk sebesar 0,730. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) pada masing-masing variabel independen.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	*Tolerance*	VIF	Keterangan
Kepatuhan SOP (X_1)	0,173	5,765	Bebas Multikolinearitas
Kompetensi Karyawan (X_2)	0,173	5,765	Bebas Multikolinearitas

(Sumber: hasil olah data, 2026)

Berdasarkan tabel di atas, variabel Kepatuhan SOP (X_1) dan Kompetensi Karyawan (X_2) masing-masing memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,173 > 0,10 dan *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 5,765 < 10. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan metode Glejser. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas.

Tabel 5. Hasil Uji Glejser

Model	t-hitung	(Sig.)	Keterangan
Kepatuhan SOP (X_1)	-1,518	0,141	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kompetensi Karyawan (X_2)	1,223	0,232	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

(Sumber: hasil olah data, 2026)

Hasil uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi variabel Kepatuhan SOP (X_1) sebesar 0,141 dan Kompetensi Karyawan (X_2) sebesar 0,232, yang keduanya lebih besar dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas sehingga memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk menguji pengaruh Kepatuhan SOP (X_1) dan Kompetensi Karyawan (X_2) terhadap Efektivitas Klaim Asuransi (Y). Hasil analisis regresi disajikan pada di bawah.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	*Unstandardized Coefficients (B)*	*Std. Error*	*Standardized Coefficients (Beta)*	*t-hitung*	*(Sig.)*
(Constant)	**3,754**	2,077		1,808	0,082
X_1	**0,203**	0,118	0,224	1,712	0,098
X_2	**0,724**	0,126	0,751	5,748	< 0,001

(Sumber: hasil olah data, 2026)

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = 3{,}754 + 0{,}203X_1 + 0{,}724X_2}$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa Kepatuhan SOP dan Kompetensi Karyawan memiliki koefisien regresi bernilai positif. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan pada kedua variabel cenderung diikuti oleh peningkatan Efektivitas Klaim Asuransi, dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Koefisien regresi Kepatuhan SOP sebesar 0,203 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Kepatuhan SOP diperkirakan meningkatkan Efektivitas Klaim Asuransi sebesar 0,203 satuan. Sementara itu, koefisien regresi Kompetensi Karyawan sebesar 0,724 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Kompetensi Karyawan diperkirakan meningkatkan Efektivitas Klaim Asuransi sebesar 0,724 satuan. Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan (Sig. < 0,001), sehingga Kompetensi Karyawan merupakan variabel yang memberikan kontribusi lebih besar terhadap Efektivitas Klaim Asuransi dibandingkan Kepatuhan SOP.

Uji Parsial (t-test)

Hasil uji parsial disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 7. Hasil Uji Parsial

Model	*Unstandardized Coefficients (B)*	*Std. Error*	*Standardized Coefficients (Beta)*	*t-hitung*	*(Sig.)*
(Constant)	3,754	2,077		1,808	0,082
X_1	0,203	0,118	0,224	1,712	**0,098**
X_2	0,724	0,126	0,751	5,748	**< 0,001**

(Sumber: hasil olah data, 2026)

Variabel Kepatuhan SOP (X_1) memperoleh t_{hitung} sebesar 1,712 dengan signifikansi 0,098 > 0,05 sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Klaim Asuransi. Sebaliknya, variabel Kompetensi Karyawan (X_2) memperoleh nilai t_{hitung} 5,748 dengan signifikansi (< 0,001) < 0,05 sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Klaim Asuransi.

Uji Simultan (F-test)

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui apakah Kepatuhan SOP dan Kompetensi Karyawan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Efektivitas Klaim Asuransi. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Simultan

Model	*Sum of Squares*	*df*	*Mean Square*	**F-hitung**	**(Sig.)**
Regression	614,432	2	307,216	155,234	< 0,001
Residual	53,434	27	1,979		
Total	667,867	29			

(Sumber: hasil olah data, 2026)

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 155,234 dengan nilai signifikansi < 0,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa Kepatuhan SOP dan Kompetensi Karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Klaim Asuransi.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi di bawah ini.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model	R	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	0,959	0,920	0,914	1,40679

(Sumber: olah data, 2026)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,914. Hasil tersebut menunjukkan bahwa 91,4% variasi Efektivitas Klaim Asuransi dapat dijelaskan oleh variabel Kepatuhan SOP dan Kompetensi Karyawan. Sementara itu, 8,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Kepatuhan SOP terhadap Efektivitas Klaim Asuransi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki pengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap efektivitas klaim asuransi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,203 dengan nilai signifikansi 0,098 > 0,05). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepatuhan terhadap SOP belum mampu memberikan pengaruh yang berarti terhadap efektivitas penyelesaian klaim. Kondisi tersebut dapat terjadi karena SOP pada dasarnya merupakan pedoman kerja yang telah diterapkan secara baku dalam proses pelayanan klaim. Secara teoretis, Dinarwati, et al. (2024) menjelaskan bahwa SOP berfungsi memberikan kepastian prosedural, mengurangi variasi pelaksanaan pekerjaan, serta menciptakan proses administrasi yang lebih akuntabel. Namun, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa keberadaan SOP sebagai pedoman kerja belum tentu mampu meningkatkan efektivitas klaim apabila pelaksanaannya tidak didukung oleh faktor lain, terutama kemampuan karyawan dalam menerapkan prosedur tersebut. Dengan kata lain, SOP berperan sebagai standar operasional, sedangkan keberhasilan proses klaim tetap dipengaruhi oleh kualitas pelaksana yang menjalankannya.

Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Efektivitas Klaim Asuransi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas klaim asuransi. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,724 dan nilai signifikansi < 0,001. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki karyawan, semakin tinggi pula efektivitas penyelesaian klaim asuransi. Temuan ini menunjukkan bahwa pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan menjadi faktor utama dalam mempercepat proses verifikasi dokumen, mengurangi kesalahan administrasi,

serta meningkatkan ketepatan pengambilan keputusan klaim. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari, et al. (2024) dan Radista & Edalmen (2024) yang menyebutkan bahwa kunci produktivitas adalah kompetensi karyawan. Dengan kompetensi yang memadai, karyawan mampu melaksanakan setiap tahapan pelayanan secara lebih efektif sehingga proses penyelesaian klaim dapat berlangsung sesuai standar pelayanan yang ditetapkan perusahaan.

Pengaruh Kepatuhan SOP dan Kompetensi Karyawan terhadap Efektivitas Klaim Asuransi

Hasil pengujian simultan menunjukkan bahwa kepatuhan SOP dan kompetensi karyawan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas klaim asuransi. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 155,234 dan nilai signifikansi < 0,001, sehingga hipotesis ketiga diterima. Selain itu, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,914 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 91,4% variasi efektivitas klaim asuransi, sedangkan 8,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penyelesaian klaim tidak hanya ditentukan oleh adanya prosedur kerja yang jelas, tetapi juga oleh kompetensi karyawan dalam mengimplementasikan prosedur tersebut. SOP memberikan pedoman pelaksanaan pekerjaan, sedangkan kompetensi karyawan memastikan setiap tahapan dijalankan secara tepat, cepat, dan sesuai ketentuan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Idris (2022) yang menyatakan bahwa efektivitas pengelolaan klaim dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap prosedur administrasi dan kapasitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas klaim di PT Asuransi Jasarharja Putera Cabang Palembang tidak cukup hanya melalui penyempurnaan SOP, tetapi juga perlu diikuti dengan pengembangan kompetensi karyawan agar prosedur yang telah ditetapkan dapat diterapkan secara optimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap efektivitas klaim asuransi pada PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Palembang. Sebaliknya, kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas klaim asuransi. Secara simultan, kepatuhan SOP dan kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas klaim asuransi, sehingga peningkatan efektivitas klaim memerlukan dukungan prosedur kerja yang baik serta kompetensi sumber daya manusia yang memadai.

Selain itu, PT Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Palembang disarankan untuk meningkatkan kompetensi karyawan melalui pelatihan dan pengembangan kemampuan teknis secara berkelanjutan, serta melakukan evaluasi berkala terhadap penerapan SOP agar

pelaksanaannya lebih efektif dalam mendukung proses penyelesaian klaim. Penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian serta menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi efektivitas klaim, seperti gaya kepemimpinan, beban kerja, disiplin kerja, atau budaya organisasi.

DAFTAR REFERENSI

Austin, T., Kurniati, M. A., Berlian, O., Hakim, A. R., & Sobri. (2024). Efektivitas Penanganan Klaim Kendaraan di PT. Jasaraharja Putera Cabang Palembang. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, *3*(2), 101-112. https://doi.org/10.61131/jupumi.v3i2.213

Dinarwati, S., Mayasari, N., Suhara, A., Natika, L., Aulia, S., & Kartini, T. (2024). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Strategi, dan Inovasi untuk Tata Kelola Modern*. Widina Media Utama. https://www.penerbitwidina.com

Febriyanti, L., & Almasdi. (2025). Pengaruh Kompetensi Profesional Dan Kepatuhan Pada SOP Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pengadilan Negeri Tanjung Pati. *BENEFIT: Journal Of Business, Economics, And Finance*, *3*(2), 1133-1148. https://doi.org/10.70437/benefit.v3i.1377

Idris, H. (2022). *Asuransi Kesehatan: Konsep & Penerapan* (Edisi ke-2). Unsri Press. http://www.unsri.unsripress.ac.id

Lubis, D. F., & Rahma, T. I. F. (2025). Analisis Mekanisme Prosedur Klaim Jasa Raharja Perwakilan Medan. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, *8*(1), 1141-1150. https://doi.org/10.31004/jrpp.v8i1.3541

Radista, M. Y., & Edalmen. (2024). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Melalui Employee Engagement Pada Pegawai Retail di Jakarta. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, *6*(4), 992-1000. https://doi.org/10.24912/jmk.v6i4.29341

Salvano, D. P., Naadu, L. O. L., & Hara, T. M. (2023). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Cabang BRI Kota Bekasi. *Jurnal Sosains (Jurnal Sosial dan Sains)*, *3*(2), 185-195. http://sosains.greenvest.co.id/index.php/sosains/article/view/842

Sari, I. D. A., Fatimah, N., & Muslim, B. (2024). Pengaruh Kompetensi, Kepemimpinan serta Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Cabang Surabaya. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, *18*(1), 384-395. https://doi.org/10.46306/jbbe.v18i1.699

Surya, J., & Saleh, R. (2020). *Internal Audit: Konsep dan Praktis bagi Internal Auditor*. Pale Media Prima.

Widiastuti, I. (2023). *Kompetensi Karyawan*. Edupedia Publisher. https://www.researchgate.net/publication/389100313