

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi dunia usaha ditandai dengan adanya persaingan yang ketat di segala bidang, termasuk pada Perusahaan di jasa Pelayanan Asuransi Kesehatan. Hal ini merupakan suatu tantangan bagi pelaksanaan pembangunan bangsa Indonesia. Organisasi–organisasi menghadapi tantangan yang mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki keahlian khusus sehingga mampu bersaing dengan dunia usaha. Dari sisi produk, Asuransi Sinar Mas memiliki banyak variasi produk untuk melindungi kesehatan diri nasabah dan keluarganya.

Pada saat ini, manajemen dapat melakukan pengambilan keputusan yang didasarkan pada suatu informasi yang berkualitas. Sistem informasi berpengaruh kuat terhadap jalannya organisasi dan kelangsungan hidup organisasi. Sering pemanfaatan sistem informasi yang sudah ada, tetapi pengguna sistem informasinya masih tidak sesuai menggunakannya. Peran sistem informasi sangat strategis dan penting dalam sebuah organisasi sebagai salah satu penentu keberhasilan dalam pencapaian misi, visi dan tujuan suatu organisasi.

Penggunaan *Sistem Informasi* (SI) dalam organisasi telah meningkat secara dramatis. Sejak tahun 1980-an, sekitar 50 persen modal baru digunakan untuk pengembangan *Sistem Informasi* (SI) (Westland dan Clark, 2000) dalam Venkatesh et al., (2003). Sistem informasi diadakan untuk menunjang aktifitas usaha di semua tingkatan organisasi.¹

Penggunaan sistem informasi mencakup sampai ke tingkat operasional untuk meningkatkan kualitas produk serta *produktivitas* operasi. Oleh karena itu *Sistem Informasi* (SI) harus dapat diterima dan digunakan oleh seluruh karyawan dalam organisasi sehingga investasi yang besar untuk pengadaan *Sistem Informasi* (SI) akan diimbangi pula dengan produktivitas yang besar pula. Hal tersebut menimbulkan pemikiran akan kebutuhan investasi dalam *Sistem Informasi* (SI).²

Adanya sistem baru yang diterapkan menjadi suatu masalah untuk orang-orang didalam perusahaan, baik untuk orang-orang lama dan orang-orang baru terhadap pengguna sistem informasi. Biasanya orang enggan untuk mencoba dan belajar menggunakan sistem yang sedang diterapkan, karena sudah terbiasa dengan sistem yang sebelumnya. Dalam masalah ini, *Informasi Teknologi* (IT) perusahaan masih belum mendukung dengan adanya sistem baru. Sehingga dalam memproses data masih menggunakan sistem sebelumnya dan proses sistem menjadi lama.

¹ Rini Handayani, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Informasi Terhadap Pengguna Sistem Informasi, Simposium Nasional Akuntansi X, Unhas Makassar 26 – 28 Juli 2007.

² Ibid

Bagian yang proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana prasarana tertentu secara berdaya guna adalah bagian administrasi. Oleh karena itu, efisiensi perkantoran perlu senantiasa ditingkatkan dan fungsi pelayanan perkantoran harus menyumbang pada efektivitas menyeluruh dari suatu organisasi dalam mencapai tujuan.

Dalam mengurangi resiko yang terjadi, maka hendaknya dilakukan analisis kinerja skala berkala dan diadakan suatu evaluasi. Sehingga kegiatan bagian administrasi dapat berjalan sesuai dengan sistem yang ditetapkan perusahaan dengan melakukan penelitian terhadap program (*Medicare dan E-claim*) pada perusahaan.

Program *medicare* adalah sistem penggunaannya masih manual, dan masih dengan menggunakan dokumen fisik, print untuk dokumen untuk proses pembayaran. Dan program *e-claim* adalah sistem penggunaannya sudah praktis, tidak terlalu banyak menggunakan dokumen fisik tetapi sudah ada disistem. Problem integrasi sistem *medicare* terhadap IT, program menjadi lama untuk *disave*, sering adanya TAT sehingga produktivitas perusahaan menurun, dokumen fisik terkadang terselip dengan dokumen yang lain. Dan problem *integrasi* sistem *medicare* ke *e-claim*, cara penggunaannya berbeda sehingga harus belajar lagi untuk sistem barunya dan butuh waktu untuk para penggunaannya menggunakan sampai lancar.

Menurut Rini Handayani³ yang dikutip dari Thompson menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara faktor sosial, *affect*, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang, serta hubungan negatif antara kompleksitas dan penggunaan *Sistem Informasi (SI)*.

Hasil penelitian juga menunjukkan hubungan yang negatif dan lemah antara kondisi yang memfasilitasi pemakai dengan penggunaan *Sistem Informasi (SI)*. Menurut Rini Handayani⁴ yang dikutip dari Venkatesh dan Moris menyatakan bahwa melakukan penelitian untuk melihat perbedaan *gender* terhadap faktor sosial dan peran mereka dalam penerimaan teknologi dan perilaku pemakai, dengan menggunakan konsep model teknologi.

Menurut Rini Handayani⁵ yang dikutip dari Venkatesh et al., menyatakan bahwa melakukan penelitian terhadap industri komunikasi, hiburan, perbankan, dan administrasi publik yang menggunakan *Sistem Informasi (SI)* secara wajib (*mandatory*) dan sukarela (*voluntary*).

Dari penelitian sebelumnya ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap pemanfaatan sistem informasi artinya responden yakin bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh *Davis et al.*,(1989); *Compeau dan Higgins* (1995); *Taylor and Todd* (1995); *Thompson et al.*,(1991); *Venkatesh dan Davis*, (2000) dan *Venkatesh et al.*, (2003).

³Ibid

⁴Ibid

⁵Ibid

Hal ini menandakan bahwa untuk meningkatkan minat pemanfaatan SI maka dapat dilakukan dengan meningkatkan faktor-faktor ekpektasi kinerja atau dapat dilakukan dengan menanamkan keyakinan bagi para pemakai sistem informasi bahwa dengan memanfaatkan sistem informasi maka akan membantu meningkatkan kinerja mereka.⁶

Penelitian dilakukan untuk *mereview* dan menggabungkan beberapa model penerimaan *Sistem Informasi* (SI) dan menghipotesiskan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan *Sistem Informasi* (SI) sedangkan minat pemanfaatan *Sistem Informasi* (SI) dan kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh terhadap penggunaan *Sistem Informasi* (SI).⁷

Technology Acceptance Model (TAM) adalah merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisa dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. Sistem informasi bertujuan untuk menyediakan informasi yang akan memberikan kemudahan bagi para pemegang *polis* yang sudah bergabung maupun calon pemegang *polis* yang nantinya akan bergabung. Pengguna sistem informasi harus menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, *relavan*, tepat waktu dan dapat dipahami sehingga akan membantu untuk pengambilan keputusan.

⁶Ibid

⁷Ibid

Motivasi penelitian adalah pengguna sistem informasi yang masih rendah terhadap pemanfaatan sistem informasi. Dan pemanfaatan sistem informasi dalam perusahaan, belum banyak membantu mempermudah dan mempercepat pekerjaan untuk memproses data peserta yang sedang mengajukan *claim*. Dikarenakan adanya sistem lama yang akan diubah menjadi suatu sistem baru di perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka dalam penyusunan skripsi ini penulis tertarik untuk memilih judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PEMANFAATAN INFORMASI TERHADAP PENGGUNA SISTEM INFORMASI BAGIAN ADMINISTRASI HID DI *MEDICARE* DAN *E-CLAIM* PADA PT. ASURANSI SINAR MAS”**.

B. Identifikasi Masalah dan Pembahasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

- a. Sistem informasi baru yang masih belum banyak membantu dan mempercepat pekerjaan bagian administrasi HID di *medicare* dan *e-claim* pada PT. Asuransi Sinar Mas.
- b. Orang-orang yang enggan mencoba dan mempelajari sistem baru yang diterapkan bagian administrasi HID di *medicare* dan *e-claim* pada PT. Asuransi Sinar Mas.
- c. Dengan semakin berkembangnya teknologi sistem informasi tidak diikuti dengan pemahaman yang baik mengenai sistem informasi.

- d. *Informasi Teknologi* (IT) yang masih belum mendukung proses kerja bagian administrasi HID di *medicare* dan *e-claim* pada PT. Asuransi Sinar Mas.
- e. *Informasi Teknologi* (IT) yang masih belum diterapkan atau dijalankannya sistem baru bagian administrasi HID di *medicare* dan *e-claim* pada PT. Asuransi Sinar Mas.

2. Pembatasan Masalah

Dalam skripsi ini penulis membatasi masalah yang akan diteliti hanya pada faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi terhadap pengguna sistem informasi bagian administrasi HID di *medicare* dan *e-claim* pada PT. Asuransi Sinar Mas.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan penelitian yang akan diungkapkan penulis dalam skripsi ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan ekspektasi kinerja terhadap minat pemanfaatan informasi bagian administrasi HID?
2. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan ekspektasi usaha terhadap minat pemanfaatan informasi bagian administrasi HID?
3. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan ekspektasi faktor sosial terhadap minat pemanfaatan sistem informasi bagian administrasi HID?
4. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan minat pemanfaatan informasi terhadap pengguna sistem informasi bagian administrasi HID?

5. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial minat pemanfaatan informasi terhadap pengguna sistem informasi secara simultan?

D. Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah mengumpulkan data-data dan informasi yang berkaitan dengan minat pemanfaatan informasi terhadap pengguna sistem informasi bagian administrasi HID di *medicare* dan *e-claim* pada PT. Asuransi Sinar Mas. Seperti yang dijelaskan penulis pada latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji terdapat pengaruh signifikan ekspektasi kinerja terhadap minat pemanfaatan informasi bagian administrasi HID.
2. Untuk mengkaji terdapat pengaruh signifikan ekspektasi usaha terhadap minat pemanfaatan informasi bagian administrasi HID.
3. Untuk mengkaji terdapat pengaruh signifikan ekspektasi faktor sosial terhadap minat pemanfaatan informasi bagian administrasi HID.
4. Untuk mengkaji terdapat pengaruh positif signifikan minat pemanfaatan informasi terhadap pengguna sistem informasi bagian administrasi HID.
5. Untuk mengkaji terdapat pengaruh signifikan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial minat pemanfaatan informasi terhadap pengguna sistem informasi secara simultan.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagian sistem informasi dan pengguna sistem informasi, untuk meningkatkan pengetahuan mengenai pemanfaatan sistem informasi yang telah ada pada perusahaan, sehingga dapat dilakukan upaya agar pelaksanaan sistem informasi lebih profesional terutama dalam menghasilkan informasi yang berkualitas.

b. Bagi Peneliti

Penulis dapat memahami atau mendalami, menambah pengalaman dan pengetahuan atau memperluas berfikir mengenai pemanfaatan sistem informasi dan pengguna sistem informasi.

c. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat digunakan referensi perpustakaan untuk menjadi landasan penelitian berikutnya dibidang yang sama di masa mendatang.

F. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan penulis akan menggambarkan secara garis besar mengenai masing-masing bab yang ada dalam skripsi ini, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini memutar latar belakang yang memberikan uraian mengenai fakta-fakta atau pendapat atau alasan penulis memilih minat pemanfaatan sistem informasi terhadap pengguna sistem informasi sebagai obyek yang diteliti, identifikasi dan pembatasan masalah, kemudian dilanjutkan dengan perumusan masalah, tujuan dan kegunaan peneliti serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tinjauan pustaka yang berisi teori-teori yang akan digunakan penulis sebagai pedoman dalam melakukan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan kerangka pemikiran yang merupakan rangkuman dari tinjauan pustaka.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian tentang rancangan penelitian, variabel, teknik pengumpulan data dan metode analisis data yang digunakan penulis dalam penyusunan skripsi ini.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai *profil* perusahaan, yang meliputi sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan serta kegiatan perusahaan.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai tahapan *audit* program, rencana pemeriksaan data, minat pemanfaatan sistem informasi dan pengguna sistem informasi bagian administrasi HID di *medicare* dan *e-claim* pada PT. ASURANSI SINAR MAS.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini merupakan bab penutup dari serangkaian bab diatas, dimana pada bab ini berisi kesimpulan yang merupakan generalisasi studi yang telah dilakukan atau pernyataan singkat yang diambil dari bab hasil analisis dan pembahasan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan saran atau rekomendasi yang dapat digunakan untuk pengembangan dari perbaikan perusahaan dimasa yang akan datang.