

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemanfaatan sistem teknologi informasi saat ini telah menyatu dengan berbagai bidang kehidupan, salah satu pemanfaatannya adalah di bidang usaha dan bisnis. Perkembangan teknologi informasi ini menunjukkan bahwa selain hanya mengandalkan kemampuan ingatan manusia, terdapat berbagai alat penyimpan informasi yang dapat memberikan kemudahan dalam hal penyimpanan dan pengelolaan data sehingga keamanan dan kualitas data menjadi lebih terjamin. Keberadaan sistem teknologi masa kini membuat sistem manual sudah mulai ditinggalkan. Namun, dalam pengaplikasian sistem tersebut akan selalu ada kemungkinan sistem dapat berjalan dengan baik ataupun tidak.

Pemanfaatan sistem informasi tersebut meliputi pemanfaatan untuk pengolahan data, informasi, dan proses kerja yang dilakukan secara elektronik, sehingga pelayanan dapat mudah diakses (Lukiman & Lestarianto, 2016). Sistem teknologi informasi dalam suatu organisasi yang dimanfaatkan dengan baik dapat digunakan untuk mewujudkan peningkatan kinerja individu pegawai yang selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi.

PT. Jasaraharja Putera atau *JP-Insurance* merupakan anak usaha PT. Jasa Raharja yang merupakan anggota *Indonesia Financial Group* (IFG) dalam *Group Holding* BUMN Perasuransian & Penjaminan. *JP-Insurance* sebagai perusahaan yang telah ada lebih dari dua dekade, memahami hal tersebut dengan senantiasa berupaya memprioritaskan terwujudnya pelayanan prima yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. PT. Jasaraharja Putera berkomitmen untuk membangun sistem informasi yang handal, terkomputerisasi, dan terintegrasi dengan semua kantor pelayanan yang tersebar di seluruh Indonesia.

Menurut Shiddiqi (1987) sebagaimana dikutip oleh Ismail Nawawi (2017) asuransi merupakan suatu kebutuhan dasar bagi manusia karena risiko

kecelakaan dan konsekuensi finansialnya memerlukan santunan. Asuransi merupakan organisasi penyantun masalah yang universal, seperti kematian, cacat, kebakaran, banjir, kerugian atas suatu pekerjaan dan yang disebabkan karena kecelakaan dengan transportasi serta kerugian finansial yang menyertainya.

PT. Jasaraharja Putera termasuk kedalam asuransi kerugian yang memberi santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas pada kendaraan penumpang atau kendaraan umum baik di darat, laut, dan udara. Adapun jenis produk yang paling diunggulkan ada 4 yaitu produk JP-Astor, JP-Graha, JP-Aspri, dan JP-Bonding (asuransi penjaminan proyek). Setiap kantor baik dari kantor cabang, kantor pemasaran dan unit pelayanan memiliki target yang harus dicapai. Minimal pencapaian target diharapkan sama dengan pencapaian tahun lalu namun diusahakan meningkat di tahun depan sebagai bahan evaluasi penilaian dan *reward* dalam *report* tahunan perusahaan. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu sistem teknologi informasi yang handal yaitu dengan mengukur sejauh mana keberhasilan dari sistem tersebut membawa dampak yang positif dalam peningkatan kinerja baik individual maupun organisasi secara keseluruhan (Permana & Setianto, 2017).

Penggunaan sistem teknologi informasi manajemen pada PT. Jasaraharja Putera telah menggunakan sistem informasi berbasis komputer dan *website* yang berisi informasi produk asuransi, manajemen dan sumber daya, laporan keuangan, laporan tahunan dan keterangan lain mengenai perusahaan, sehingga diharapkan dapat lebih memudahkan nasabah mengakses informasi terkait kegiatan perusahaan (Agustian et al., 2019). Adapun sistem teknologi informasi berbasis aplikasi perangkat lunak komputer yang digunakan dalam oprasionalisasi perusahaan PT. Jasaraharja Putera yaitu sistem *Care General Insurance System Solution (CGISS)*, dimana pengaplikasiannya bekerjasama dengan PT. *Care Technologies* yang merupakan perusahaan di bidang IT *Consulting* yang berfokus pada layanan aplikasi teknologi untuk Perusahaan Asuransi.

Sistem *Care General Insurance System Solution* (CGISS) atau sering disebut sistem aplikasi *Care* merupakan salah satu sistem teknologi informasi terpadu yang secara khusus didesain untuk mendukung keseluruhan fungsi manajerial di setiap unit fungsional perusahaan sebagai sistem *back office*. Sistem *Care* ini tercipta dalam sebagai sistem utama yang berbentuk sistem *ERP (Enterprise Resource Planning)* yang telah digunakan oleh beberapa perusahaan asuransi kerugian di Indonesia. Saat ini sistem *Care* telah mendukung kegiatan *input - processing - output* untuk setiap *department* yang ada dalam perusahaan asuransi. Sistem aplikasi *Care* memberikan berbagai fungsi pelayanan, baik untuk kegiatan teknik perusahaan seperti *Marketing, Underwriting & Reinsurance, dan Claim*. Selain itu, sistem *Care* juga dapat digunakan dalam kegiatan non teknis seperti *Finance and Accounting*.

PT. *Care Technologies* telah bekerjasama dengan beberapa lembaga keuangan di Indonesia dan luar negeri. PT. *Care Technologies* telah bekerja untuk 20 Perusahaan Asuransi Milik Bank, 14 perusahaan Asuransi *Joint Venture*, 8 Perusahaan Asuransi Publik, 14 Perusahaan Asuransi Kesehatan, 2 Perusahaan Asuransi Takaful dan 2 Perusahaan Asuransi Luar Negeri. Beberapa perusahaan yang menjadi *client* PT. *Care Technologies* diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.1 Daftar Perusahaan Client PT. *Care Technologies*

No	Nama Perusahaan
1	PT. Asuransi Tugu Pratama Indonesia, Tbk
2	PT. Victoria Insurance, Tbk
3	PT. Avrist General Insurance
4	PT. Asuransi Buana Independent
5	PT. Asuransi Harta Aman Pratama, Tbk
6	Indonesia Eximbank (Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia)
7	PT. Pan Pasific Insurance
8	PT. AXA Financial Indonesia
9	PT. Asuransi Ramayana, Tbk
10	PT. Asuransi Takaful Umum
11	PT. Sampo Insurance Indonesia
12	PT. Meritz Korindo Insurance
13	PT. Asuransi Tokio Marine Indonesia
14	PT. BRI Asuransi Indonesia

15	PT. Asuransi Mega Pratama
16	PT. Asuransi Purna Artanugraha
17	PT. Asuransi Wahana Tata
18	PT. Asuransi Binagriya Upakara
19	Konsorsium Asuransi Risiko Khusus
20	PT. Asuransi Jiwa Kresna
21	PT. Asuransi Intra Asia
22	PT. Asuransi Adira Dinamika
23	PT. Asrinda Arthasangga
24	PT. Asuransi Umum BCA
25	PT. KSK Insurance Indonesia
26	PT. Asuransi Umum Videi
27	PT. Eksperta Pialang Asuransi Nusantara
28	PT. Asuransi Etiqa Internasional Indonesia
29	PT. Asuransi Bangun Askrida
30	PT. Asuransi Eka Lloyd Jaya
31	PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967
32	PT. Asuransi Asei Indonesia
33	PT. Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah
34	PT. Jasaraharja Putera
35	PT. AIG Insurance Indonesia
36	PT. Asuransi Multi Artha Guna, Tbk
37	PT. Asuransi Jasa Tania, Tbk
38	PT. Zurich Insurance Indonesia
39	PT. Lippo General Insurance, Tbk
40	PT. Asuransi Bina Dana Arta, Tbk
41	PT. Asuransi Sahabat Artha Proteksi
42	PT. Asuransi Umum Mega
43	PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk
44	PT. Asuransi Perisai Listrik Nasional
45	PT. Asuransi Tri Pakarta

Sumber: www.care.co.id

Dari hasil pengamatan di PT. Jasaraharja Putera Kantor Pemasaran Cirebon, bahwa sistem aplikasi Care ini telah terintegrasi dengan baik antara kantor pusat dan seluruh kantor cabang perusahaan, namun dalam penggunaannya dalam penyelenggaraan pekerjaan terkadang terjadi beberapa kendala dan gangguan seperti terjadi *error* saat melakukan *input*, *not responding system*, *overload*, gangguan jaringan server atau *maintenance*, dan lain sebagainya yang menyebabkan pegawai harus melakukan konfirmasi gangguan dan memperkirakan waktu penyelesaian masalahnya, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi efisiensi kelancaran informasi yang sedang berjalan serta menghambat efektifitas penggunaan sistem.

Saat ini alamat IP pada sistem Care PT. Jasaraharja Putera terbagi menjadi tiga server jaringan yaitu, IP Jawa, IP Borneo, dan IP Sulawesi dimana setiap server terkoneksi bersama dan dapat diakses oleh seluruh kantor dengan menggunakan ID Kepala Kantor dan ID Supervisor. Gangguan lain pada jaringan yang biasa terjadi yaitu *offline* yang disebabkan oleh *maintenance* atau putusnya jaringan. Hal ini biasanya terjadi juga pada sistem informasi di industri perbankan. Sebelumnya, di setiap kantor PT. Jasaraharja Putera memiliki satu server jaringan masing-masing yang kemudian data kantor tersebut harus diolah secara mandiri dan hasil pengolahan data dikirim ke kantor pusat sebagai pelaporan setiap bulan melalui email. Penggunaan satu server ternyata membuat pegawai rentan mengalami gangguan koneksi dan menghambat produktifitas kerja pegawai. Dan dalam peralihan sistem server tersebut terkadang pegawai mengalami kesulitan dan masalah dalam pengaturan jaringan server dan internet serta gangguan pada jaringan listrik.

Kinerja merupakan penggambaran tingkat pencapaian individu atas pelaksanaan proses kerja, kegiatan dan kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi. Pengukuran tingkat kinerja atas suatu sistem informasi dapat dilihat melalui penggunaan dari kemanfaatan sistem informasi tersebut, sehingga apabila kinerja individu tinggi maka akan meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh (Kasandra & Juliarsa, 2016). Pengaruh manfaat menggunakan kecanggihan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai yaitu agar lebih mudah dalam melakukan pekerjaan dengan integrasi sistem yang difasilitasi oleh perusahaan tersebut (Purba, 2019). Dukungan pegawai yang menguasai pemahaman mengenai teknologi informasi menjadi hal yang sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi (Pramanda & Azizah, 2016).

Perkembangan PT. Jasaraharja Putera dituntut untuk dapat mencapai keseimbangan antara arahan bisnis dengan arahan aplikasi sistem informasi dan perangkat teknologi informasi. Hal ini dikuatkan dengan fenomena masalah pada suatu organisasi ditandai dengan semakin besarnya pengaruh terhadap pentingnya peranan manajemen sumber daya manusia (SDM), yaitu

dengan membantu mengelola individu-individu dalam suatu organisasi yang menyediakan kerangka kerja bagi pegawai secara sistematis. Kemampuan pegawai dalam penguasaan teknologi informasi juga menjadi suatu permasalahan yang mempengaruhi kinerja pegawai (Siregar, 2019).

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul yaitu: **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kemanfaatan Penggunaan Aplikasi Care Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Jasaraharja Putera”**.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Apakah pengaruh kualitas sistem pada aplikasi Care terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasaraharja Putera?
- 2) Apakah pengaruh kualitas informasi pada aplikasi Care terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasaraharja Putera?
- 3) Apakah pengaruh kemanfaatan penggunaan pada aplikasi Care berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasaraharja Putera?
- 4) Apakah pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemanfaatan penggunaan aplikasi Care secara simultan terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasaraharja Putera?

C. Pembatasan Masalah

Untuk menyelesaikan permasalahan di atas, maka penulis akan memberi batasan masalah yaitu objek penelitian penulis yaitu penilaian kualitas sistem informasi pada aplikasi *Care General Insurance System Solution (CGISS)* terhadap kinerja pegawai perusahaan asuransi kerugian PT. Jasaraharja Putera dalam lingkup Kantor Pelayanan Cabang Bandung, Jawa Barat.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah dan batasan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem pada aplikasi Care terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasaraharja Putera.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi pada aplikasi Care terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasaraharja Putera.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan penggunaan pada aplikasi Care terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasaraharja Putera.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemanfaatan Penggunaan aplikasi Care terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasaraharja Putera.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yang diharapkan bagi pihak-pihak yang membutuhkan yaitu:

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan kontribusi bagi pengembangan wawasan mengenai aplikasi sistem informasi di industri perasuransian di Indonesia. Selain itu, tugas akhir ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan dan referensi bagi civitas akademis dan penelitian selanjutnya, khususnya yang berhubungan dengan pengaruh kemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja individu.

b. Manfaat praktis

1) Bagi PT. Jasaraharja Putera

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi terkait pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan manfaat penggunaan aplikasi *Care General Insurance System Solution* (CGISS) terhadap kinerja pegawai, sehingga dapat mendorong perusahaan untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam upaya meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik.

2) Bagi masyarakat

Memberikan dan meningkatkan informasi dan pemahaman mengenai kemanfaatan sistem teknologi informasi aplikasi Care PT. Jasaraharja Putera dan tingkat pengaruh sistem teknologi informasi

tersebut terhadap kinerja individu yang diaplikasikan pada dunia kerja.

3) Bagi penulis

Penulisan tugas akhir ini diharapkan penulis dapat meningkatkan wawasan berpikir ilmiah dan mampu mendalami studi yang menjadi fokus penelitian ini yaitu pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan manfaat penggunaan aplikasi Care terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasaraharja Putera.

F. Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini termuat beberapa sistematika penulisan, penelitian ini terdiri atas lima bab dan dibagi dalam beberapa sub bab untuk mempermudah pembaca dalam memahami secara garis besar mengenai hasil penelitian. Adapun sistematika penulisan dijabarkan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan permasalahan dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan menggambarkan mengenai teori dan konsep yang berkaitan dengan judul penelitian ini, yaitu Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kemanfaatan Penggunaan Aplikasi Care Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Jasaraharja Putera, penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai metode-metode yang digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel, operasional variabel penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi mengenai deskripsi lokasi penelitian yang meliputi gambaran umum PT. Jasaraharja Putera, visi, misi, dan budaya perusahaan, produk unggulan PT. Jasaraharja Putera, manajemen sumber daya manusia, struktur organisasi, dan mekanisme pengolahan data elektronik aplikasi Care, kemudian identifikasi responden, deskripsi data penelitian, hasil penelitian yang telah dilakukan, dan pembahasan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kemanfaatan Penggunaan Aplikasi Care Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Jasaraharja Putera berdasarkan analisis data yang didapatkan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran dari hasil pengujian dan pembahasan penelitian.

