

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi dalam era globalisasi saat ini melaju dengan sangat pesat dan informasi yang beredar semakin banyak dan kompleks sehingga dunia harus dapat mengikuti perkembangan teknologi terutama dalam bidang teknologi komputer. Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini, kebutuhan manusia akan informasi menjadi lebih mudah terpenuhi dengan hadirnya internet yang memungkinkan melakukan transfer informasi hanya dengan hitungan detik. Banyak perusahaan dari berbagai bidang sudah mengimplementasikan teknologi internet kedalam proses bisnis perusahaannya, salah satu proses bisnis yang terpengaruh terhadap perkembangan teknologi ialah perusahaan Asuransi Jiwa Mandiri Inhealth. Mandiri Inhealth merupakan konsorsium BUMN dengan pemegang saham mayoritas dimiliki oleh PT. Bank Mandiri (Tbk), IFG Life (holding asuransi jiwa Kementerian BUMN) dan Kimia Farma Persero (Tbk) [1]

PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia (Mandiri Inhealth) terus melakukan inovasi produk dan layanan dalam menjalankan bisnisnya sebagai perusahaan asuransi kesehatan. Anak usaha Bank Mandiri ini meluncurkan produk Mandiri Inhealth *MyCare Ultimate (MyCare Ultimate)*. Produk asuransi kesehatan ini merupakan produk yang dirancang untuk memberi layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan berupa koordinasi manfaat dengan mengoptimalkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi peserta BPJS Kesehatan. Mandiri Inhealth merilis satu aplikasi berbasis *web* yang diberi nama **Micare**. *Micare (Mandiri Inhealth Care)* merupakan suatu aplikasi berbasis *website* yang dirilis pada 19 Juli 2019. *Micare* merupakan aplikasi *internal* yang berfungsi sebagai tempat dimana tagihan asuransi yang dikirimkan oleh pihak mitra, dalam hal ini merupakan rumah sakit yang bekerjasama dengan Mandiri Inhealth, dimana pihak rumah sakit akan mengirim data kepada perusahaan Mandiri Inhealth untuk diverifikasi lebih lanjut. Tagihan yang akan diserahkan oleh mitra terbagi menjadi 2 jenis, yakni tagihan RJTL (Rawat Jalan Tingkat Lanjut) dan RITL (Rawat Inap Tingkat Lanjut). Pihak mitra terlebih dahulu akan membuat sebuah *batch* tagihan pada aplikasi *Pelkes Online (Pelayanan Kesehatan Online)*, yang dimana aplikasi tersebut memang ditujukan untuk pihak mitra dalam membuat tagihan dan aplikasi tersebut juga terhubung langsung dengan aplikasi *Micare*. Setelah membuat sebuah *batch* tagihan, pihak mitra akan menginput data tagihan perobatan pasien ke dalam *batch*

yang telah dibuat dan meupload *softcopy* berkas perobatan pasien, *invoice*, dan kwitansi ke dalam *batch* tersebut. Selanjutnya, pihak mitra akan mengantarkan berkas fisik *invoice* dan kwitansi tagihan tersebut ke kantor Mandiri Inhealth.

Berdasarkan informasi dari pengguna Micare, permasalahan yang sering terjadi yaitu pengguna kerap mengeluhkan keterlambatan *softcopy file* yang telah di upload oleh pihak mitra tersebut. Permasalahan ini disebabkan oleh perbedaan dalam cara *upload softcopy* yang dilakukan oleh mitra rumah sakit dengan skala kunjungan kecil dan mitra rumah sakit dengan skala kunjungan besar. Perbedaan tersebut terletak pada, mitra rumah sakit dengan skala kunjungan kecil mengunggah data pasien secara individual, sementara mitra rumah sakit dengan skala kunjungan besar dapat mengunggahnya melalui satu *link Onedrive* yang telah disediakan oleh Mandiri Inhealth. Kemudian, tim IT pusat Mandiri Inhealth akan melakukan migrasi data secara menyeluruh dari *Onedrive* ke *server* Micare. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada mitra rumah sakit dengan skala kunjungan besar, mengingat bahwa proses tagihan yang seharusnya cepat dapat terhambat jika mitra harus mengunggah data satu per satu untuk setiap pasien, yang jumlahnya dapat mencapai antara 30 hingga 2000 pasien. Kendala juga terdapat pada pihak IT pusat yang tidak melakukan migrasi data secara berkala karena sistem migrasi data dari *OneDrive* ke Micare bukan merupakan fitur yang ada di Micare, melainkan hanya bantuan dari perusahaan. Adanya permasalahan ini menyebabkan kerugian dari dua belah pihak. Pihak mitra mengalami kerugian dikarenakan tagihan yang akan segera *expired* dalam kurun waktu 30 hari yang telah mereka kirimkan tidak bisa diproses dikarenakan belum adanya *softcopy file* dari berkas pasien yang terupload, yang dimana itu merupakan salah satu syarat dan prosedur dari pengajuan tagihan, dan di satu sisi pihak Mandiri Inhealth juga mengalami kerugian, dikarenakan berkas yang sudah diterima oleh pihak *provider* haruslah segera di proses dengan SLA 3 hari kerja terhitung tanggal berkas di terima. Mengingat untuk saat ini pengguna asuransi jiwa di Mandiri Inhealth sedang mengalami peningkatan, sehingga perusahaan perlu mengembangkan kualitas layanan *website* agar tidak terdapat lagi keluhan dari pengguna dan tentunya dapat memperlancar proses bisnis tanpa adanya kendala yang menghambat. Hal ini tentunya akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan dari pengguna ataupun pelanggan. Maka perlu dilakukan analisis untuk mengukur kualitas layanan *website* dari sisi kepuasan pengguna akhir dan mengevaluasi *performance* dari *website* tersebut.

Kualitas *website* sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunanya itu sendiri, semakin tinggi kualitas satu *web*, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut. Mengukur kualitas *website* merupakan salah satu langkah

penting yang perlu dilakukan guna mengembangkan *website* tersebut agar sesuai dengan tujuan dan harapan para penggunanya. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan *website* adalah *Webqual* 4.0 yang merupakan teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. Pada *Webqual* 4.0 disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu: kualitas informasi dari sistem informasi, kualitas interaksi dan *Usability* dari *human computer interaction*. Persepsi pengguna terdiri dari dua bagian yaitu persepsi layanan yang diterima (aktual) dan tingkat harapan (ideal), *Website* yang bermutu dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan antara persepsi aktual dan ideal yang rendah [2]. Dalam penelitian *Webqual* memiliki tiga dimensi kualitas yaitu, pertama *Usability* (kemudahan penggunaan) yaitu kualitas yang dihubungkan dengan kesiapan pakai dan desain suatu situs yang mempermudah dalam mengakses *website*, kedua *information quality* (kualitas informasi), sebagai kualitas konten/isi dari *website*, dan ketiga *interaction quality* (kualitas interaksi), yaitu kualitas layanan interaksi pengakses *website* [3]. *Webqual* 4.0 menggunakan 3 dimensi pengukuran dan 22 butir pertanyaan. Kelebihan metode *Webqual* ini yaitu melakukan teknik pengukuran berdasarkan persepsi pengguna akhir. Dan metode ini dapat juga digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik kualitas *website* internal maupun kualitas *website* eksternal

Selain itu, tujuan dari penelitian ini ingin membahas sejauh mana kualitas *website* Micare berdasarkan persepsi pengguna. Maka perlu dilakukan analisis untuk menemukan masalah pada sistem untuk pengembangan *website* yang ideal. Metode yang sering digunakan untuk menganalisis kualitas *web* dengan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). EUCS ialah metode analisis sistem informasi sehingga diketahui apakah pengguna merasa puas dengan penggunaan sistem [4]. Kelebihan dari metode EUCS yaitu lebih menekankan kepada tingkat kepuasan (*Satisfaction*) pengguna dengan melakukan evaluasi pada sistem meliputi isi, keakuratan, tampilan atau *Format*, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu [5]. *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan teknik pengukuran kepuasan pengguna dari 5 variabel yakni isi (*Content*), akurasi (*Accuraccy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Easy of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*). Metode ini dipakai dalam memberi penilaian terhadap umpan balik dan respon dari pengguna setelah memakai suatu sistem informasi [6]. Maka kedua metode tersebut dapat dikombinasikan sebagai kesimpulan untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan

pengguna dalam mengakses *website* Micare, sehingga diharapkan dapat diketahui seberapa besar kualitas layanan yang dirasakan pengguna terhadap *website* Micare.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diangkat sebuah penelitian menggunakan metode *Webqual* 4.0 yang dikombinasikan dengan metode *end-User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan judul : ”**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MICARE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN END-USER COMPUTING SATISFACTION**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Seberapa baik tingkat kualitas layanan Micare menggunakan metode *Webqual* 4.0 yang dikombinasikan dengan metode *end-User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan persepsi penggunanya?
2. Seberapa besar kualitas layanan yang dirasakan pengguna terhadap *website* Micare?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui tingkat kualitas *website* Micare dari perspektif penggunanya dan juga bertujuan untuk menganalisis seberapa besar kualitas layanan yang dirasakan pengguna terhadap *website* Micare.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Manfaat secara teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai landasan, acuan, dan referensi bagi penelitian berikutnya berdasarkan persepsi pengguna akhir dalam analisis kualitas *website* Micare dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0 yang juga dikombinasikan dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

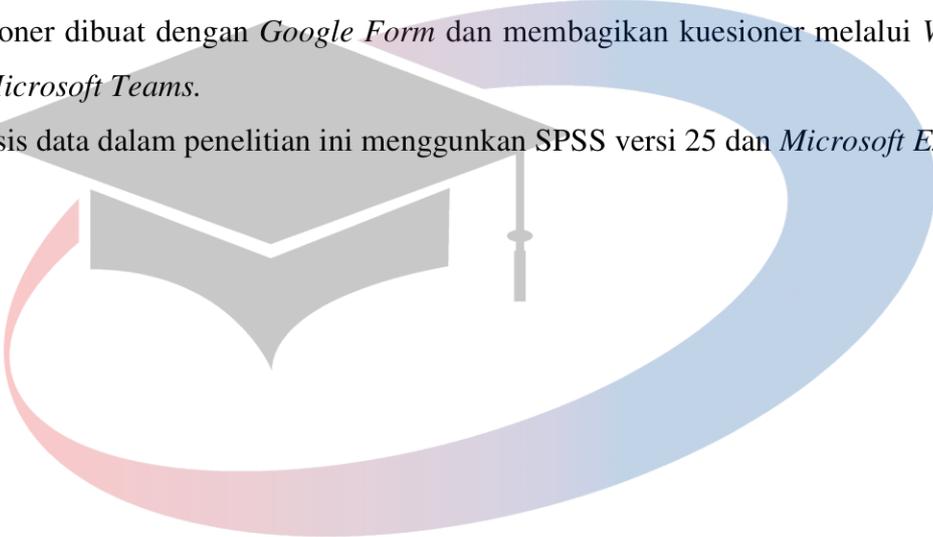
2. Manfaat secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk mengevaluasi *website* dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan sehingga kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* semakin meningkat.

1.5 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* yang dikombinasikan dengan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*.
2. Populasi penelitian ini menjadikan karyawan Mandiri Inhealth pengguna *website* *Micare* se-Sumatera Utara menjadi sampel.
3. Kuesioner dibuat dengan *Google Form* dan membagikan kuesioner melalui *WhatsApp*, dan *Microsoft Teams*.
4. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *SPSS* versi 25 dan *Microsoft Excel*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL