

**EVALUASI FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP
KESUKSESAN IMPLEMENTASI APLIKASI AGENCY LINK PT.
ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA DENGAN PENDEKATAN
*HUMAN ORGANIZATION AND TECHNOLOGY FIT (HOT-FIT)***

SKRIPSI



Helmi Perdana Putra

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2016**

**EVALUASI FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP
KESUKSESAN IMPLEMENTASI APLIKASI AGENCY LINK PT.
ASURANSI JIWA MANULIFE DENGAN PENDEKATAN *HUMAN
ORGANIZATION AND TECHNOLOGY FIT (HOT-FIT)***

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Bidang Sistem Informasi pada Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga**



Oleh:

HELMI PERDANA PUTRA,

NIM. 081016041

Tanggal Ujian: 10 Mei 2016

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs

NIP. 197801262006041001

Dra. Rini Semiati, M.Si

NIP. 195409181983032001

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

Judul : EVALUASI FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KESUKSESAN IMPLEMENTASI APLIKASI AGENCY LINK PT. ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA DENGAN PENDEKATAN HUMAN, ORGANIZATION AND TECHNOLOGY FIT (HOT-FIT)

Penyusun : HELMI PERDANA PUTRA

NIM : 081016041

Tanggal Ujian : 10 Mei 2016

Pembimbing I : Badrus Zaman, S.Kom., M.Cs.

Pembimbing II : Dra. Rini Semiati, M.Si.

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Badrus Zaman, S.Kom., M.Cs.

Dra. Rini Semiati, M.Si

NIP. 19780126 200604 1 001

NIP. 195409181983032001

Mengetahui,

Ketua Departemen Matematika

Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi

FST Universitas Airlangga

FST Universitas Airlangga

Badrus Zaman, S.Kom., M.Cs.

Badrus Zaman, S.Kom., M.Cs.

NIP. 19780126 200604 1 001

NIP. 19780126 200604 1 001



PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.



SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Helmi Perdana Putra
 NIM : 081016041
 Program Studi : Sistem Informasi
 Fakultas : Sains dan Teknologi
 Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

EVALUASI FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KESUKSESAN IMPLEMENTASI APLIKASI AGENCY LINK PT. ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA DENGAN PENDEKATAN HUMAN, ORGANIZATION, AND TECHNOLOGY FIT (HOT-FIT)

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 10 MEI 2016



Helmi Perdana Putra

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan anugrah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kesuksesan Implementasi Aplikasi Agency Link PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Dengan Pendekatan *Human Organization and Technology FIT (HOT-FIT)* ” dengan baik.

Tak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs. selaku dosen pembimbing I dan Dra. Rini Semiati, M.Si. selaku dosen pembimbing II, yang dengan sabar dan ikhlas membimbing dan memberikan ilmunya kepada penulis. Penulis juga berterima kasih kepada keluarga dan teman – teman S1 Sistem Informasi 2010, yang telah memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan yang berguna, Amin.

Surabaya, 10 Mei 2016

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah *Subhanahu wa ta'ala*, yang telah melimpahkan anugerah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul **“EVALUASI FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KESUKSESAN IMPLEMENTASI APLIKASI AGENCY LINK PT. ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA DENGAN PENDEKATAN *HUMAN ORGANIZATION AND TECHNOLOGY FIT (HOT-FIT)*”** dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak meneui rintangan dan hambatan. Namun dengan adanya bantuan dari berbagai pihak sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta Rasulullah SAW yang menjadi suri tauladan sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
2. Siti Farida dan Budi Prayogo selaku orang tua yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah.
3. Kholiq, Ahmadi, Jono, Hendra, Dhimas Aniz selaku sahabat seperjuangan di Sistem Informasi Unair 2010.
4. Cindy Prasiyanti selaku teman hidup yang senantiasa selalu memberikan semangat dan dukungannya.
5. Semua teman Sistem Informasi Unair dari angkatan 2010-2015 yang selalu membantu dalam hal apapun.
6. Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs, selaku dosen pembimbing I yang senantiasa sabar, membimbing, dan membantu penulis sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.

7. Dra. Rini Semiati, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah sabar membimbing, memotivasi, dan memberikan semangat penulis sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
8. Drs. Kartono, M.Kom, selaku dosen wali super yang telah memotivasi, memberi nasehat dan membimbing selama masa studi.
9. Seluruh Dosen Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis selama masa studi hingga penulisan skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
10. Kantin Pak Di selaku kantin yang selalu memberikan dukungannya berupa asupan makanan dan minuman yang mantab.
11. Kantin Ning Tata (Cak Priyo dan Mami) selaku kantin yang memberikan pelajaran bagaimana menjadikan teman sebagai keluarga.
12. Mujek, Raiesa, Wahyu, Antok, Wawan, Nambi, Dhani On, Qaukab, Fajar A, Fajar H, Danang, Aji, Hakim, Anang, Abu, Bolen, Bono, Henry, Minto, Yan, Rizal, Ibnu, Prabu, Mada, Billy, Opung, Pikacu, Rendy dan semua keluarga besar Kantin Ning Tata yang selalu menjadi obat penghilang stres dengan gurauannya.
13. Bunda Nuning selaku manajer UKM Bola Basket Unair yang dengan luar biasa mengajarkan saya tentang kehidupan.
14. Teman-teman UKM Bola Basket Unair yang telah memberikan pengalaman luar biasa bagi saya.
15. Hari Kartika Nursanti selaku Branch Manager PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia cabang Surabaya yang dengan sabar selalu memberikan informasi yang saya butuhkan dalam tahap penyelesaian skripsi ini.

16. Staff TU program studi Sistem Informasi yang telah membantu dalam keperluan administrasi selama studi hingga penjadwalan sidang.



Helmi Perdana Putra, 2016. Evaluasi Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kesuksesan Implementasi Aplikasi Agency Link PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Dengan Pendekatan *Human Organization and Technology FIT* (HOT-FIT). Skripsi ini di bawah bimbingan Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs. dan Dra. Rini Semiati, M.Si. Program Studi S1 Sistem Informasi. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Agency Link adalah aplikasi berbasis *web* yang dirancang untuk membantu kinerja seluruh tingkatan manajemen PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. Ada berbagai hak akses dalam aplikasi ini namun yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah hak akses untuk para *inforced agent* PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. Banyak fitur yang dapat digunakan oleh para agen seperti fitur pembuatan simulasi premi bagi calon nasabah, fitur agenda pembayaran premi nasabah, dan fitur laporan perkembangan unit (investasi) nasabah. Agency Link dibangun pada tahun 2012 dan masih dalam versi pertama (1.0) sehingga sangat perlu dilakukan evaluasi agar aplikasi ini dapat digunakan secara efektif di masa mendatang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan penerapan aplikasi ini.

Model yang digunakan untuk mengetahui kesuksesan penerapan sistem adalah model *Human, Organization and Technology FIT* (HOT-FIT) dengan delapan variabelnya yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, struktur organisasi, lingkungan organisasi dan *net benefit*. Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner dengan target responden adalah *inforced agent* PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia domisili Surabaya yang berjumlah 95 responden. Kuesioner yang terkumpul selanjutnya diolah menggunakan *Partial Least Square* yang meliputi evaluasi model pengukuran, evaluasi model struktural, dan uji *goodness of fit* (gof) dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.2.3.

Hasil analisis menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kualitas sistem terhadap penggunaan sistem, kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem dan organisasi (struktur dan lingkungan) terhadap *net benefit*. Rekomendasi saran yang diajukan untuk meningkatkan kesuksesan penerapan Agency Link berupa perbaikan kualitas sistem guna memperbaiki kualitas informasi yang dirasa kurang baik dan peningkatan peran perusahaan terhadap implementasi aplikasi Agency Link tersebut.

Kata kunci : *Agency Link*, HOT-FIT, *Partial Least Square*, SmartPLS.

Helmi Perdana Putra, 2016. *Evaluation of Factors that Affecting the Successful Implementation of Agency Link PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia with Human, Organization and Technology FIT (HOT-FIT) approach*. This thesis was written under the supervision of Badrus Zaman, S.Kom, M.Cs. and Dra. Rini Semiaty, M.Si. Bachelor Degree Information System Study Program Faculty of Science and Technology, Airlangga University.

ABSTRACT

Agency Link is a web-based application designed to help the performance of all levels of management of PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. There are any different level access in this application but just became one of main focus of this research is access to the inforced agent PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. Many of the features that can be used by agencies such as the feature of the simulation premiums for prospective customers, features schedule premium payments customers, feature reports on the development unit (investment) clients and so many other. Agency Link was built in 2012 and is still in the first version (1.0) so it is necessary evaluation so that these applications can be used effectively in the future. This research aims to determine the factors that affect the successful implementation of this application.

The model used to determine the successful implementation of the system is Human, Organization and Technology FIT (HOT-FIT) models with eight variables that system quality, information quality, services quality, function of the system, user satisfaction, organizational structure, organizational environment and the net benefit. In this study conducted questionnaires with the target respondent is the active agent PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia which in Surabaya territory that have totaling 95 respondents. Questionnaires were collected subsequently processed using Partial Least Square that includes an evaluation of the measurement model, structural model evaluation, and test of goodness of fit (gof) using SmartPLS applications 3.2.3.

The Result from analysis shows that there are have significant correlation between the quality of the system to use the system, the quality of the system to user satisfaction, service quality to user satisfaction, user satisfaction on the use of the system and organization (structure and environment) of net benefit. Recommendations suggestions for improving the success of the implementation of the Agency Link for improvement of the quality system in order to improve the quality of information that is deemed unfavorable and increase the company's role on the implementation of the Link Agency application.

Keywords : Agency Link, HOT-FIT, Partial Least Square, SmartPLS

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI.....	ii
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	iii
LEMBAR ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Peneliatan.....	4
1.4 Manfaat Peneliatan:.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Asuransi.....	6
2.2 Manulife	6
2.3 Aplikasi Agency Link versi 1.0	8
2.4 <i>Human Organization and Technology FIT (HOT-FIT)</i>	9
2.5. <i>Partial Least Square (PLS)</i>	14
2.6. Populasi dan Sampel	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Studi Lapangan	27
3.2. Studi Literatur	28
3.3. Identifikasi Variabel dan Hipotesis Penelitian	29

3.4.	Perancangan dan Penyebaran Kuesioner.....	31
3.5.	Pengumpulan Data Kuesioner	31
3.6.	Pengolahan Data Dengan PLS	31
3.7.	Pengujian Hipotesis	32
3.8.	Analisis Hasil dan Rekomendasi.....	32
3.9.	Kesimpulan dan Saran.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Perancangan Kuesioner	34
4.2	Profil Responden	36
4.3	Analisis Statistik Deskriptif	38
4.4	Pengolahan Data dengan Metode <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	43
4.5	Pengujian Hipotesis.....	57
4.6	Rekomendasi dan Saran untuk PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia..	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>IS Success Model</i>	10
Gambar 2. 2 <i>IT-Organization FIT Model</i>	11
Gambar 2. 3 Model HOT-FIT.....	12
Gambar 2. 4 Evaluasi Model Reflektif dan Formatif.....	20
Gambar 2. 5 Contoh Diagram Jalur PLS	23
Gambar 2. 6 Konversi Diagram Jalur ke Sistem Persamaan	24
Gambar 3. 1 Variabel dan Hipotesis HOT-FIT	29
Gambar 4. 1 Pengolahan <i>Loading Factor</i> Penelitian (Tahap 1)	45
Gambar 4. 2 Pengolahan <i>Loading Factor</i> Penelitian (Tahap 2).....	47
Gambar 4. 3 Pengolahan <i>Loading Factor</i> Penelitian (Tahap 3).....	49
Gambar 4. 4 Grafik Nilai <i>AVE</i> Penelitian	50
Gambar 4. 5 Grafik Nilai <i>Composite Reloability</i> Penelitian.....	52
Gambar 4. 6 Grafik Nilai <i>Cronbachs Alpha</i> Penelitian	53
Gambar 4. 7 Model yang Diuji dalam Penelitian	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Butir Indikator Komponen Teknologi	13
Tabel 2. 2 Butir Indikator Komponen Manusia	13
Tabel 2. 3 Butir Indikator Komponen Organisasi	14
Tabel 2. 4 Butir Indikator Komponen <i>Net Benefit</i>	14
Tabel 2. 5 Jenis Galat	12
Tabel 4. 1 Pernyataan Kuesioner Penelitian	35
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia	37
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	37
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	38
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Terhadap Variabel Kualitas Sistem	38
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Terhadap Variabel Kualitas Layanan	39
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Terhadap Variabel Kualitas Informasi	40
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Terhadap Variabel Penggunaan Sistem	41
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna	41
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Terhadap Variabel Organisasi	42
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Terhadap Variabel <i>Net Benefit</i>	43
Tabel 4. 13 Hasil Pengelolaan <i>Loading Factor</i> (Tahap 1)	44
Tabel 4. 14 Indikator yang Dihapus dalam Penelitian	46
Tabel 4. 15 Hasil Pengelolaan <i>Loading Factor</i> (Tahap 2)	46
Tabel 4. 16 Indikator yang Dihapus dalam Penelitian	48
Tabel 4. 17 Hasil Pengelolaan <i>Loading Factor</i> (Tahap 3)	48
Tabel 4. 18 Nilai AVE Penelitian	50
Tabel 4. 19 Nilai Akar AVE	51
Tabel 4. 20 Nilai <i>Discriminant Validity</i> dengan Kriteria Fornell-Larcker	51
Tabel 4. 21 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbachs Alpha</i> Penelitian	52
Tabel 4. 22 Nilai p Setelah Dilakukan <i>Bootstrapping</i>	54
Tabel 4. 23 Uji Signifikansi Variabel	55
Tabel 4. 24 Nilai R-Square dan <i>Communalities</i> Penelitian	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Outline Wawancara dan Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 2. Kuesioner

Lampiran 3. Rekap Data Jawaban Responden

