

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap tahunnya, kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap asuransi jiwa terus meningkat. Perusahaan-perusahaan asuransi di Indonesia bersaing untuk memperkenalkan dan menjual produknya kepada masyarakat. PT. SunLife Financial Indonesia (SLFI) adalah salah satu perusahaan asuransi di Indonesia yang memiliki produk-produk asuransi jiwa yang menarik dan kompetitif. Setiap perusahaan asuransi memiliki tenaga-tenaga pemasaran (Agen) yang bekerja memasarkan produk-produk asuransi yang dimiliki perusahaan tempat dia bekerja. Setiap agen menggunakan kompetensi dan pengalamannya dalam menarik pelanggan untuk menggunakan produk asuransinya. Untuk mengoptimalkan metode pemasaran, maka perusahaan melengkapi agen dengan alat (*tools*) agar agen dapat memperkenalkan dan memasarkan produknya dengan lebih interaktif. PT. SunLife Financial Indonesia sebagai salah satu perusahaan asuransi yang berkembang, pada tahun 2012 meluncurkan alat (*tools*) berupa sistem kepada para agennya yang dinamakan Sistem SunLife Proposal. Sistem ini adalah sistem berbasis *mobile application* yang dapat digunakan di gadget dengan sistem operasi android, windows mobile dan iOS. Dalam proyek pembuatan sistem ini, PT. Sun Life Financial Indonesia bekerja sama dengan vendor yang berasal dari India yang

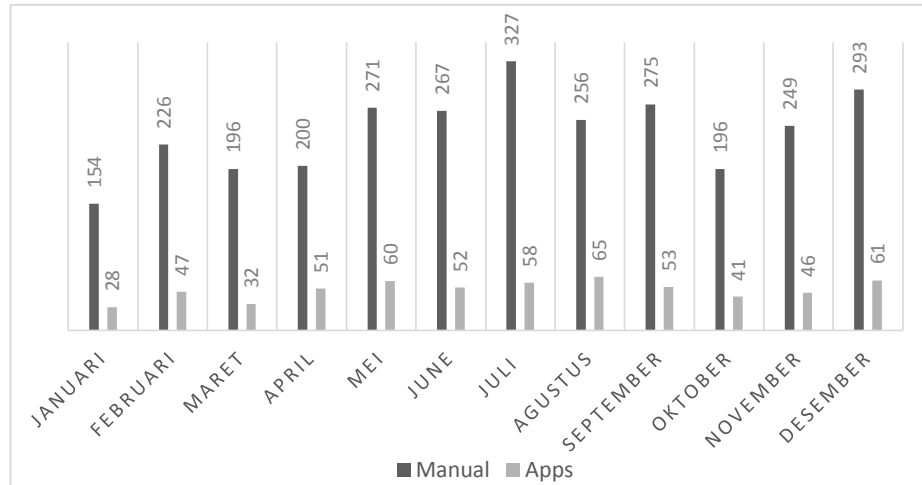
bernama C2L Companies dimulai dari tahun 2011 sampai saat ini. Sistem SunLife Proposal adalah aplikasi yang dapat digunakan hanya oleh tenaga penjual (agen) PT. Sun Life Financial Indonesia. Untuk memasang sistem ini, maka agent dapat mengunduhnya dari portal agen web dengan menggunakan login mereka masing-masing. Adapun sistem ini berguna untuk membantu dan mempermudah proses pembuatan proposal, simulasi produk, pengelolaan data calon pelanggan ataupun yang telah menjadi pelanggan, reporting dan monitoring penjualan.

Berdasarkan data yang didapatkan dari sistem melalui tim agency reporting, jumlah agen (Jakarta) sampai tahun 2016 adalah sejumlah 470 orang sedangkan yang menggunakan sistem ini adalah rata-rata 25% dari total jumlah seluruh agen di Jakarta. Berikut ini adalah grafik perbandingan jumlah agent yang menggunakan aplikasi dengan tidak menggunakan aplikasi (Gambar1.1).



Gambar 1.1. Grafik Jumlah Pengguna Sistem Sunlife Proposal

Sumber: PT. Sun Life Financial Indonesia



Gambar 1.2. Grafik Perbandingan jumlah polis yang di submit agen melalui manual dan melalui Sistem Sunlife Proposal Cabang Jakarta 2016

Sumber: PT. Sun Life Financial Indonesia

Dari gambar 1.2 diatas dapat terlihat bahwa jumlah polis yang di submit melalui apps masih kecil, yaitu hanya sejumlah 15 – 20 % dari jumlah seluruh polis setiap bulannya pada tahun 2016. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan yang membuat rendahnya tingkat penggunaan sunlife proposal sistem oleh agen-agen asuransi perusahaan. Adapun permasalahan tersebut perlu di cari tahu akar permasalahannya dan bagaimana cara penanggulangannya sehingga aplikasi ini dapat digunakan semaksimal mungkin oleh agen.

Menurut hasil wawancara dengan team agency support, faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi ini adalah penerimaan agen terhadap aplikasi, kesulitan agen menggunakan aplikasi, kurangnya pelatihan agen untuk menggunakan aplikasi, kurangnya promosi dari tim *agency strategy* akan pentingnya dan kegunaan fitur-fitur aplikasi dan adanya masalah dukungan teknis dari aplikasi tersebut. Manajemen

berharap, aplikasi ini dapat diterima dengan baik oleh agen dan dapat dipergunakan semaksimal mungkin untuk membantu agen dalam memasarkan produk-produk perusahaan.

Adapun salah satu model untuk melakukan evaluasi yang digunakan dalam thesis ini adalah menggunakan *Unified Theory of Acceptance and User Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh, dkk (2003). Penggunaan model UTAUT dalam penelitian, karena model UTAUT merupakan model yang dikembangkan berdasarkan 8 model sebelumnya. Model UTAUT juga telah banyak digunakan dalam mengevaluasi penerimaan terhadap teknologi dari berbagai area dan terbukti dapat diterapkan pada berbagai jenis teknologi. Selain itu UTAUT menggunakan variabel moderator, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penerimaan teknologi (Samaradiwakara, Gunawardena, 2014)

Menurut Luo, Li Zhang, dan shim, faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi *mobile banking* oleh pengguna (user) adalah kepercayaan, resiko, *performance expectancy*. (Luo et al., 2010). Pada aplikasi *mobile banking*, *facilitating condition*, *performance expectation*, dan *trust* adalah beberapa faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi terhadap aplikasi *mobile banking* (Oliveira et al., 2014)

Berikut adalah variabel-variabel model UTAUT (Venkatesh, et al., 2003):

a. Performance Expectancy

Yaitu variabel yang menunjukkan tingkat harapan kepercayaan seseorang user terhadap sistem yang digunakan akan membantu mendapatkan keuntungan dalam meningkatkan kinerja pekerjaannya.

b. Effort Expectancy

Yaitu variabel yang menunjukkan tingkat kemudahan yang diharapkan seseorang user yang berkaitan dengan penggunaan sistem.

c. Social Influence

Yaitu variabel yang menunjukkan tingkat pengaruh lingkungan social terhadap penggunaan sistem

d. Facilitating Conditions

Yaitu variabel yang menunjukkan tingkat kepercayaan seseorang terhadap infrastruktur organisasi atau perusahaan dan teknisnya untuk mendukung sistem yang berjalan

e. Behavioral Intention

Yaitu variabel yang menunjukkan perilaku suatu niat yang positif dari seseorang terhadap penggunaan sistem oleh karena keuntungan yang mereka dapatkan.

f. Use Behavioral

Yaitu variabel yang menunjukkan perilaku penggunaan teknologi dilihat dari tingkat penggunaan sistem oleh user.

g. Gender

Yaitu variabel yang menunjukkan pengaruh jenis kelamin seorang user yang menggunakan sistem.

h. Age

Yaitu variabel yang menunjukkan umur seorang user yang menggunakan sistem.

i. Experience

Yaitu variabel yang menunjukkan pengaruh pengalaman kerja seseorang terhadap penggunaan sistem.

j. Voluntariness of Use

Yaitu variabel yang menunjukkan pengaruh sikap sukarela dalam menggunakan sistem.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam thesis ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah niat perilaku penggunaan (*behavior intention*) memiliki pengaruh terhadap *use behavior* dalam penggunaan sistem SunLife Proposal?
2. Apakah pengaruh kehidupan sosial masyarakat (*social influence*) disekitar agen memiliki pengaruh terhadap *behavior intention* dalam penggunaan sistem SunLife Proposal?
3. Apakah ekspektasi user terhadap kinerja (*performance expectancy*) memiliki pengaruh terhadap *behavior intention* dalam penggunaan sistem SunLife Proposal?

4. Apakah pengharapan usaha (*effort expectancy*) memiliki pengaruh terhadap *behavior intention* dalam penggunaan sistem SunLife Proposal?
5. Apakah fasilitas pendukung yang dimiliki seorang agen (*facilitating condition*) memiliki pengaruh terhadap *behavior intention* dalam penggunaan sistem SunLife Proposal?
6. Apakah umur (*age*) seorang agen berpengaruh terhadap *behavior intention* dalam penggunaan sistem SunLife Proposal?
7. Apakah pengalaman (*experience*) seorang agent berpengaruh terhadap *behavior intention* dalam penggunaan sistem SunLife Proposal?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah niat perilaku penggunaan (*behavior intention*) memiliki pengaruh terhadap *use behavior* dalam penggunaan sistem SunLife Proposal.
2. Untuk mengetahui apakah pengaruh kehidupan sosial masyarakat (*social influence*) disekitar agen memiliki pengaruh terhadap *behavior intention* dalam penggunaan sistem SunLife Proposal.

3. Untuk mengetahui apakah ekspektasi user terhadap kinerja (*performance expectancy*) memiliki pengaruh terhadap *behavior intention* dalam penggunaan sistem SunLife Proposal.
4. Untuk mengetahui apakah pengharapan usaha (*effort expectancy*) memiliki pengaruh terhadap *behavior intention* dalam penggunaan sistem SunLife Proposal.
5. Untuk mengetahui apakah fasilitas pendukung yang dimiliki seorang agen (*facilitating condition*) memiliki pengaruh terhadap *behavior intention* dalam penggunaan sistem SunLife Proposal.
6. Untuk mengetahui apakah umur (*age*) seorang agen berpengaruh terhadap *behavior intention* dalam penggunaan sistem SunLife Proposal.
7. Untuk mengetahui apakah pengalaman (*experience*) seorang agent berpengaruh terhadap *behavior intention* dalam penggunaan sistem SunLife Proposal.

1.3.2 Manfaat

a. Bagi Manajemen

Manajemen mendapatkan hasil evaluasi dari penggunaan sunlife proposal sistem sebagai dasar untuk melakukan rekomendasi pengembangan sistem.

b. Bagi User (Agen)

User mendapatkan *improvement* sunlife proposal sistem jika rekomendasi dari hasil evaluasi penelitian di buat menjadi dasar untuk pengembangan sistem.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang akan dibahas dalam thesis ini dibatasi pada hal-hal berikut ini:

1. Penelitian dilakukan pada karyawan yang menggunakan sistem SunLife Proposal pada PT. SunLife Financial Indonesia, cabang Jakarta
2. Penelitian ini tidak membahas variabel UTAUT berikut ini: *Gender*, *Voluntariness of Use*.