

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 ASURANSI

Asuransi adalah perjanjian antara penanggung dan tertanggung yang mewajibkan tertanggung membayar sejumlah premi untuk memberikan penggantian atas risiko kerugian, kerusakan, kematian, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin terjadi atas peristiwa yang tak terduga.

Perusahaan Asuransi :

1. *Perusahaan Asuransi Kerugian*, adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko atas kerugian, kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti.
2. *Perusahaan Asuransi Jiwa*, adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.
3. *Perusahaan Reasuransi*, adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam pertanggungan ulang terhadap risiko yang dihadapi oleh Perusahaan Asuransi Kerugian dan atau Perusahaan Asuransi Jiwa.

Penunjang Usaha Asuransi:

1. *Perusahaan Pialang Asuransi*, adalah perusahaan yang memberikan jasa keperantaraan dalam penutupan asuransi dan penanganan penyelesaian ganti rugi asuransi dengan bertindak untuk kepentingan tertanggung.

2. Perusahaan Pialang Reasuransi, adalah perusahaan yang memberikan jasa keperantaraan dalam penempatan reasuransi dan penanganan penyelesaian ganti rugi reasuransi dengan bertindak untuk kepentingan perusahaan asuransi.
3. Agen Asuransi, adalah seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung.
4. Perusahaan Penilai Kerugian Asuransi, adalah perusahaan yang memberikan jasa penilaian terhadap kerugian pada obyek asuransi yang dipertanggung.
5. Perusahaan Konsultan Akturia, adalah perusahaan yang memberikan jasa akturia kepada perusahaan asuransi dan dana pensiun dalam rangka pembentukan dan pengelolaan suatu program asuransi dan atau program pensiun. (sumber : <http://www.ojk.go.id/asuransi>)

2.2. LAYANAN NASABAH

Layanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi, guna memberikan kepuasan kepada konsumen (Malayu Hasibuan, 2005). Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan Pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan

nasabah. Sedangkan nasabah itu sendiri merupakan anggota dari suatu keorganisasian perusahaan. Dengan seiring bertumbuhnya jumlah nasabah, maka perusahaan harus memberikan layanan nasabah yang lebih maksimal. Karena termasuk pada jenis usaha jasa, perusahaan asuransi harus mengutamakan layanan yang baik yang akan diberikan untuk setiap nasabah. Jadi pada dasarnya hak utama dari setiap nasabah adalah mendapatkan layanan yang maksimal dari organisasi yang diikutinya.

2.3. FASILITAS TEKNOLOGI INFORMASI

Fasilitas Teknologi Informasi dan organisasi akan mempengaruhi satu sama lain. FTI dibangun oleh manajemen perusahaan untuk melayani kepentingan bisnis perusahaan. Pada saat yang sama, organisasi harus menyadari dan terbuka terhadap pengaruh FTI untuk mendapatkan keuntungan dari teknologi baru. Untuk memberikan manfaat asli, FTI harus dibangun dengan pemahaman yang jelas di mana mereka akan digunakan. Faktor-faktor utama yang perlu dipertimbangkan ketika merencanakan sistem baru adalah sebagai berikut:

1. Lingkungan di mana organisasi harus berfungsi
2. Struktur organisasi: hirarki, spesialisasi, rutinitas dan proses bisnis
3. Budaya dan politik organisasi
4. Jenis organisasi dan gaya kepemimpinan
5. Kelompok kepentingan pokok dipengaruhi oleh sistem dan sikap pekerja yang akan menggunakan sistem

6. Jenis tugas, keputusan, dan proses bisnis bahwa sistem informasi ini dirancang untuk membantu

Perusahaan yang "bekerja lebih baik" daripada yang lain dikatakan memiliki keunggulan kompetitif atas perusahaan lainnya: Mereka juga memiliki akses ke sumber daya khusus sedangkan yang lain tidak, atau mereka dapat menggunakan sumber daya umum tersedia lebih efektif dari biasanya karena pengetahuan dan informasi yang unggul. Dalam hal apapun, mereka melakukan lebih baik dalam hal pertumbuhan pendapatan, profitabilitas, atau pertumbuhan produktivitas (efisiensi), yang semuanya pada akhirnya dalam jangka panjang jika diterjemahkan ke dalam nilai pasar saham lebih tinggi dari pesaing mereka. Sebuah sistem informasi yang efektif menyediakan bagi penggunanya informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan. Informasi yang akurat bebas dari kesalahan. Informasi tersedia tepat waktu ketika untuk pengambil keputusan ketika untuk jenis pekerjaan dan keputusan yang diperlukannya.

Teknologi database memotong banyak masalah organisasi file secara tradisional. Definisi database adalah kumpulan data yang terorganisir ke server dan banyak aplikasi secara efisien dengan memusatkan data serta mengendalikan data yang berlebihan. Daripada menyimpan data dalam file terpisah untuk setiap aplikasi, maka data yang disimpan dalam satu lokasi sehingga tampak kepada pengguna bahwa data telah terpusat. Sebuah database tunggal dapat melayani beberapa aplikasi yang membutuhkannya. Sebuah Sistem Manajemen Database (DBMS) adalah perangkat lunak yang

memungkinkan organisasi untuk memusatkan data, serta mengelola secara efisien, dan menyediakan akses antara program aplikasi (Kenneth C. Loudon and Jane P. Loudon, 2012). DBMS bertindak sebagai antar muka antara program aplikasi dan file data fisik. Ketika program aplikasi memanggil suatu item data, seperti data informasi perusahaan, maka DBMS dapat menemukan item ini dalam database dan menyajikan kepada program aplikasi. Menggunakan file data tradisional, programmer harus menentukan ukuran dan format setiap elemen data yang digunakan dalam program ini dan kemudian memberitahu komputer di mana mereka berada secara manual.

Kegiatan dalam memproduksi solusi FTI untuk masalah organisasi atau peluang disebut pengembangan sistem. Maka pengembangan sistem adalah jenis terstruktur masalah diselesaikan dengan kegiatan yang berbeda. Kegiatan ini terdiri dari :

1. Analisis system

Adalah analisis masalah bahwa perusahaan mencoba untuk memecahkan dengan sistem informasi, terdiri dari mendefinisikan masalah, mengidentifikasi penyebabnya, menentukan solusi, dan mengidentifikasi kebutuhan informasi yang harus dipenuhi oleh solusi system.

2. Desain system

Analisis Sistem menjelaskan apa sistem harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan informasi, dan desain sistem menunjukkan bagaimana sistem akan memenuhi tujuan ini. Perancangan sistem

informasi adalah rencana keseluruhan atau model untuk sistem itu. Seperti cetak biru dari sebuah bangunan atau rumah, itu terdiri dari semua spesifikasi yang memberikan sistem bentuk dan struktur.

3. Pemrograman

Spesifikasi sistem yang disiapkan selama tahap desain diterjemahkan ke dalam kode perangkat lunak. Pada tahap ini biasanya perusahaan menggunakan perusahaan outsourcing yang mengembangkan perangkat lunak aplikasi sesuai dengan kebutuhan untuk klien mereka.

4. Pengujian

Pengujian mendalam dan menyeluruh harus dilakukan untuk memastikan apakah sistem menghasilkan hasil yang tepat sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh perusahaan.

5. Konversi

Adalah proses perubahan dari sistem lama ke sistem baru.

6. Produksi dan Pemeliharaan

Setelah sistem baru dipasang dan konversi dalam produksi. Selama tahap ini, sistem akan ditinjau oleh pengguna dan spesialis teknis untuk menentukan seberapa baik telah memenuhi tujuan untuk memutuskan apakah revisi. Perubahan, software, dokumentasi, atau prosedur untuk sistem produksi untuk memperbaiki kesalahan (*bugs fixing*), memenuhi persyaratan baru, atau meningkatkan efisiensi pengolahan ini disebut pemeliharaan

2.4. KINERJA PERUSAHAAN

Pengertian kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. (Veithzal Rivai, 2004:16). Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan padanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu, (Hasibuan, 2003, p.94). Pengertian kinerja lainnya adalah tingkat prestasi atau hasil nyata yang dicapai kadang-kadang dipergunakan untuk memperoleh suatu hasil positif, (Drucker, 2002, p.134). Kinerja merupakan hal penting yang harus dicapai oleh setiap perusahaan dimanapun, karena kinerja merupakan cerminan dari kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengalokasikan sumber dayanya. Pengertian kinerja lainnya dikemukakan oleh Payaman Simanjuntak (2005) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat, Dessler (2009).

Kinerja perusahaan (*Companies performance*) merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu

kepada standar yang ditetapkan. Pengukuran aktivitas kinerja perusahaan dirancang untuk menaksir bagaimana kinerja aktivitas dan hasil akhir yang dicapai. Kinerja perusahaan merupakan tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan serta merupakan hasil keputusan-keputusan manajemen untuk mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien. Kinerja perusahaan diwujudkan dalam berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan karena setiap kegiatan tersebut memerlukan sumber daya, maka kinerja perusahaan akan tercermin dari penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan perusahaan.

2.5. PENELITIAN TERDAHULU

Adekunle Abiodun Idris, Tajudeen Abayomi Olumoko dan Sunday Stephen Ajemunigbohun (2012), melakukan penelitian yang menyajikan peran penting teknologi informasi dalam pelayanan pelanggan dan performa perusahaan pada perusahaan asuransi yang dipilih di Nigeria. Penelitian ini merekomendasikan bahwa administrator asuransi dan regulator disemua tingkatan harus mengumpulkan informasi yang relevan sebagai faktor yang dapat membantu dalam memberikan kontribusi bermakna untuk kegunaan teknologi informasi dalam pemberian layanan yang efektif. Mereka juga harus melakukan investasi yang optimal di teknologi informasi, memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan dan secara teratur mengevaluasi penggunaan teknologi informasi di setiap departemen organisasi asuransi di

Nigeria untuk mengambil tepat strategis keputusan mampu meningkatkan kinerja perusahaan.

Andi Fred Wali (2013), dalam penelitian menyelidiki dampak kompatibilitas dan konektivitas Infrastruktur Teknologi Informasi (ITI) pada keandalan dan akses pelayanan pelanggan di bank-bank komersial Nigeria. Penelitian ini mengungkapkan bahwa kompatibilitas dan konektivitas dari ITI memiliki dampak yang kuat dan positif pada keandalan dan akses pelayanan pelanggan untuk itu penelitian ini telah menjembatani pengetahuan dengan mengungkapkan bahwa dua komponen ITI digunakan dalam penelitian ini berdampak pada layanan nasabah.

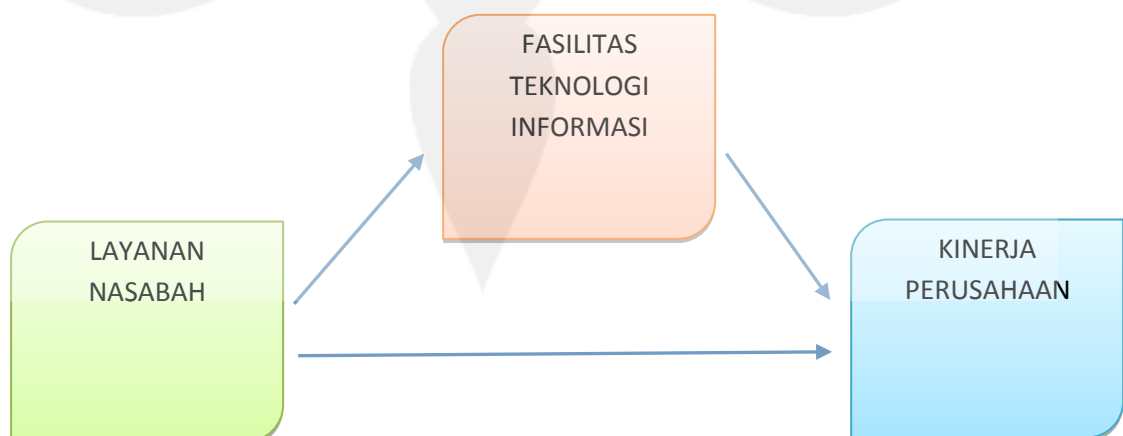
Wambu, C.W. dan Irungu, D.N., (2014), untuk meneliti dampak dari penerapan Fasilitas Teknologi Informasi (FTI) pada organisasi kinerja, survei dilakukan pada perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Nairobi. Studi ini menemukan bahwa keunggulan kompetitif, pemotongan biaya, layanan pelanggan dan kenyamanan, meningkatkan keamanan, dan manajemen keuangan adalah atribut yang terkait dengan penerapan teknologi informasi dan ini meningkatkan kinerja perusahaan yang terdaftar di NSE. Studi ini menyimpulkan bahwa adopsi FTI memiliki efek pada kinerja perusahaan yang terdaftar di NSE, selain faktor lingkungan, strategis dan manajerial memiliki efek adopsi FTI pada kinerja organisasi.

Ja-Shen Chen, Hun Tai Tsou, dan Astrid Ya-Hui Huang (2009), meneliti Inovasi Layanan, Anteseden dan Dampak terhadap Kinerja Perusahaan, studi ini mengungkapkan bahwa Inovasi layanan merupakan salah satu sarana

untuk mendapatkan keuntungan dalam lingkungan yang sangat kompetitif. Artikel ini secara teoritis dan empiris meneliti inovasi dalam penyediaan layanan dan anteseden dan konsekuensi. Para penulis mengidentifikasi orientasi inovasi, kolaborasi mitra eksternal, dan kemampuan teknologi informasi sebagai anteseden dari inovasi layanan dan menganalisa dampak dari inovasi layanan pada kinerja perusahaan. Temuan menunjukkan bahwa inovasi layanan memberikan kontribusi untuk kinerja perusahaan. Hasil ini mendukung pengaruh penting dari orientasi inovasi dan kemampuan teknologi informasi dalam memberikan inovasi layanan.

Berdasarkan tinjauan penelitian terdahulu dan permasalahan yang telah dikembangkan sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis, berikut ini digambarkan suatu model kerangka pemikiran untuk menggambarkan pengaruh layanan nasabah terhadap kinerja perusahaan dengan fasilitas teknologi informasi sebagai mediasi pada perusahaan asuransi PruFuture Team.

Berikut skema kerangka penelitian yang dilakukan oleh peneliti :



Gambar 2.1. Kerangka Penelitian

2.6. PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kualitas dalam memberikan layanan yang diperlukan kepada nasabah merupakan suatu kewajiban utama dari perusahaan. Baik dalam interaksinya secara pribadi atau melalui proses informasi, pada persepsi nasabah mengenai layanan yang baik merupakan kemampuan dari perusahaan untuk menarik dan meyakinkan target pasar mereka yakni nasabah itu sendiri. Inovasi layanan (Layanan Nasabah) memberikan kontribusi untuk kinerja perusahaan, hasil ini mendukung pengaruh penting dari orientasi inovasi dan kemampuan teknologi informasi dalam memberikan layanan nasabah, Ja-Shen Chen, Hun Tai Tsou, dan Astrid Ya-Hui Huang (2009) sehingga memiliki pengaruh signifikan dan berdampak positif. Maka dapat dirumuskan hipotesis :

H1 : Layanan Nasabah mempengaruhi Kinerja Perusahaan

Penggunaan Fasilitas Teknologi Informasi memiliki dampak positif terhadap layanan nasabah, Andi Fred Wali (2013). Perlu diketahui bahwa dalam perumusan dalam penggunaan Fasilitas Teknologi Informasi harus efisiensi dan efektif untuk setiap fungsi perusahaan. Peningkatan efisien dan efektif performa perusahaan merupakan tujuan utama penggunaan sistem informasi. Semakin baik dalam penggunaan FTI maka dapat meningkatkan kinerja dari perusahaan, Wambu, C.W. dan Irungu, D.N., (2014) dikarenakan dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan seperti keunggulan kompetitif, pemotongan biaya, layanan pelanggan dan kenyamanan,

meningkatkan keamanan, dan manajemen keuangan. Staff perusahaan disemua tingkatan harus mengumpulkan informasi yang relevan sebagai faktor yang dapat membantu dalam memberikan kontribusi bermakna untuk kegunaan teknologi informasi dalam pemberian layanan yang efektif dengan cara melakukan investasi yang optimal di teknologi informasi, memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan dan secara teratur mengevaluasi penggunaan teknologi informasi di setiap departemen untuk mengambil tepat strategis keputusan mampu meningkatkan kinerja perusahaan, Adekunle Abiodun Idris, Tajudeen Abayomi Olumoko dan Sunday Stephen Ajemunigbohun (2012). Dari ketiga penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andi Fred Wali (2013), Wambu, C.W. dan Irungu, D.N., (2014), dan Adekunle Abiodun Idris, Tajudeen Abayomi Olumoko dan Sunday Stephen Ajemunigbohun (2012) memberikan informasi bahwa dalam penggunaan Fasilitas Teknologi Informasi dapat berpengaruh positif terhadap layanan nasabah dan kinerja perusahaan. Untuk itu dalam penelitian ini ingin mengetahui apakah Fasilitas Teknologi Informasi dapat memediasi Layanan Nasabah terhadap kinerja perusahaan. Maka dapat dirumuskan hipotesis :

H2 : Layanan Nasabah mempengaruhi Kinerja Perusahaan dengan Fasilitas Teknologi Informasi sebagai mediasi.