

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pertumbuhan yang pesat dalam industri asuransi kesehatan di Indonesia, sebagaimana tercermin dari peningkatan total aset industri asuransi pada akhir tahun 2019, menggambarkan adaptasi yang kuat terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks (Tulodo & Solichin, 2019). Biaya kesehatan yang meningkat telah mendorong permintaan akan perlindungan finansial melalui asuransi kesehatan, memicu peningkatan jumlah perusahaan asuransi serta variasi produk yang ditawarkan (Saragi, 2023). Selain itu, kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap kesehatan semakin meningkat, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan pada perusahaan asuransi sebagai solusi untuk mengatasi beban biaya kesehatan.

Menurut Agus (2015), regulasi seperti UU No. 2/1992 dan UU No. 40/2004 menjadi fondasi kuat bagi pertumbuhan asuransi kesehatan di Indonesia. Kombinasi teknologi, kesadaran masyarakat, dan dukungan regulasi diharapkan mampu meningkatkan kualitas perlindungan kesehatan bagi masyarakat.

Di era globalisasi dengan persaingan bisnis yang semakin ketat, manajemen sumber daya manusia menjadi kunci utama untuk kesuksesan perusahaan. PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia, yang telah melalui perjalanan panjang sejak 1992 sebagai bagian dari PT Askes (Persero), kemudian didirikan sebagai badan hukum pada tahun 2008. Perubahan signifikan terjadi pada tahun 2014 ketika PT Bank Mandiri (Persero), Tbk mengakuisisi perusahaan ini, yang berdampak pada perubahan nama merek menjadi Mandiri Inhealth. Sebagai penyedia layanan jaminan kesehatan komersial, Mandiri Inhealth senantiasa tunduk pada peraturan Otoritas Jasa Keuangan, khususnya terkait tata kelola perusahaan yang baik. Selain itu, kebijakan internal yang komprehensif menjadi pedoman utama dalam memberikan layanan kesehatan berkualitas tinggi kepada pelanggan. Dengan demikian, Mandiri Inhealth berkomitmen untuk memenuhi standar pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat (Inhealth, 2024).

Untuk meningkatkan efisiensi operasional dan responsivitas dalam layanan kesehatan, Mandiri Inhealth telah mengimplementasikan sistem Pelayanan Online Inhealth. Sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam mengelola klaim secara digital, sehingga proses klaim menjadi lebih cepat dan praktis tanpa harus melalui banyak tahapan manual. Melalui portal online ini, pengguna dapat mengajukan klaim, melacak status klaim, serta mengakses berbagai informasi terkait layanan kesehatan yang disediakan. Namun demikian, meskipun sistem ini menawarkan banyak keuntungan, terdapat sejumlah kendala teknis yang perlu diatasi. Beberapa masalah yang sering terjadi meliputi *error* atau *bugs* pada sistem, yang mengganggu kelancaran penggunaan dan dapat menghambat kinerja karyawan dalam menangani klaim secara efisien. Selain itu, proses verifikasi dokumen yang lambat seringkali menjadi kendala, memperpanjang waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan klaim.

Penelitian terdahulu mengenai pengukuran kualitas *website* dengan metode WebQual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) menunjukkan pentingnya evaluasi kualitas pelayanan *website*. Seperti yang diungkapkan dalam penelitian di *website* MAN 2 Kota Serang, kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Pratiwi et al., 2021). Penelitian lain pada *website* lembaga pendidikan khusus, seperti pondok pesantren, juga menemukan bahwa meskipun *website* berperan penting dalam mendukung kegiatan akademik, kualitasnya sering kali belum sesuai dengan harapan pengguna, dan banyak lembaga belum melakukan pengukuran kualitas *website* mereka (Fernando et al., 2022). Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *website* memiliki peran krusial dalam menyampaikan informasi dan menjadi tolak ukur kualitas layanan bagi pengguna (Mustopa et al., 2020). *Website* yang baik harus mampu memenuhi ekspektasi pengguna dengan menyediakan layanan yang optimal, dan pengukuran kualitas menggunakan metode WebQual 4.0 terbukti efektif dalam mengevaluasi kinerja *website* berdasarkan persepsi pengguna (Mandias et al., 2021). Metode ini mengukur tiga dimensi utama: *usability quality* (kualitas penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) (Liani et al., 2020). Untuk mendapatkan penilaian yang lebih menyeluruh, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur

kesesuaian antara kinerja *website* dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan (Athallah & Kraugusteeliana, 2022).

Oleh karena itu, penting untuk mengukur kualitas layanan yang disediakan oleh *website* Pelayanan Online Inhealth agar dapat mengidentifikasi dan memperbaiki masalah yang ada. Metode WebQual 4.0 dan IPA merupakan alat evaluasi yang efektif (Fernando et al., 2022), dengan WebQual 4.0 menilai kualitas *website* berdasarkan dimensi kegunaan, informasi, dan interaksi layanan (Faza & Utomo, 2021). Dari perspektif kegunaan, sistem harus mudah digunakan dan intuitif bagi semua pengguna, sementara masalah teknis seperti *bugs* dapat berdampak negatif pada pengalaman pengguna. Selain itu, portal ini harus menyajikan informasi yang akurat dan relevan serta memberikan interaksi layanan yang responsif, termasuk dalam hal kecepatan verifikasi dokumen.

Penulis akan melakukan penelitian mengenai pengukuran kepuasan pengguna terhadap sistem pelayanan online Mandiri Inhealth dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan IPA. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas sistem dan informasi, serta pentingnya aspek-aspek tersebut bagi pengguna, mempengaruhi kepuasan mereka dalam menggunakan sistem online. Metode WebQual 4.0 akan digunakan untuk menilai kualitas layanan dari sudut pandang pengguna, sementara IPA akan membantu mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan pentingnya dan kinerja dari setiap faktor layanan. Dengan menerapkan kedua metode ini, Mandiri Inhealth dapat lebih memahami faktor-faktor yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kinerja perusahaan dalam menyediakan layanan asuransi kesehatan yang berkualitas, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan industri yang terus berkembang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan secara mendetail dalam latar belakang masalah, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah yang muncul adalah mengenai bagaimana hasil dari penerapan metode WebQual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dalam mengukur kualitas sistem pelayanan online Mandiri Inhealth.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas, batasan permasalahan yang ada adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini melakukan pengukuran kepuasan pengguna sistem Pelayanan Online Mandiri Inhealth.
2. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). WebQual akan digunakan untuk menilai kualitas *website* berdasarkan tiga dimensi utama: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). IPA akan digunakan untuk menganalisis pentingnya faktor-faktor tersebut bagi pengguna serta kinerja sistem dalam memenuhi harapan pengguna.
3. Penelitian ini dibatasi pada responden yang merupakan karyawan Mandiri Inhealth, khususnya mereka yang terlibat langsung dalam operasional dan penggunaan Sistem Pelayanan Online Inhealth.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hasil pengukuran kualitas sistem pelayanan online Mandiri Inhealth dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari tercapainya tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Peneliti
  - a. Penelitian ini akan memperkaya pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai penerapan metode WebQual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dalam mengevaluasi kualitas layanan sistem berbasis web.

b. Peneliti dapat mengembangkan keterampilan dalam menganalisis data dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yang dapat digunakan dalam penelitian dan aplikasi praktis di masa mendatang.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

a. Penelitian ini akan memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas layanan sistem Pelayanan Online Inhealth berdasarkan sudut pandang pengguna, sehingga perusahaan dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dari sistem yang telah diimplementasikan.

b. Melalui metode WebQual 4.0 dan IPA, Mandiri Inhealth dapat mengetahui area-area layanan yang membutuhkan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut, seperti peningkatan kegunaan sistem, penyajian informasi yang lebih baik, atau perbaikan interaksi layanan yang lebih responsif.

c. Penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan citra dan performa perusahaan dalam memberikan layanan asuransi kesehatan yang optimal.

3. Manfaat Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

a. Penelitian ini dapat menjadi kontribusi akademik yang berharga bagi UHW Perbanas Surabaya, terutama dalam pengembangan penelitian di bidang sistem informasi dan evaluasi kualitas layanan berbasis teknologi.

b. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi tambahan bagi mahasiswa atau dosen yang melakukan penelitian di bidang yang sama, khususnya dalam mengevaluasi kualitas sistem informasi dengan metode yang relevan.