

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PEMANFAATAN
DAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI PADA PERUSAHAAN
JASA ASURANSI JIWA DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Akuntansi



OLEH :

Ahmat Mubarok

2012310872

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA 2016

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PEMANFAATAN
DAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI PADA PERUSAHAAN
JASA ASURANSI JIWA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

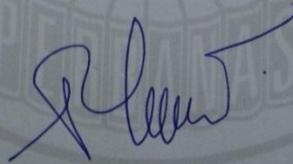
AHMAT MUBAROK

NIM : 2012310872

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 29-02-2017



(Romi Ilham, S.Kom.,MM.)

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PEMANFAATAN
DAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI PADA PERUSAHAAN
JASA ASURANSI JIWA DI SURABAYA**

Disusun oleh:

AHMAT MUBAROK

NIM: 2012310872

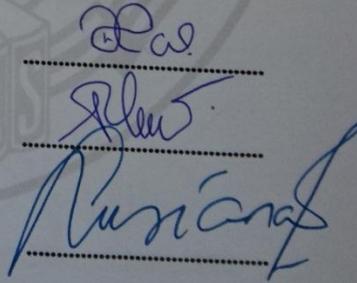
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 5 Juni 2017

Tim Penguji

**Ketua : Dr.Dra. Rovila El Maghviroh,
S.E.,M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA**

Sekretaris : Romi Ilham, S.kom.,MM.

**Anggota : Dr. Luciana Spica Almilia,
S.E.,M.Si.,QIA.,CPSAK**



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmat Mubarok
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 14 Mei 1994
N.I.M : 2012310872
Program Studi : Akuntansi
Program pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Sistem Informasi
Judul : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat
Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem Informasi Pada
Perusahaan Jasa Asuransi Jiwa Di Surabaya

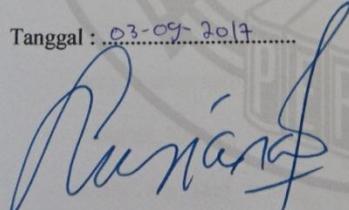
Disetujui dan diterima baik oleh :

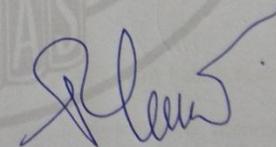
Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 03-09-2017

Tanggal : 20-September-2017


(Dr. Luciana Spica Almiliana, S.E.,
M.Si.,OIA,CPSAK)


(Romi Ilham, S.kom.,MM)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kegagalan Hanya Terjadi Bila Kita Menyerah”

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya mampu untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, dan semua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya. Rasa terima kasih yang tak terhingga saya tujukan kepada :

1. Bapak Romi ilham, S.kom., MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menjadi pembimbing skripsi saya yang baik untuk menyelesaikan tugas akhir saya, selalu mendukung dan bersabar membimbing..
2. Bapak dan Ibu saya yang telah bersabar mendidik saya , semoga ini menjadi langkah awal untuk membahagiakan orang tua saya, dan sebagai tanda bakti saya kupersembahkan karya kecil ini kepada mereka terimakasih.
3. Untuk seluruh Dosen dan Karyawan STIE Perbanas Surabaya yang telah memberi dukungan, ilmu, dan semangat selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
4. Rohman, Kresna, Indy yulia talis selaku kekasih, adik, dan kakak saya yang selalu ada saat senang maupun sedih, tak henti-hentinya memberikan semangat, dan motivasi kepada saya hingga dinyatakan lulus Sarjana Akuntansi.

5. Para pejuang skripsi Yogi, Denny, Dany, maupun yang telah lulus mendahului saya rekan seperjuangan kampus “nyambek rica-rica” yang selalu menemani, menghibur, dan membantu satu sama lain sampai kami dinyatakan lulus.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem Informasi Pada Perusahaan Jasa Asuransi Jiwa Di Surabaya”.

Penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam menempuh pendidikan Sarjana pada program studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Pada penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bimbingan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, SE.,M.Si.,QIA.,CPSAK selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi.
3. Bapak Romi Ilham, S.kom., MM., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah dengan sabar memberi arahan dalam proses bimbingan.
4. Bapak / Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam proses penyelesaian penulisan skripsi.
5. Seluruh Staff dan karyawan STIE Perbanas Surabaya

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, karena itu saran dan kritik yang membangun akan sangat membantu dalam perbaikan skripsi

ini. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 25 September 2017

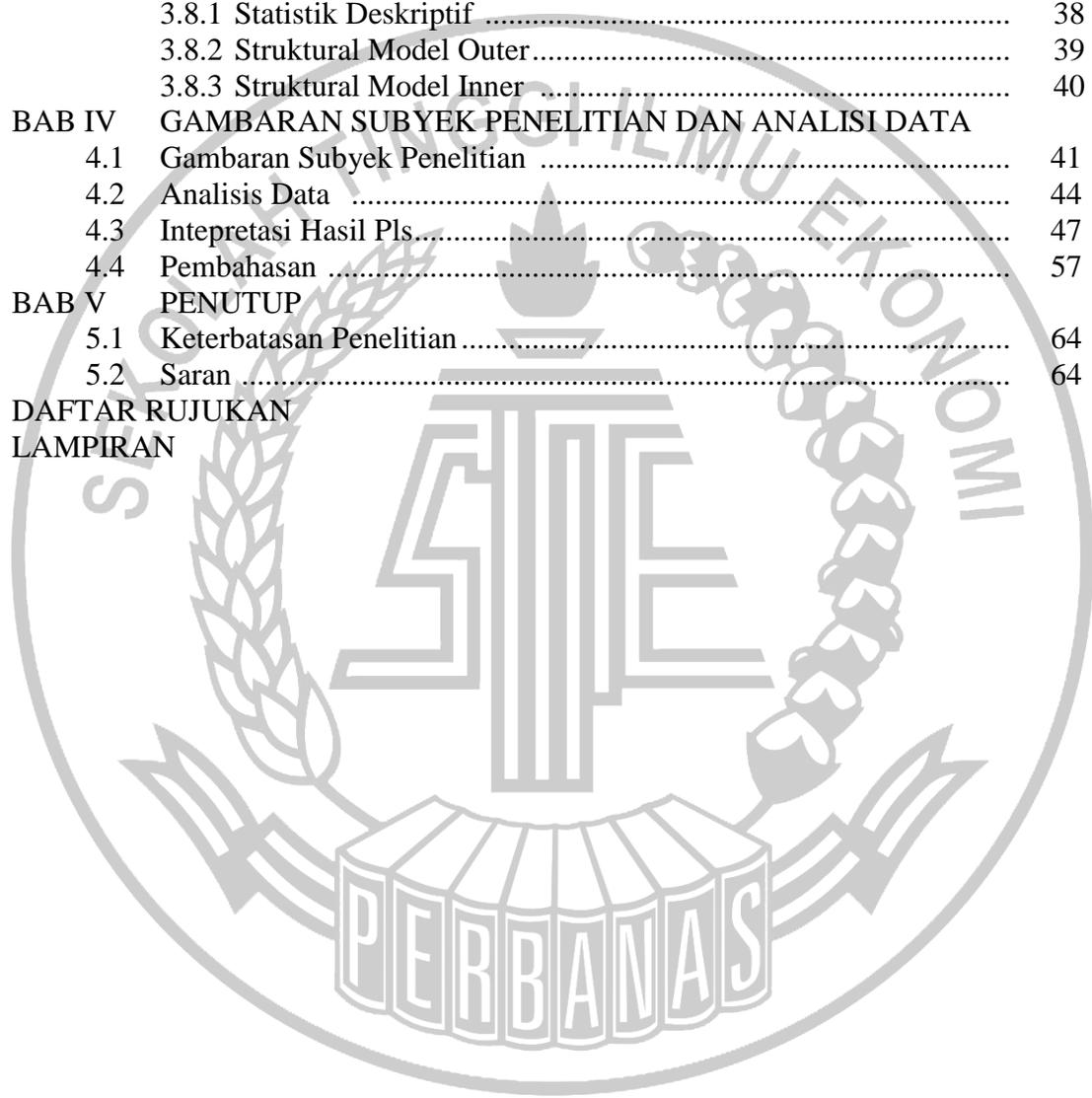


Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DI UJI	iii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRAC</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Model UTAUT	18
2.2.2 Sistem informasi	18
2.2.3 Manfaat Sistem Informasi.....	19
2.2.4 Teknologi Informasi	20
2.2.5 Minat Terhadap Penggunaan Sistem	21
2.2.6 Ekspektasi Kinerja	21
2.2.7 Ekspektasi Usaha	22
2.2.8 Faktor Sosial	22
2.2.9 Kondisi yang memfasilitasi	23
2.2.10 Pengaruh Ekspektasi Kinerja Terhadap Minat Pemanfaatan ..	23
2.2.11 Pengaruh Ekspektasi Usaha Terhadap Minat Pemanfaatan	24
2.2.12 Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Minat Pemanfaatan	25
2.2.13 Pengaruh Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Penggunaan.	26
2.2.14 Pengaruh Minat Pemanfaatan Terhadap Penggunaan	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.4 Hipotesisi Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Batasan Penelitain	30

3.3	Identifikasi Variabel.....	30
3.4	Definisi Operasi Dan Pengukuran Variabel	31
3.5	Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.6	Instrumen Penelitian.....	37
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	37
3.8	Teknik Analisis Data.....	38
	3.8.1 Statistik Deskriptif	38
	3.8.2 Struktural Model Outer.....	39
	3.8.3 Struktural Model Inner	40
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISI DATA	
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	41
4.2	Analisis Data	44
4.3	Intepretasi Hasil Pls.....	47
4.4	Pembahasan	57
BAB V	PENUTUP	
5.1	Keterbatasan Penelitian.....	64
5.2	Saran	64
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		



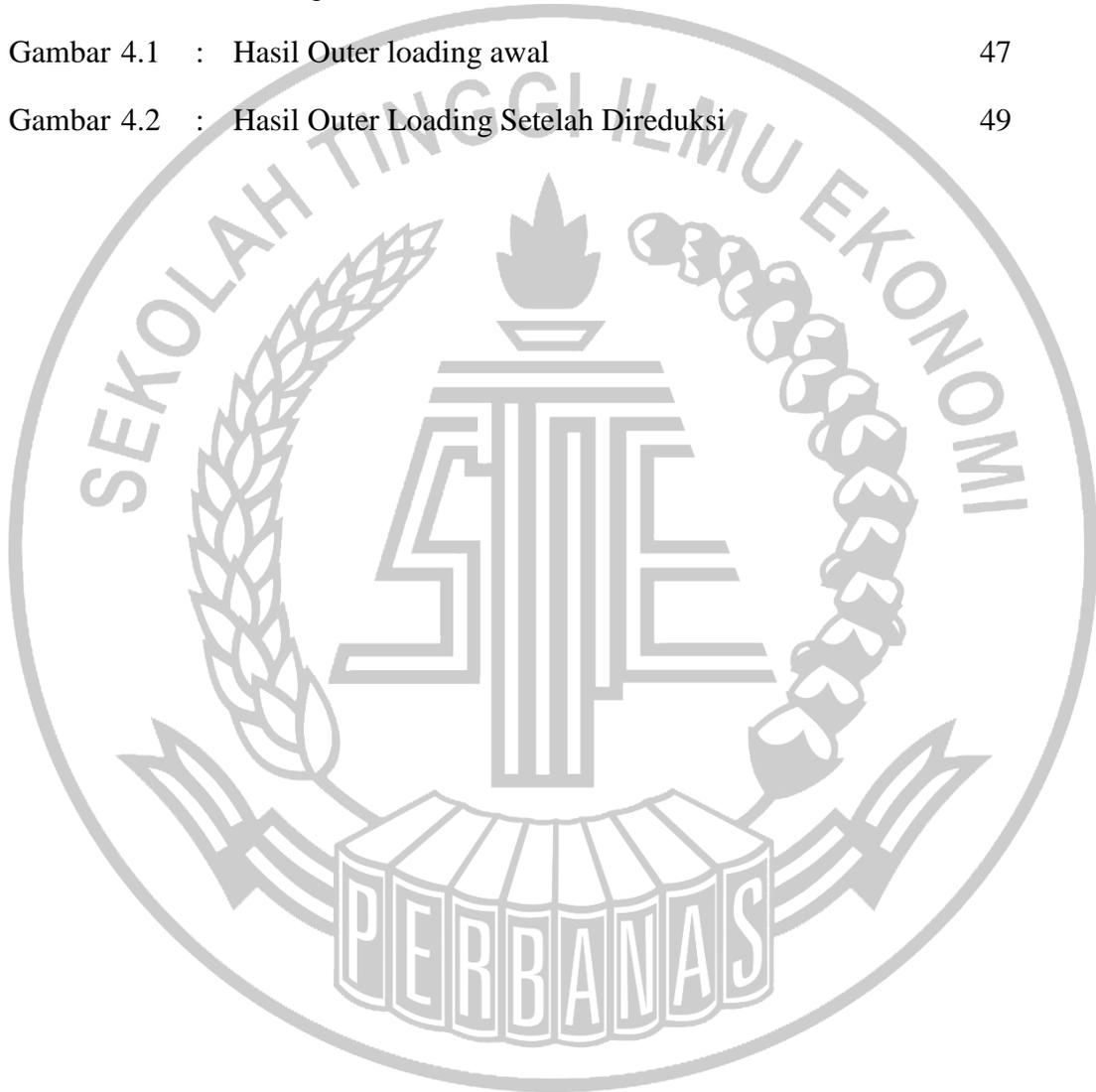
DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1	: Skala Pengukuran Analisis Deskriptif	38
Tabel 4.1	: Jumlah Responden	41
Tabel 4.2	: Descriptive Statistics Umur	42
Tabel 4.3	: Descriptive Statistics Jenis Kelamin	43
Tabel 4.4	: Descriptive Statistics Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.5	: Descriptive Statistics Jabatan	44
Tabel 4.6	: Descriptive Statistics Pengalaman Kerja	45
Tabel 4.7	: Outer Loadings Awal	47
Tabel 4.8	: Outer Loadings Setelah Direduksi	49
Tabel 4.9	: Cross Loading	50
Tabel 4.10	: AVE	51
Tabel 4.11	: Composite Reliability	52
Tabel 4.12	: R-Square	53
Tabel 4.13	: Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 : Hasil Outer loading awal	47
Gambar 4.2 : Hasil Outer Loading Setelah Direduksi	49



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Perusahaan
- Lampiran 2 : Daftar Jumlah Responden
- Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 : Tabulasi Data
- Lampiran 5 : Descriptive Statistic
- Lampiran 6 : Hasil Uji SmartPls



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PEMANFAATAN
DAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI PADA PERUSAHAAN
JASA ASURANSI JIWA DI SURABAYA**

**AHMAT MUBAROK
2012310872**

**Email: 2012310872@students.perbanas.ac.id
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya**

ABSTRAK

Di era globalisasi dampak pada perusahaan di kota-kota besar di Indonesia salah satunya kota Surabaya. Perusahaan asuransi melakukan perkembangan dalam hal sistem informasinya seperti perusahaan jasa asuransi prudential, AXA, Manuife, dan asuransi allianz dari tahun ketahun tingkat pendapatan meningkat dan mulai mengembangkan layanan berbasis teknologi *mobile* aplikasi dan informasi untuk mempermudah klien dalam mengakses dan mengkalim *policy insurance*. Tujuan penelitian ini antara lain 1) mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja terhadap minat pemanfaatan sistem informasi, 2) mengetahui pengaruh ekspektasi usaha terhadap minat pemanfaatan sistem informasi, 3) mengetahui pengaruh faktor sosial terhadap minat pemanfaatan sistem informasi, 4) mengetahui pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap penggunaan sistem informasi, dan 5) mengetahui pengaruh minat pemanfaatan terhadap penggunaan teknologi sistem informasi. Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Penggunaan sistem informasi (sebagai Variabel endogen), Ekspektasi kinerja, Ekspektasi usaha, Factor social, Kondisi yang memfasilitasi (sebagai Variable eksogen), dan Minat Pemanfaatan (sebagai Variable intervening). Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan jasa asuransi yang menggunakan layanan berbasis aplikasi, dan karyawan perusahaan jasa asuransi jiwa di surabaya yang dilihat dari daftar lembaga otoritas jasa keuangan wilayah surabaya (OJK). Sampel yang didapatkan dari penelitian ini berjumlah 39 responden yang terdapat dari 10 Perusahaan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu statistic deskriptif dan model struktural (outer and inner model). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekpektasi kinerja dan ekpektasi usaha mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi, kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi penggunaan sistem informasi sedangkan faktor sosial tidak mempengaruhi minat pemnfaatan sistem informasi dan minat pemanfaatan tidak mempengaruhi penggunaan sistem informasi.

Kata kunci: ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi, minat pemanfaatan sistem informasi, penggunaan sistem informasi

**FACTORS THAT AFFECT THE INTEREST OF THE UTILIZATION
AND THE USE OF INFORMATION SYSTEM IN ENTERPRISE
LIFE INSURANCE SERVICES IN SURABAYA**

**AHMAT MUBAROK
2012310872**

**Email: 2012310872@students.perbanas.ac.id
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya**

ABSTRAC

In the globalization era, the impact of companies in the major cities in Indonesia especially Surabaya. Insurance company does a development of information systems such as a service of the prudential insurance company, AXA, Manuife, and also Allianz insurance which has increased revenue from year to year. It also begin to develop services using Mobile Technology-based applications and information to facilitate clients in accessing and claimning insurance policy easily. The purpose of this study are 1) Knowing the influence of performance expectations on the interest of information systems utilization, 2) Knowing the effect of business expectations on the interests of information systems utilization, 3)Knowing the influence of social factors on the interest of the use of information systems utilization, 4) Knowing the effects of conditions that facilitate the use of information systems utilization , 5) Knowing the effect of interest on the use of information systems technology. The variables used in this study are the Use of the information system (as an endogenous variable), performance expectations, business expectations, social factor, the facilitate conditions (as an exogenous variable), and the Interest Utilization (as an intervening variable).The population in this study are the insurance company that uses application-based services, and the employee insurance services company in Surabaya which has seen from the list of authority financial institutions services in Surabaya (OJK). The samples which has obtained from this study are 39 respondents from 10 Companies. Data analysis technique used in this study are descriptive statistics and structural models (outer and inner model). The results of this study showed that the performance expectations and business expectations affect the interests of information systems, the conditions that has facilitated is affecting the use of information systems. While, the social factor does not affect the interests of the information system utilization and the Interest of utilization does not affect the use of information systems.

Keywords : *Performance expectations, Business expectations, Social factors, The facilitate of conditions, The interest of information systems utilization , The use of information systems*