

ANALISIS KESUKSESAN SISTEM MERIMEN ECLAIMS MENGGUNAKAN DELONE MCLEAN DAN TAM (STUDI KASUS : PT ASURANSI XYZ)

Sesilia Tiara Rahayu Ada, Anita Wulansari, Tri Puspa Rinjeni
Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Jalan Rungkut Madya, Gunung Anyar, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
Sesiliatiara17@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan sistem informasi di perusahaan asuransi, seperti Merimen eClaims, sangat penting untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan kepada nasabah. Sistem ini memungkinkan pengelolaan data polis, klaim, dan analisis risiko secara efektif, serta mempermudah proses klaim asuransi kendaraan bermotor di PT Asuransi XYZ Indonesia. Meskipun Merimen eClaims telah diadopsi, masih terdapat keluhan terkait sinyal error dan kesulitan dalam pengeditan data. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan sistem Merimen eClaims dengan menggunakan model DeLone & McLean dan Technology Acceptance Model (TAM). Hasil analisis diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pengaruh sistem terhadap kinerja klaim asuransi dan kepuasan pelanggan, serta meningkatkan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi dalam perusahaan asuransi. Sehingga hasil dari penelitian ini terdapat 7 hipotesis yang diterima yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap persepsi kemudahan, kualitas informasi dan persepsi kemudahan terhadap persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Berdasarkan hasil penelitian ini, variabel yang memiliki nilai original sample paling kecil adalah variabel kualitas layanan terhadap persepsi kemudahan sebesar 0,037. Oleh karena itu, diharapkan pihak aplikasi Merimen eClaims agar mengembangkan kualitas layanan sehingga terciptanya kemudahan menggunakan sistem.

Kata kunci : Merimen eClaims, Delone McLean, Technology Acceptance Model (TAM)

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dalam industri asuransi telah memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi operasional dan pelayanan kepada nasabah. Digitalisasi memungkinkan perusahaan asuransi untuk mengelola data polis, klaim, serta analisis risiko dengan lebih sistematis dan akurat. Sistem informasi yang terintegrasi membantu perusahaan dalam mengambil keputusan yang lebih cepat dan tepat, serta meningkatkan daya saing di tengah persaingan industri yang semakin ketat [1]. Salah satu sistem yang telah banyak digunakan oleh perusahaan asuransi di Asia adalah *Merimen eClaims*, yang dirancang untuk mengotomatisasi dan meningkatkan transparansi dalam proses klaim, khususnya dalam kolaborasi dengan bengkel rekanan.

PT Asuransi XYZ merupakan salah satu perusahaan asuransi yang mengadopsi sistem *Merimen eClaims* untuk meningkatkan efisiensi klaim asuransi kendaraan bermotor. Sebelumnya, proses klaim dilakukan secara konvensional, di mana pihak asuransi harus melakukan survei lokasi ke bengkel rekanan sebelum menyetujui klaim. Dengan sistem ini, seluruh administrasi dapat dilakukan secara digital, sehingga mempercepat proses penyelesaian klaim. Namun, dalam implementasinya, masih ditemukan beberapa kendala seperti gangguan sistem yang sering mengalami *time-out*, kesulitan dalam pengeditan data, serta minimnya pembaruan laporan klaim dari pihak bengkel yang menyebabkan penumpukan kasus.

Untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan sistem *Merimen eClaims*, diperlukan analisis kesuksesan

sistem informasi yang mengukur aspek kualitas dan penerimaan pengguna. Model DeLone & McLean digunakan untuk menilai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang dihasilkan dari sistem. Selain itu, model *Technology Acceptance Model* (TAM) diterapkan untuk mengukur sejauh mana pengguna menerima dan menggunakan teknologi berdasarkan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* [2]. Kombinasi kedua model ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas sistem serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arie Vatesia dan Tini A.P Pasaribu [3] menunjukkan bahwa dalam penerapan sistem informasi, pengguna sering mengalami kendala teknis yang memengaruhi tingkat penerimaan dan kepuasan mereka. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan sistem Merimen eClaims di PT Asuransi XYZ menggunakan model DeLone & McLean dan TAM, serta mengevaluasi kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut. Studi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja sistem serta mengoptimalkan pengalaman pengguna.

Hingga saat ini, belum ada penelitian khusus yang menganalisis kesuksesan Merimen eClaims di PT Asuransi XYZ. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki signifikansi dalam mengisi kesenjangan studi terkait evaluasi sistem klaim berbasis digital. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi

keberhasilan dan penerimaan sistem, perusahaan dapat mengambil langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas sistem, mengurangi kendala yang dihadapi pengguna, serta memastikan sistem dapat digunakan secara optimal dalam mendukung operasional klaim asuransi kendaraan bermotor.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arie Vatesia, memiliki tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan pengguna dengan model Delone McLean dan penerimaan pengguna dengan model TAM di kantor DPMD Provinsi Bengkulu saat menggunakan aplikasi SIMDA. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa enam jalur hipotesis diterima dengan 2 hipotesis yang berpengaruh signifikan yaitu *system quality* terhadap *net benefit* dan *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* yang memiliki nilai signifikansi 0.217 dan 0.135. Pada penelitian ini, penerapan SIMDA dikatakan sukses yang dapat dilihat dari nilai signifikansinya. Kemudian, terdapat aksi dan reaksi yang baik dari hipotesis yang diajukan sehingga meningkatnya kinerja SIMDA di kantor DPMD Provinsi Bengkulu. Penelitian ini memiliki persamaan yaitu untuk mengukur kepuasan pengguna dengan 7 variabel [3].

2.2. Sistem Informasi Website

Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi, teks, gambar diam atau bergerak, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu, baik secara statis maupun dinamis [4]. Sistem informasi berbasis web, secara umum digunakan untuk berbagai tujuan mulai dari proses pengumpulan informasi, penyampaian informasi dalam sebuah organisasi, ataupun proses transaksi dan aturan dari sebuah organisasi [5].

2.3. Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi yang diperlukan untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi [6]. SIM mengintegrasikan berbagai komponen, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, data, prosedur, dan sumber daya manusia, untuk menghasilkan informasi yang relevan dan tepat waktu [7].

2.4. Delone and McLean

Model Delone and McLean adalah salah satu model yang populer digunakan untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi yang diperkenalkan pada tahun 1992. Variabel yang diukur pada model Delone & McLean ini diantaranya kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*), penggunaan (*Use*), kepuasan pelanggan (*User Satisfaction*), dan manfaat

bersih (*Net Benefits*) [8]. Model Delone & McLean dibagi menjadi variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas (X) diantaranya kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Variabel terikat (Y) diantaranya penggunaan, kepuasan pelanggan, dan manfaat bersih [9].

2.5. Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali dikembangkan oleh Davis (1989) yang menjelaskan hubungan sebab akibat bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi baru sistem informasi [10]. Model ini digunakan untuk memperkirakan penerimaan pengguna pada teknologi baru.

TAM merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action Model* (TRA) yang memiliki 2 (dua) variabel utama yang digunakan yaitu *Perceived Usefulness* (Kegunaan) dan *Perceived ease of use* (Kemudahan). Kemudian *Technology Acceptance Model* ini dikembangkan menjadi 3 (tiga) variabel yaitu *Attitude toward use* (sikap pengguna), *Behavioral intention to use* (motif perilaku), dan *Actual usage* (penggunaan aktual) [11].

2.6. Merimen eClaims

Merimen EClaims adalah sistem berbasis teknologi informasi yang mencakup pengajuan, pemrosesan, dan pelacakan klaim asuransi antara perusahaan dengan pemegang polis yang dilakukan secara digital. Sehingga sistem ini dirancang untuk mempercepat waktu pemrosesan klaim, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan transparansi dalam layanan asuransi kendaraan bermotor [12].

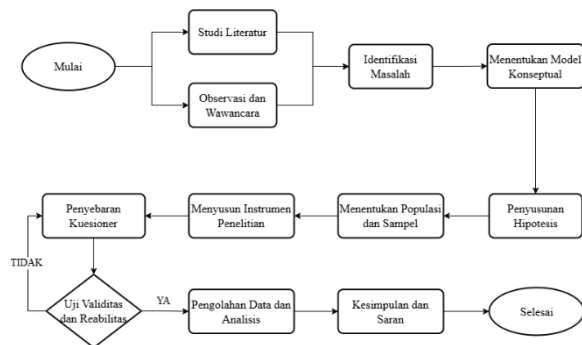
2.7. PT Asuransi XYZ

Perusahaan XYZ merupakan perusahaan asuransi dan manajemen aset terbesar di dunia yang berbasis di Paris. Perusahaan XYZ menyediakan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan seperti asuransi, perlindungan pribadi, dan rencana tabungan masa depan untuk para nasabah baik perorangan maupun perusahaan. Visi dari asuransi XYZ adalah berpindah dari pembayar klaim menjadi mitra nasabah, dan menjadi perusahaan pilihan bagi semua pemangku kepentingan. Misi dari asuransi XYZ yaitu memberikan solusi perlindungan yang komprehensif, memahami kebutuhan nasabah, menyediakan layanan yang mudah dan cepat, dan membangun hubungan jangka panjang.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis kesuksesan sistem Merimen eClaims di PT Asuransi XYZ dengan pendekatan DeLone & McLean dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antar variabel yang telah ditentukan berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner

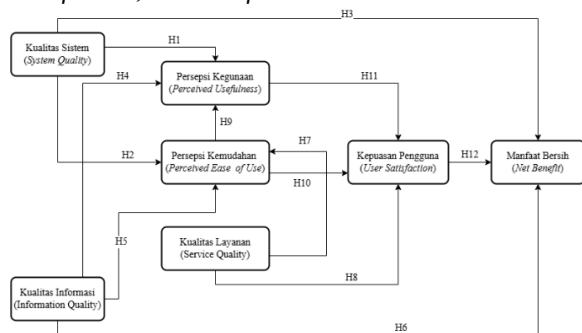
kepada responden. Berikut alur penelitian yang digunakan:



Gambar 1. Alur Penelitian

3.1. Model Konseptual

Penelitian ini menggunakan 7 variabel yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *User Satisfaction*, *Net Benefit*.



Gambar 2. Model Konseptual [3]

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh bengkel rekanan PT Asuransi XYZ yang menggunakan sistem Merimen eClaims dalam proses klaim asuransi kendaraan bermotor. Berdasarkan data dari PT Asuransi XYZ, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 82 bengkel rekanan yang tersebar di Pulau Jawa.

Karena jumlah populasi relatif kecil dan dapat dijangkau secara keseluruhan, penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik ini digunakan karena seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel, sehingga hasil penelitian lebih representatif [13]. Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah admin bengkel yang bertanggung jawab dalam penggunaan sistem Merimen eClaims.

3.3. Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga metode utama dalam pengumpulan data, yaitu :

- Studi Literatur : Dilakukan untuk mengumpulkan informasi terkait model evaluasi sistem informasi, faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem, serta penelitian terdahulu yang

menggunakan model DeLone & McLean dan TAM. Sumber yang digunakan meliputi jurnal ilmiah, buku referensi, laporan penelitian, dan artikel akademik yang membahas topik yang relevan [14].

- Observasi : Dilakukan dengan mengamati langsung penggunaan sistem Merimen eClaims di beberapa bengkel rekanan. Penelitian ini meninjau bagaimana sistem digunakan dalam proses klaim asuransi kendaraan bermotor, serta kendala yang dihadapi oleh pengguna dalam operasional sehari-hari.
- Wawancara : Dilakukan dengan admin bengkel rekanan yang bertugas menggunakan sistem Merimen eClaims. Wawancara bertujuan untuk menggali pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem, mengidentifikasi kendala teknis atau administratif, serta memperoleh perspektif mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap sistem. Wawancara ini juga digunakan untuk melengkapi hasil dari studi literatur dan observasi [15].

3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis utama, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dapat mengukur variabel dengan akurat dan konsisten. Validitas dalam penelitian ini diuji menggunakan *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*. Reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* untuk mengukur konsistensi jawaban dari responden [16].

3.5. Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3.0. Analisis yang digunakan menggunakan 2 jenis, yaitu Analisis Deskriptif dan Analisis Inferensial.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil pengolahan data, mayoritas responden memberikan penilaian positif (Setuju dan Sangat Setuju) terhadap indikator yang berkaitan dengan kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*), persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dan manfaat bersih (*Net Benefits*). Sebagian besar responden menilai bahwa sistem *Merimen eClaims* mudah digunakan, memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu, serta membantu dalam meningkatkan efisiensi dalam proses klaim asuransi kendaraan.

Untuk variabel *System Quality*, indikator KS4 (kemudahan akses sistem) mendapatkan nilai rata-rata tertinggi, yaitu 4,585, dengan mayoritas responden

menyatakan bahwa sistem *Merimen eClaims* mudah diakses. Namun, beberapa responden juga menyatakan masih mengalami kendala teknis seperti error atau time-out, yang dapat mengganggu kelancaran penggunaan sistem. Sebaliknya, indikator KS2 (keandalan sistem terhadap error) mendapatkan nilai rata-rata terendah, yaitu 4,012, yang menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki.

Pada variabel *Information Quality*, hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai informasi yang disediakan oleh *Merimen eClaims* cukup lengkap, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Indikator kelengkapan informasi klaim memperoleh nilai rata-rata 4,46, yang menunjukkan bahwa sistem mampu memberikan data yang memadai bagi bengkel rekanan dalam memproses klaim kendaraan.

Dalam variabel *Service Quality*, tanggapan responden lebih bervariasi. Sebagian besar menyatakan bahwa *Merimen eClaims* menyediakan layanan yang cukup baik, terutama dalam hal jaminan keamanan data, dengan nilai rata-rata 4,22. Namun, beberapa responden mengungkapkan bahwa dukungan teknis dan fitur layanan pelanggan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kemudahan dalam melakukan koreksi data jika terjadi kesalahan input.

Variabel *Perceived Usefulness* menunjukkan hasil yang cukup baik, dengan mayoritas responden menyatakan bahwa sistem *Merimen eClaims* membantu mempercepat pekerjaan mereka, meningkatkan efektivitas pengajuan klaim, serta mempermudah pelacakan status klaim secara real-time. Indikator kemudahan pelacakan klaim memperoleh nilai rata-rata 4,54, menunjukkan bahwa sistem telah memberikan manfaat nyata bagi pengguna dalam menjalankan operasional klaim asuransi kendaraan.

Untuk variabel *Perceived Ease of Use*, mayoritas responden menyatakan bahwa sistem ini mudah dipelajari dan digunakan, dengan nilai rata-rata 4,5 pada indikator yang menilai kemudahan dalam memahami sistem. Namun, masih terdapat beberapa masukan terkait dengan fleksibilitas dalam pengelolaan data dan navigasi sistem.

Variabel *User Satisfaction* menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan sistem *Merimen eClaims*. Indikator kepuasan dalam penggunaan sistem memperoleh nilai rata-rata 4,27, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa sistem ini mendukung pekerjaan mereka dengan baik. Namun, masih terdapat beberapa keluhan terkait dengan kecepatan respons saat terjadi kendala teknis.

Terakhir, variabel *Net Benefits* menunjukkan bahwa indikator manfaat sistem terhadap efisiensi kerja memiliki nilai rata-rata 4,34, yang menunjukkan bahwa sistem ini memberikan manfaat dalam operasional mereka, seperti penghematan waktu dan peningkatan efisiensi kerja. Namun, beberapa

responden merasa bahwa sistem masih dapat lebih dioptimalkan agar lebih fleksibel dalam menangani berbagai skenario klaim.

Secara keseluruhan, analisis deskriptif menunjukkan bahwa sistem *Merimen eClaims* mendapatkan respon positif dari sebagian besar pengguna, terutama dalam hal kemudahan akses, kelengkapan informasi, dan manfaat yang diberikan dalam mempercepat proses klaim. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti stabilitas sistem, layanan pelanggan, dan fleksibilitas dalam pengelolaan data. Hasil analisis ini menjadi dasar untuk evaluasi lebih lanjut dalam penelitian ini guna meningkatkan efektivitas dan kepuasan pengguna terhadap sistem *Merimen eClaims* di PT Asuransi XYZ.

4.2. Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

Outer model menguji validitas dan reliabilitas dari indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Uji validitas dilakukan melalui validitas konvergen dan validitas diskriminan, sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*.

Hasil analisis validitas konvergen menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai *outer loading* > 0,70, yang berarti indikator-indikator tersebut memiliki korelasi yang kuat dengan variabel laten yang diukur [17]. Misalnya, pada variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*), indikator KI4 memiliki nilai *outer loading* tertinggi sebesar 0,943, menunjukkan bahwa pernyataan “*Merimen eClaims* memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan saya” memiliki korelasi yang sangat kuat dengan variabel *Information Quality*.

Tabel 1. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Pengguna	0.962	0.971
Kualitas Informasi	0.936	0.951
Kualitas Layanan	0.914	0.936
Kualitas Sistem	0.823	0.894
Manfaat Bersih	0.953	0.964
Persepsi Kegunaan	0.939	0.957
Persepsi Kemudahan	0.908	0.935

Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Composite Reliability* > 0,70 dan *Cronbach's Alpha* > 0,70, yang berarti instrumen penelitian ini dapat dikatakan reliabel [17]. Sebagai contoh, variabel *Perceived Usefulness* memiliki nilai *Composite Reliability* sebesar 0,957, menunjukkan bahwa indikator-indikator dalam variabel ini memiliki konsistensi internal yang baik.

4.3. Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Inner model bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel laten dalam penelitian ini berdasarkan nilai *R-Square* (R^2) dan *F-Square* (F^2).

Tabel 2. Uji R-Square

Variabel	R Square	Model Prediksi
Kepuasan Pengguna	0.860	Kuat
Manfaat Bersih	0.791	Kuat
Persepsi Kegunaan	0.761	Kuat
Persepsi Kemudahan	0.691	Sedang

Hasil uji R-Square menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna memiliki nilai R^2 sebesar 0,860, yang berarti 86,0% variabilitas kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel lain dalam model. Nilai ini termasuk kategori kuat, yang menunjukkan bahwa model dapat menjelaskan sebagian besar variabilitas dalam kepuasan pengguna. Sementara itu, variabel Manfaat Bersih (Net Benefits) memiliki nilai R^2 sebesar 0,791, menunjukkan bahwa 79,1% variabilitas manfaat bersih dipengaruhi oleh variabel dalam model. Variabel Persepsi Kegunaan juga memiliki nilai R^2 sebesar 0,761, yang berarti bahwa faktor-faktor yang diuji dapat menjelaskan 76,1% variabilitas dalam persepsi kegunaan sistem. Di sisi lain, variabel Persepsi Kemudahan memiliki nilai R^2 sebesar 0,691, yang tergolong sedang dalam kategori prediksi model.

Tabel 3. Uji F-Square

	KP	KI	KL	KS	MB	PG	PM
KP					0.672		
KI					0.052	0.143	0.123
KL	0.032						0.002
KS					0.019	0.010	0.321
MB							
PG	0.507						
PM	0.278					0.391	

Hasil uji F-Square menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang kecil terhadap dua variabel yaitu variabel Manfaat Bersih dengan nilai 0.019 dan Persepsi Kegunaan dengan nilai 0.010. Sedangkan, variabel Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang sedang terhadap variabel Persepsi Kemudahan dengan nilai 0.321. Variabel Kualitas Informasi memiliki pengaruh yang kecil terhadap dua variabel yaitu variabel Manfaat Bersih dengan nilai 0.052 dan variabel Persepsi Kemudahan dengan nilai 0.123. Namun variabel Kualitas Informasi memiliki pengaruh sedang terhadap variabel Persepsi Kegunaan dengan nilai 0.143.

Variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang kecil terhadap dua variabel yaitu variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai 0.032 dan variabel Persepsi Kemudahan dengan nilai 0.002. Variabel Persepsi Kemudahan memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel Persepsi Kegunaan dengan nilai 0.391. Namun, variabel Persepsi Kemudahan memiliki pengaruh yang sedang terhadap variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai 0.278. Variabel Persepsi Kegunaan memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai 0.507. Kemudian variabel Kepuasan Pengguna memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel Manfaat Bersih dengan nilai 0.672.

4.4. Pembahasan

Tabel 4. Tabel Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KS -> PG	0.090	0.899	0.369
KS -> PM	0.543	4.638	0.000
KS -> MB	0.102	0.849	0.396
KI -> PG	0.298	2.749	0.006
KI -> PM	0.310	2.589	0.010
KI -> MB	0.184	1.485	0.138
KL -> PM	0.037	0.300	0.764
KL -> KP	0.093	1.525	0.128
PM -> PG	0.549	4.321	0.000
PM -> KP	0.380	3.248	0.001
PG -> KP	0.515	4.558	0.000
KP -> MB	0.655	6.952	0.000

a. Kualitas Sistem (System Quality)

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan ($p\text{-value} = 0.369$) dan manfaat bersih ($p\text{-value} = 0.396$), tetapi berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan ($p\text{-value} = 0.000$). Ini menunjukkan bahwa meskipun sistem *Merimen eClaims* mudah diakses, pengguna tidak selalu merasa sistem tersebut meningkatkan efektivitas kerja mereka. Namun, aksesibilitas sistem yang baik tetap berkontribusi terhadap persepsi kemudahan penggunaannya.

b. Kualitas Informasi (Information Quality)

Kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan ($p\text{-value} = 0.006$) dan persepsi kemudahan ($p\text{-value} = 0.010$), tetapi tidak signifikan terhadap manfaat bersih ($p\text{-value} = 0.138$). Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan oleh sistem dianggap berguna dan mempermudah penggunaan, tetapi tidak serta-merta meningkatkan manfaat langsung bagi organisasi secara keseluruhan.

c. Kualitas Layanan (Service Quality)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan ($p\text{-value} = 0.764$) dan kepuasan pengguna ($p\text{-value} = 0.128$). Artinya, meskipun *Merimen eClaims* menyediakan panduan penggunaan, layanan yang diberikan belum cukup untuk meningkatkan kemudahan atau kepuasan pengguna.

d. Persepsi Kemudahan (Perceived Ease of Use)

Persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan ($p\text{-value} = 0.000$) dan terhadap kepuasan pengguna ($p\text{-value} = 0.001$). Ini berarti bahwa sistem yang mudah digunakan akan dianggap berguna, sehingga kemudahan penggunaan cukup untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

e. Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness)

Persepsi kegunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p\text{-value} = 0.000$). Hal ini mengindikasikan bahwa sistem yang

dianggap bermanfaat akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan Merimen eClaims.

f. **Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)**

Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih ($p\text{-value} = 0.000$). Dengan kata lain, jika pengguna merasa puas dengan sistem, maka organisasi akan mendapatkan manfaat bersih yang lebih besar.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa *Merimen eClaims* memiliki kualitas sistem dan informasi yang cukup baik, tetapi perlu perbaikan dalam aspek layanan dan peningkatan manfaat bersih bagi organisasi. Persepsi kemudahan sangat memengaruhi kegunaan sistem, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan pengguna dan manfaat organisasi secara keseluruhan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 12 hipotesis yang diuji, 7 hipotesis diterima dan 5 hipotesis ditolak. Faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan sistem meliputi yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap persepsi kemudahan, kualitas informasi dan persepsi kemudahan terhadap persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Sementara itu, hipotesis yang tidak signifikan menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan belum optimal dalam meningkatkan persepsi kegunaan, manfaat bersih, dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan stabilitas sistem, dukungan layanan, serta fleksibilitas pengelolaan data, agar sistem dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian pada perusahaan lain yang menggunakan *Merimen eClaims*, menambah jumlah responden, serta mempertimbangkan metode analisis yang lebih komprehensif guna mendapatkan hasil yang lebih representatif dan dapat digunakan sebagai perbandingan dalam mengukur kesuksesan sistem informasi di industri asuransi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Gustina, E. P. Ningrum, and L. F. MR, "Sistem Informasi Pengajuan Premi Asuransi Kendaraan dan Contact Form Pada PT. Asuransi Yoongi Berbasis Website," *IKRA-ITH Informatika: Jurnal Komputer dan Informatika*, vol. 7, no. 1, 2023.
- [2] L. A. A. Alhur, "An Investigation of Nurses' Perceptions of the Usefulness and Easiness of Using Electronic Medical Records in Saudi Arabia: A Technology Acceptance Model," *Indonesian Journal of Information systems*, vol. 5, no. 2, pp. 30-42, 2023.
- [3] A. Vatesia and T. Pasaribu, "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) dengan Metode Delone dan Mclean Success Model dan Technology Acceptance Model (TAM)," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, vol. 13, no. 1, pp. 70-77, 2023, doi: 10.21456/vol13iss1pp70-77.
- [4] S. R. Johan and C. J. Chandra, "Pengembangan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Menggunakan Model Spiral," *Digital Transformation Technology (Digitech)*, vol. 4, no. 1, pp. 330-340, 2024.
- [5] J. Seah and M. R. Ridho, "Perancangan Sistem Informasi Persediaan Suku Cadang untuk Alat Berat Berbasis Desktop pada CV Batam Jaya," *Computer and Science Industrial Engineering (COMASIE)*, vol. 3, no. 2, pp. 1-9, 2020.
- [6] S. Armah, "Konsep Dan Penerapan Sistem Informasi Manajemen," *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital (JIMaKeBiDi)*, vol. 1, no. 3, pp. 50-56, 2024.
- [7] R. Anugrah, D. Nugroho, and A. Nuche, "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dalam Pembentukan Kinerja Organisasi Bisnis di Indonesia," *Jurnal MENTARI: Manajemen Pendidikan dan Teknologi Informasi*, vol. 2, no. 2, pp. 134-141, 2024.
- [8] W. H. DeLone and E. R. McLean, "Information Systems Success Measurement," *Foundations and Trends® in Information Systems*, vol. 2, no. 1, pp. 1-116, 2016.
- [9] Wasiran, A. D. S. Setiawan, and Y. Z. Arif, "Analysis of Cloud Computing Usage In Vocational School Environment Using Delone Mclean," *International Journal of Computer and Information system (IJCIS)*, vol. 03, pp. 153-157, 2022.
- [10] V. Venkatesh and M. G. Morris, "Why Don't Men Ever Stop To Ask For Directions? Gender, Social Influence, and Their Role in Technology Acceptance and Usage Behavior," *MIS quarterly*, pp. 115-139, 2000.
- [11] Y. M. Geasela and H. Hartono, "Analisis Penerimaan Aplikasi Asset Digital Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)," *Journal of Business and Audit Information systems*, vol. 5, no. 2, pp. 30-35, 2022.
- [12] N. B. Clarissa, R. Njatrijani, and T. Triyono, "Praktik Asuransi Kesehatan Digital pada PT. Asuransi Allianz Life Cabang Semarang," *Diponegoro Law Journal*, vol. 9, no. 2, pp. 500-516, 2020.
- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [14] Atnadhiaz Dival Alifial and M. A. Komara, "Analisis Kesuksesan Sistem Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kabupaten Purwakarta dengan Menggunakan Pendekatan Model Delone & McLean," *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan*

- Pembelajaran Informatika*), vol. 9, no. 2, pp. 683-692, 2024.
- [15] V. C. Monarika and D. Krisbiantoro, "Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Aplikasi Zoom Cloud Meeting Menggunakan Model Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)," *JOISM: Jurnal of Information system Management*, vol. 4, no. 1, pp. 8-15, 2022.
- [16] R. Efendi, "Evaluasi E-Learning Flipped Classroom Menggunakan Delone dan McLean Model Information system Success," *JOISIE Journal Of Information system And Informatics Engineering*, vol. 4, no. 2, pp. 112-120, 2020.
- [17] Y. M. Geasela and H. Hartono, "Analisis Penerimaan Aplikasi Asset Digital Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)," *Journal of Business and Audit Information systems*, vol. 5, no. 2, pp. 30-35, 2022.