

## **PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DI PT. JASA RAHARJA CABANG SULAWESI SELATAN KOTA MAKASSAR**

**Sintia Ayu Lestari<sup>1\*</sup>, Isa Ansari<sup>2</sup>, Samsir Rahim<sup>3</sup>**

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### **Abstract**

*The purpose of this study was to determine the application of management information systems at PT. Jasa Raharja South Sulawesi Branch Makassar City. This study used qualitative research with data sources consisting of primary data and secondary data. The informants consisted of the Head of Service, employees and the community. Data collection techniques used observation and interview guidelines. Data analysis techniques were data reduction, data presentation and verification. The results of the study that the data input in the application of SIM based on online application had been applied by the PT. Jasa Raharja from the management, operational and technical aspects of insurance services. Data processing in SIM based on online application had been implemented well to provide convenience to customers and the public through the use of the JRku application, so that community data that had entered could be immediately processed by the PT. Jasa Raharja. Data output in the application of SIM based on online application had been implemented to increase the improvement of work results in providing services.*

**Keywords:** *management, information, systems*

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan Sistem informasi manajemen di PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Selatan Kota Makassar. Jenis penelitian kualitatif dengan sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Informan penelitian terdiri atas Kepala Dinas, pegawai dan masyarakat. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan pedoman wawancara. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Hasil penelitian bahwa input data dalam penerapan SIM berbasis pengajuan santuan online telah diterapkan oleh pihak PT. Jasa Raharja dari aspek manajemen, operasional dan teknis pelayanan asuransi. Proses data dalam SIM berbasis pengajuan santuan online sudah diterapkan dengan baik untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dan masyarakat melalui penggunaan aplikasi JRku, sehingga data masyarakat yang sudah masuk dapat segera diproses oleh pihak PT. Jasa Raharja. Output data dalam penerapan SIM berbasis pengajuan santuan online telah diterapkan peningkatan untuk lebih meningkatkan hasil kerja dalam memberikan pelayanan.

**Kata Kunci:** sistem, informasi, manajemen

---

\* [sintaayulestari@gmail.com](mailto:sintaayulestari@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia yang terberdayakan memerlukan informasi untuk membuat keputusan yang tepat, sehingga perlu menyediakan informasi tersebut dalam waktu yang tepat. Keberadaan sistem informasi sangat penting untuk mendukung para sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas kerjanya, dengan mengakses hardware dan software, meminta dukungan pengembangan aplikasi dan memperoleh pelatihan. Perusahaan yang ingin berhasil baik, perlu adanya identitas atas informasi yang diperlukan oleh manajemen yang lebih memfokuskan pada pelaksanaan pekerjaan dengan baik (Mc.Leod, 2012).

Hal ini menunjukkan pentingnya sistem informasi dalam pencapaian pelaksanaan tugas kerja secara tepat guna. Menurut Hall (2016) sistem adalah rangkaian dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan atau subsistem-subsistem yang berinteraksi untuk mencapai tujuan yang sama. Sistem terdiri dari struktur dan proses, dimana struktur sistem merupakan komponen-komponen yang membentuk sistem tersebut. Sedangkan proses sistem menjelaskan cara kerja setiap unsur sistem tersebut dalam mencapai tujuan

sistem tersebut (Agushinta & Rahmita, 2016).

Sumber dari informasi adalah data. Byars and Rue (2018) berpendapat bahwa *“data is the raw material from which information is developed; it is composed of acts that describe people, places, things, or events that have not been interpreted”* (Data adalah bahan baku dari informasi yang dikembangkan, terdiri dari fakta yang menggambarkan orang, tempat-tempat, hal-hal atau kejadian yang belum ditafsirkan).

Pada dunia pendanaan, kejadian-kejadian yang sering terjadi adalah transaksi perubahan dari suatu nilai yang disebut transaksi. Kesatuan nyata adalah berupa suatu obyek nyata seperti tempat, benda dan orang yang betul-betul ada dan terjadi. Informasi yang baik akan menghasilkan informasi yang relevan, tepat waktu dan akurat. Alreando (2013) mendefinisikan informasi sebagai *“a meaningfull collection of facts or data”* (sehimpunan fakta atau data yang memiliki makna).

Menurut Anthony (2011), sistem informasi merupakan suatu kerangka kerja dimana sumber daya manusia (manusia dan komputer) dikoordinasikan untuk mengubah masukan (data) menjadi

keluaran (informasi) guna mencapai sasaran-sasaran organisasi. Sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang fungsinya mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi.

Sistem informasi manajemen (SIM) yang diamati dalam penelitian ini adalah penerapan SIM berbasis pengajuan santunan online. Penerapan SIM ini penting dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pengajuan santunan yang diterapkan secara online sehingga terpenuhi kepuasan dari masyarakat. Konsep SIM ini perlu dipahami dengan terlebih dahulu memahami apa arti SIM itu.

Pengertian SIM terdiri dari kata sistem, informasi dan manajemen. Menurut Scott (2013:12) pengertian sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melaksanakan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu. Pengertian sistem adalah kumpulan dari elemen yang terinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.

Pengertian sistem ini menjadi istilah penting dalam penerapan SIM. Sebab sistem ini menjadi perangkat utama yang dibutuhkan untuk memahami suatu sistem prosedural dalam jaringan kerja atau prosedur kerja dalam menyelesaikan pekerjaan dari sebuah perangkat kerja. McLeod (2012:18) menyatakan bahwa sistem merupakan unsur penting dari SIM yang mengatur hubungan atau interaksi berbagai elemen yang ada dalam sistem tersebut. Wujud sistem dalam SIM berupa input, proses, output dan feedback. Keempat wujud sistem ini diperlukan dalam setiap prosedur atau perangkat pekerjaan.

Selanjutnya pengertian informasi juga merupakan istilah penting dalam SIM. Informasi dalam aktivitas manajemen biasa diartikan data yang telah diproses sehingga menjadi arti tertentu bagi penerimanya. Sumber dari informasi adalah data, sedangkan data itu sendiri adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian yang merupakan suatu peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu yang diakses atau ditampilkan dalam berbagai data yang ada dalam informasi yang saling berkaitan.

Pengertian informasi menurut Scott (2013:55) sebagai data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Atau dengan kata lain, informasi adalah sumber data yang dapat diproses dalam sistem itu sendiri. Informasi masuk ke sistem prosedur input, proses, output dan feedback, sehingga menghasilkan sebuah aktivitas kerja yang dapat dikelola sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan pekerjaan. Dan hal ini sangat membantu pencapaian suatu pekerjaan atau organisasi.

Setelah memahami arti sistem dan informasi, maka Scott (2013:57) juga menjelaskan definisi sistem informasi. Definisi dari sistem informasi adalah sistem yang diciptakan oleh para analis dan manajer guna melaksanakan tugas tertentu yang sangat esensial bagi fungsi organisasi. Sementara pengertian sistem informasi menurut Leitch (2012:49) bahwa sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, pendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi suatu organisasi dan menyediakan kepada pihak luar tertentu untuk memenuhi

laporan yang diperlukan bagi organisasi lainnya.

Pengertian sistem informasi selalu dikaitkan dengan sistem pengelolaan data, yang menyebabkan orang dapat melihat prosedur kerja suatu sistem perangkat kerangka yang digunakan dalam suatu organisasi, sehingga diperlukan keterlibatan manajemen. Pengertian manajemen menurut Terry (2018:85) adalah segala upaya yang dilakukan untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia dalam menunjang pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya dapat berupa manusia, alat perangkat dan anggaran yang digunakan mewujudkan tujuan.

Pemahaman tentang sistem, informasi dan manajemen merupakan suatu pengertian yang saling berkaitan dan menunjang satu sama lain untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Hall (2016:75) suatu sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari manusia dan sumber daya modal dan peralatan perangkat atau fasilitas kerja yang tersedia dalam suatu organisasi dipertanggungjawabkan melalui mengumpulkan dan mengelola data untuk menghasilkan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen sesuai fungsinya yaitu perencanaan,

pengorganisasian, pengendalian dan pengawasan.

Menurut Hartono (2013:37) SIM adalah kumpulan dari sistem-sistem yang menyediakan informasi untuk mendukung manajemen. Sistem yang dimaksud adalah serangkaian kegiatan atau jalur yang harus dijalankan atau dikelola untuk memperoleh hasil kerja. Serangkaian kegiatan tersebut tidak terlepas dari sistem input, proses, output dan feedback. Semakin tersedia sistem yang lengkap, maka semakin mudah mengelola dan mendapatkan hasil kerja yang baik.

Keluaran dari sistem informasi pengendalian manajemen dalam SIM adalah rencana dan anggaran, laporan yang dijadwalkan, laporan khusus, analisis situasi, keputusan suatu penelaahan dan jawaban atas permasalahan. SIM tergambar sebagai suatu sistem yang diciptakan untuk melaksanakan pengolahan data yang akan dimanfaatkan oleh suatu organisasi. Pemanfaatan data disini dapat berarti penunjang pada tugas-tugas rutin, evaluasi terhadap prestasi organisasi, atau untuk pengambilan keputusan oleh organisasi tersebut (Wahyudi, 2019:92).

Gorry dan Scot (2013:74) SIM menggambarkan suatu sistem komputer. Inti pengertian SIM konvensional terkandung dalam pekerjaan-pekerjaan sistematis seperti pencatatan agenda, kearsipan, komunikasi di antara manajer organisasi, penyajian informasi, komunikasi diantara manajer organisasi, penyajian informasi untuk pengambilan keputusan dan lain sebagainya. Akan tetapi, tersedianya teknologi pengolahan data dengan komputer yang relatif murah penggunaan komputer untuk menunjang SIM tidak dapat dihindari lagi.

SIM adalah sistem manusia/mesin yang terpadu guna menyajikan informasi untuk mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi. SIM merupakan suatu pendekatan yang terorganisir dan terencana untuk memberi eksekutif bantuan informasi yang tepat dan dapat memberikan kemudahan bagi proses manajemen. SIM membutuhkan perencanaan yang sangat matang dan panjang, sambil memperhitungkan perkembangan manajemen perusahaan di masa mendatang.

## **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian berada pada PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Sulawesi Selatan Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif untuk mencakup penggunaan subjek yang dikaji dan kumpulan dari berbagai data studi kasus, pengalaman pribadi, wawancara, teks hasil pengamatan, visual yang menggambarkan makna keseharian. Tipe penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan maksud peneliti mengkaji kasus yang berkaitan dengan penerapan sistem informasi manajemen di PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Selatan Kota Makassar.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi langsung, wawancara mendalam dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian mengenai penerapan SIM di PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Selatan Kota Makassar. Penerapan SIM dilihat dari tiga komponen yaitu input, proses dan output data dalam pengajuan santunan online. Input meliputi manajemen, operasional dan teknis, selanjutnya proses dalam SIM berupa keputusan, kegiatan dan sistem,

sedangkan output yang dimaksud berupa hasil kerja, target dan realisasi. Berikut diuraikan hasil penelitian berdasarkan hasil observasi peneliti dan wawancara yang telah peneliti rangkum.

Input data yaitu kegiatan memasukkan data atau informasi yang berkaitan dengan aktivitas manajemen, operasional dan teknis pelayanan asuransi. Berikut ditunjukkan data sekunder mengenai input SIM berbasis pengajuan santunan online. Persentase Penerapan SIM berdasarkan Input dalam Pelayanan Asuransi pada PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Selatan di Kota Makassar.

Berdasarkan input dalam pelayanan asuransi pada PT. Jasa Raharja yang terdiri dari manajemen pelayanan, operasional pelayanan dan teknis pelayanan rata-rata baru mencapai 67.3%. Ini berarti masih diperlukan upaya untuk meningkatkan persentase pencapaian dengan memperbaiki manajemen pelayanan yang berbasis pengajuan santunan online, meningkatkan operasional pelayanan dengan menyediakan aplikasi JRku yang memiliki fitur-fitur informasi kebutuhan asuransi pilihan dan teknis pelayanan

yang masih perlu ditingkatkan dalam penyediaan akses pelayanan asuransi.

### **Manajemen Pelayanan Asuransi**

Manajemen pelayanan asuransi dalam penerapan SIM berbasis pengajuan santunan online yaitu memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengevaluasian segala hal yang berkaitan dengan pengajuan santunan oleh nasabah secara online.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Cabang untuk menanyakan mengenai input SIM berbasis pengajuan santunan online dari aspek manajemen pelayanan asuransi, beliau mengatakan bahwa bagi pihak Jasa Raharja di dalam menerapkan SIM berdasarkan input dilihat dari aspek manajemen pelayanan asuransi telah diterapkan. Seperti program aplikasi JRku dari Jasa Raharja yang bisa digunakan nasabah untuk mendapatkan informasi manajemen pelayanan asuransi yang tersedia, dapat menginput datanya sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah disediakan untuk memberikan kemudahan

bagi nasabah dalam pengajuan santunan online.

Selanjutnya peneliti mewawancarai Kasubag Administrasi Santunan yang mengatakan bahwa setiap nasabah yang telah menginput berbagai data tentang pengajuan santunan online, maka dengan secara otomatis data nasabah terakses dalam database, karena itu pihak PT. Jasa Raharja berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dengan menyediakan aplikasi sesuai pilihan. Baginya sebagai karyawan telah memberikan pelayanan dengan mengakses input nasabah yang masuk.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, menunjukkan bahwa penerapan input dalam SIM dari aspek manajemen telah diterapkan oleh PT. Jasa Raharja sesuai dengan manajemen pelayanan yang diberikan. Pihak manajemen melakukan pengadministrasian sesuai perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengevaluasian segala aktivitas yang berkaitan dengan pengajuan santunan online.

Peneliti selanjutnya mewawancarai informan masyarakat pengguna aplikasi JRku yaitu informan SR untuk menanyakan pendapatnya tentang

bagaimana penerapan manajemen pelayanan asuransi dalam input SIM berbasis pengajuan santuan online Berikut hasil wawancara dengan informan:

“Sebagai masyarakat yang selalu bepergian saya merasa senang dengan adanya layanan SIM yang diberikan oleh pihak PT. Jasa Raharja dalam rangka menjaga hal-hal yang tidak diharapkan, sehingga saya selalu mengakses pelayanan asuransi dengan mendonlod aplikasi JRku untuk mengetahui apakah kendaraan yang saya gunakan di bawah tanggungan Jasa Raharja”.

Ini memberi makna bahwa penerapan SIM melalui input dalam aspek manajemen telah diterapkan oleh Jasa Raharja dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada setiap nasabah dalam hal ini masyarakat yang selalu menggunakan kendaraan umum untuk bepergian. Aplikasi JRku merupakan program yang disediakan oleh pihak PT. Jasa Raharja untuk di input dalam melakukan pengajuan santuan online melalui penerapan SIM.

### **Operasional Pelayanan Asuransi**

Operasional pelayanan asuransi dalam penerapan SIM berbasis pengajuan

santunan online yaitu melayani setiap nasabah yang melakukan penginputan atau pengisian format pengajuan santunan secara online kepada pihak PT. Jasa Raharja.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan informan JJ selaku Kepala Cabang untuk menanyakan mengenai input SIM berbasis pengajuan santuan online dari aspek operasional pelayanan asuransi. Petikan wawancara dengan informan:

“Bagi instansi kami penerapan SIM selalu mengikuti tuntutan pelayanan kekinian termasuk dalam hal ini memberikan pelayanan secara operasional kepada nasabah untuk melakukan pengajuan santunan online atas berbagai hal yang berkaitan dengan asuransi baik asuransi jiwa, kendaraan maupun kecelakaan. Melalui aplikasi JRku nasabah mendapatkan banyak informasi tentang aktivitas operasional pelayanan asuransi”.

Selanjutnya peneliti mewawancarai Kasubag Administrasi Santunan, informan FR untuk menanyakan hal yang sama. Petikan wawancara dengan informan:

“Saat ini secara administratif dalam aktivitas pengoperasional penerapan SIM yang telah dilakukan oleh PT. Jasa Raharja yaitu telah mengoperasikan aplikasi JRku untuk memberikan pelayanan secara online kepada nasabah dengan operator operasional yang stand by setiap saat untuk memberikan pelayanan sesuai dengan fitur-fitur layanan yang disediakan, membuat nasabah memiliki banyak pilihan dalam melakukan pengajuan santunan online”

Hasil wawancara dengan para informan dari pihak PT. Jasa Raharja di atas, menunjukkan bahwa secara operasional input dari sistem manajemen telah diterapkan dengan menyediakan aplikasi JRku yang memiliki banyak fitur pilihan yang dapat digunakan oleh masyarakat sebagai nasabah untuk melakukan pengajuan santunan online sesuai prosedur dan prasyarat pilihan asuransi.

Peneliti selanjutnya mewawancarai informan masyarakat pengguna aplikasi JRku yaitu informan AR untuk menanyakan pendapatnya tentang bagaimana penerapan operasional pelayanan asuransi dalam input SIM berbasis pengajuan santunan online

Berikut hasil wawancara dengan informan:

“Saya merasa mendapat kemudahan dengan adanya penerapan SIM yang dioperasikan dengan menggunakan aplikasi JRku untuk pengajuan santunan online. Berbagai kemudahan dan kecepatan layanan dengan mudah dilakukan, sehingga tidak menggunakan waktu yang lama untuk datang ke kantor PT. Jasa Raharja, sebab dapat diakses langsung di handphone”.

Ini memberi makna bahwa PT. Jasa Raharja telah melakukan inovasi yang berbasis *internet of thing* (IoT) untuk memberikan kemudahan setiap nasabah dalam melakukan pengajuan santunan online atas jaminan asuransi yang dipilihnya. Aktivitas operasional yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja dengan menyediakan aplikasi JRku sangat membantu bagi masyarakat untuk melakukan aplikasi online dalam mendapatkan pelayanan asuransi setiap saat.

### **Teknis Pelayanan Asuransi**

Teknis pelayanan asuransi dalam penerapan SIM berbasis pengajuan santunan online yaitu melayani secara teknis berupa pengajuan santunan online

bagi setiap nasabah untuk mendapatkan berbagai informasi yang ada pada aplikasi JRku.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan informan JJ selaku Kepala Cabang untuk menanyakan mengenai input SIM berbasis pengajuan santunan online dari aspek teknis pelayanan asuransi. Petikan wawancara dengan informan:

“Saat ini PT. Jasa Raharja telah melakukan inovasi secara teknis dengan menyediakan aplikasi JRku dalam memberikan informasi dan pemberitahuan kepada masyarakat dan nasabah dalam hal teknis pengajuan santunan online. Aplikasi JRku secara teknis tidak harus melayani nasabah secara *face to face* tetapi dapat dilakukan dengan mengakses berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut “.

Selanjutnya peneliti mewawancarai Kasubag Administrasi Santunan, informan FR untuk menanyakan hal yang sama. Petikan wawancara dengan informan:

“Secara teknis aktivitas input dalam pendekatan SIM sudah diterapkan dengan menyediakan aplikasi JRku yang memberi kemudahan bagi masyarakat untuk mengajukan santunan secara

online. Berbagai kemudahan teknis didapatkan oleh masyarakat atau nasabah yang mengajukan santunan online yaitu akan memperoleh informasi yang detail sesuai fitur informasi yang tersedia”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, menunjukkan bahwa secara teknis penerapan SIM melalui input memberikan kemudahan kepada masyarakat dan nasabah dalam mendapatkan informasi pengajuan santunan online. Berbagai pilihan secara teknis disediakan PT. Jasa Raharja dalam fitur di aplikasi JRku untuk memudahkan masyarakat mengecek dan mendapatkan informasi yang diinginkan berkaitan dengan pengajuan santunan online.

Peneliti selanjutnya mewawancarai informan masyarakat pengguna aplikasi JRku yaitu informan SR untuk menanyakan pendapatnya tentang bagaimana penerapan teknis pelayanan asuransi dalam input SIM berbasis pengajuan santunan online. Berikut hasil wawancara dengan informan:

“Saya melihat teknis dari penerapan SIM dalam pelayanan asuransi ini sudah baik, dimana PT. Jasa Raharja telah menyediakan aplikasi JRku yang memiliki fitur informasi yang dibutuhkan

untuk mengajukan santunan online sesuai dengan pilihan yang tersedia. Secara teknis memberikan kemudahan dan efisiensi waktu dalam mengurus pengajuan santunan. Kita tidak lagi harus datang ke kantor, tapi mendapatkan informasi lewat handphone sendiri” (28 Agustus 2019).

Ini memberi makna bahwa masyarakat merasa terbantu dengan keberadaan aplikasi JRku yang secara teknis memberikan kemudahan dan mengefisienkan waktunya dengan tidak harus datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan *face to face*. Tetapi masyarakat dapat menggunakan aplikasi JRku sesuai dengan fitur yang tersedia.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa input data dalam penerapan SIM berbasis pengajuan santunan online telah diterapkan oleh pihak PT. Jasa Raharja dari aspek manajemen, operasional dan teknis pelayanan asuransi. Saat ini pelayanan asuransi secara online dapat dilakukan melalui aplikasi JRku, di mana masyarakat atau nasabah akan mudah mendapatkan informasi sesuai dengan fitur yang tersedia tanpa harus mendatangi kantor Jasa Raharja.

## **Proses SIM berbasis Pengajuan Santunan Online**

Proses data yaitu memproses segala yang berkaitan dengan data atau informasi di dalam pengambilan keputusan, menjalankan kegiatan dan sistem pelayanan asuransi. Berikut ditunjukkan data sekunder mengenai proses SIM berbasis pengajuan santunan online.

Persentase Penerapan SIM berdasarkan Proses dalam Pelayanan Asuransi pada PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Selatan di Kota Makassar.

Persentase dari penerapan SIM berdasarkan proses dalam pelayanan asuransi pada PT. Jasa Raharja berupa pengambilan keputusan, kegiatan pelayanan dan sistem pelayanan rata-rata baru mencapai 64.7%. Ini berarti perlu lebih ditingkatkan persentase pencapaian dalam proses pelayanan asuransi dengan pendekatan SIM berbasis pengajuan santunan online melalui pengambilan keputusan yang tepat, kegiatan pelayanan asuransi yang memberikan kemudahan dan sistem pelayanan asuransi yang efisien dalam memproses pengajuan santunan online yang diajukan oleh masyarakat.

## **Pengambilan Keputusan Pelayanan Asuransi**

Pengambilan keputusan dalam pelayanan asuransi dengan pendekatan SIM berbasis pengajuan santunan online yaitu proses melayani aktivitas pengajuan santunan online bagi setiap nasabah untuk mendapatkan keputusan memperoleh santunan asuransi dari pihak PT. Jasa Raharja.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan informan JJ selaku Kepala Cabang untuk menanyakan mengenai proses SIM berbasis pengajuan santunan online dari aspek pengambilan keputusan pelayanan asuransi. Petikan wawancara dengan informan:

“Setiap pengajuan santunan online yang masuk ke redaksi meja saya, saya harus memastikan bahwa usulan tersebut sudah terinput dan terproses dalam database setelah itu dipastikan sudah memenuhi ketentuan dan prosedur, maka prosesnya saya tindaklanjuti sesuai keputusan yang berlaku. Bagi nasabah yang memilih proses JRku tidak membutuhkan waktu terlalu lama untuk ditindaklanjuti dalam proses pelayanannya”.

Selanjutnya peneliti mewawancarai Kasubag Pelayanan, informan GN untuk menanyakan hal yang sama. Petikan wawancara dengan informan:

“Setiap pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja melalui aplikasi JRku akan dilayani sesuai dengan keputusan yang telah ditetapkan oleh pimpinan sesuai dengan prosedur dan prasyarat yang harus dipenuhi. Nasabah menerima keputusan untuk diproses lebih lanjut setelah mendapatkan balasan berupa jawaban atas pilihan asuransi sesuai fitur yang dipilih”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, menunjukkan bahwa setiap proses dari penerapan SIM yang dilakukan oleh Jasa Raharja harus disesuaikan dengan keputusan yang berlaku dari pilihan aplikasi JRku yang dipilih untuk ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan dan prasyarat yang ditetapkan.

Peneliti selanjutnya mewawancarai informan masyarakat pengguna aplikasi JRku yaitu informan AR untuk menanyakan pendapatnya tentang pengambilan keputusan pelayanan asuransi dalam proses SIM berbasis pengajuan santunan online Berikut hasil wawancara dengan informan:

“Saya merasa terbantu dengan adanya aplikasi JRku dalam melakukan pengurusan pelayanan pengajuan santunan online yang sudah menggunakan pendekatan SIM. Keputusan atas pembayaran santunan dengan mudah dapat ditindaklanjuti sesuai dengan fitur aplikasi yang tersedia dengan cepat memberikan balasan atas aplikasi secara otomatis”.

Ini memberi makna bahwa proses pelayanan asuransi telah diterapkan sesuai SIM berbasis pengajuan santunan online dengan ketersediaan fitur-fitur yang bisa dimanfaatkan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pengambilan keputusan atas pembayaran santunan yang telah diproses.

### **Kegiatan Pelayanan Asuransi**

Kegiatan pelayanan asuransi diterapkan dengan pendekatan SIM berbasis pengajuan santunan online sebagai proses yang harus dilalui setiap nasabah dalam pengajuan santunan kepada pihak PT. Jasa Raharja.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan informan JJ selaku Kepala Cabang untuk menanyakan mengenai proses SIM berbasis pengajuan santunan online dari aspek kegiatan pelayanan

asuransi. Petikan wawancara dengan informan:

“Kegiatan pelayanan asuransi dengan pendekatan SIM yang telah telah diproses selama ini disesuaikan dengan jenis kegiatan pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah. Kegiatan pelayanan tersebut telah melalui mediasi secara langsung maupun menggunakan media online sesuai fitur yang tersedia yang menunjukkan layanan aktivitas yang bisa diaplikasikan oleh nasabah tanpa harus datang langsung untuk mendapatkan layanan *face to face*. Kegiatan pelayanan asuransi saat ini sudah bagus karena nasabah sudah menggunakan aplikasi JRku, jadi saat berada di kantor kegiatan pelayanan asuransi tidak lagi berbelit-belit”.

Selanjutnya peneliti mewawancarai Kasubag Pelayanan, informan GN untuk menanyakan hal yang sama. Petikan wawancara dengan informan:

“Sebagai karyawan asuransi selalu merespon kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh nasabah yang telah melakukan proses pengajuan santunan secara online. Kegiatan pelayanan yang diterapkan selama ini kecenderungan lebih mudah diaktualisasikan melalui

sistem online JRku yang menyediakan fitur pelayanan yang dibutuhkan”.

Hasil wawancara dengan informan di atas, menunjukkan bahwa penerapan SIM dari proses pelayanan telah dilakukan dengan menyediakan proses kegiatan pengajuan santunan online yang tersedia di aplikasi JRku, sehingga nasabah yang datang tinggal memperlihatkan bukti data yang dimiliki untuk ditindaklanjuti dalam kegiatan pelayanan.

Peneliti selanjutnya mewawancarai informan masyarakat pengguna aplikasi JRku yaitu informan SR untuk menanyakan pendapatnya tentang kegiatan pelayanan asuransi dalam proses SIM berbasis pengajuan santunan online. Berikut hasil wawancara dengan informan:

“Kegiatan pelayanan sudah dilakukan oleh pihak PT. Jasa Raharja yang memberikan proses pelayanan atas pengajuan santunan asuransi secara online. Kegiatan pelayanan yang saya rasakan sudah baik, lancar, tidak berbelit-belit, karena data saya sudah secara otomatis telah terproses untuk ditindaklanjuti”.

Ini memberi makna bahwa PT. Jasa Raharja telah menindaklanjuti kegiatan pelayanan dengan memproses setiap pengajuan santunan asuransi yang telah dilakukan secara online oleh masyarakat maupun nasabah. Proses kegiatan pelayanan sudah memberikan kemudahan bagi nasabah dan masyarakat dalam setiap pelayanan pengajuan santunan.

### **Sistem Pelayanan Asuransi**

Sistem pelayanan asuransi diterapkan pada PT. Jasa Raharja dilakukan dengan pendekatan SIM berbasis pengajuan santunan online sebagai proses yang harus dilalui setiap nasabah dalam mendapatkan pelayanan pengajuan santunan.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan informan JJ selaku Kepala Cabang untuk menanyakan mengenai proses SIM berbasis pengajuan santunan online dari aspek sistem pelayanan asuransi. Petikan wawancara dengan informan:

“Sistem pelayanan asuransi saat ini sudah baik, karena PT. Jasa Raharja selalu berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Buktinya saat ini sistem pelayanan sudah menggunakan pendekatan SIM berbasis

pengajuan santunan online yang memberikan kemudahan kepada masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkan dan prasyarat dalam pengajuan santunan”.

Selanjutnya peneliti mewawancarai Kasubag Pelayanan, informan GN untuk menanyakan hal yang sama. Petikan wawancara dengan informan:

“Sistem pelayanan asuransi sudah sesuai dan saat ini sudah menggunakan sistem komputerisasi dan juga dengan pendekatan SIM yang berbasis pengajuan santunan online, jadi setiap karyawan di bagian pelayanan hanya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang telah memasukkan datanya secara online melalui aplikasi JRku, sehingga setiap masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah dan tidak menunggu antrian yang terlalu lama untuk dilayani”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, menunjukkan bahwa sistem pelayanan asuransi di PT. Jasa Raharja sudah berjalan sesuai dengan pendekatan SIM yang berbasis pengajuan santunan online, yang mudah diakses oleh masyarakat atau nasabah dan mudah mendapatkan pelayanan dari pihak Jasa Raharja.

Peneliti selanjutnya mewawancarai informan masyarakat pengguna aplikasi JRku yaitu informan AR untuk menanyakan pendapatnya tentang sistem pelayanan asuransi dalam proses SIM berbasis pengajuan santunan online. Berikut hasil wawancara dengan informan:

“Keberadaan aplikasi JRku bagi saya sangat membantu untuk membuat pengajuan santunan secara online, jadi saat tiba di kantor pelayanan Jasa Raharja tidak membutuhkan waktu yang lama untuk dilayani, karena karyawan tinggal mengecek di komputer yang sudah tersambung internet, data pengajuan saya sudah bisa langsung diproses dan ditindaklanjuti”.

Ini memberi makna bahwa masyarakat merasa terbantu dengan program JRku yang dikeluarkan oleh PT. Jasa Raharja sebagai aplikasi sistem yang berbasis pengajuan santunan online, dengan mendapatkan berbagai informasi sesuai fitur aplikasi yang tersedia, sehingga cepat ditindaklanjuti oleh pihak Jasa Raharja.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa proses data dalam SIM berbasis pengajuan santunan online sudah diterapkan dengan baik untuk

memberikan kemudahan kepada nasabah dan masyarakat dalam membuat pengajuan santuan secara online melalui penggunaan aplikasi JRku, sehingga data masyarakat yang sudah masuk dapat segera diproses oleh pihak PT. Jasa Raharja.

### **Output SIM Berbasis Pengajuan Santuan Online**

Output data yaitu kegiatan memasukkan data atau informasi yang berkaitan dengan aktivitas hasil kerja, target dan realisasi pelayanan asuransi. Berikut ditunjukkan data sekunder mengenai output SIM berbasis pengajuan santuan online.

Persentase Penerapan SIM berdasarkan Output dalam Pelayanan Asuransi pada PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Selatan di Kota Makassar.

Persentase dari penerapan SIM berdasarkan output dalam pelayanan asuransi pada PT. Jasa Raharja dilihat dari pencapaian hasil kerja, target dan realisasi pelayanan rata-rata sebesar 60.3%. Ini berarti output pelayanan masih belum optimal dari penerapan SIM yang berbasis pengajuan santuan online, sehingga masih diperlukan upaya untuk meningkatkan persentase pencapaian

hasil kerja, target dan realisasi dalam menindaklanjuti pelayanan pengajuan santuan asuransi secara online.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan rumusan masalah yang kemudian dibahas berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Input data dalam penerapan SIM berbasis pengajuan santuan online telah diterapkan oleh pihak PT. Jasa Raharja dari aspek manajemen, operasional dan teknis pelayanan asuransi. Saat ini pelayanan asuransi secara online dapat dilakukan melalui aplikasi JRku, di mana masyarakat atau nasabah akan mudah mendapatkan informasi sesuai dengan fitur yang tersedia tanpa harus mendatangi kantor Jasa Raharja, (2) Proses data dalam SIM berbasis pengajuan santuan online sudah diterapkan dengan baik untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dan masyarakat dalam membuat pengajuan santuan secara online melalui penggunaan aplikasi JRku, sehingga data masyarakat yang sudah masuk dapat segera diproses oleh pihak PT. Jasa Raharja, (3) Output data dalam penerapan SIM berbasis pengajuan santuan online telah diterapkan sesuai dengan

peningkatan dan upaya untuk lebih meningkatkan hasil kerja dalam memberikan pelayanan asuransi kepada masyarakat atau nasabah untuk mencapai target dan realisasi dari kegiatan pelayanan asuransi yang selama ini telah diperkenalkan kepada masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Gorry dan Scot Morton 2013, *Business And Its Environment*, Stanford University, New Jersey.
- Hartono, Bambang. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Hall, George, 2016. *Information System in Company*. Published by John Wiley and Son, New York.
- Leitch, Henny, 2012. *Application of Information System to Increasing Performance*. Published by Shemarad Books, New York.
- McLeod, Raymond, Jr. 2012. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Rahardjo, Budi, 2018. *Jasa Rahardja dalam Inovasi Teknologi Aplikasi SIM*. Profil PT. Jasa Raharja.
- Scott, Jhon, 2013. *Management Information System to Welcome of Revolution 4.0*. Booksheel, New York.
- Terry, Gerry, 2018. *The Management and Information System for Organization*. Published by Prentice Hall, Ohio Press.
- Wahyudi Rahmadian, 2019. *Pengaruh Pemberdayaan dan Sistem Informasi terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Jasa Raharja*

(Persero) Cabang Sulawesi Tengah. e-Jurnal Katalogis, Volume 2 Nomor 7, Juni 2014 hlm 89-100, ISSN: 2302-2019.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 37/PMK.010/2008 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut dan Udara.