

**ANALISIS EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI  
MANAJEMEN BERBASIS APLIKASI CGISS ( *CARE GENERAL  
INSURANCE SYSTEM SOLUTION* ) DALAM OPERASIONAL  
PT. ASURANSI TRI PAKARTA CABANG MALANG**

**Sri Harnani, Lina Damayanti, Rachmad Santoso, Siti Nurkhasanah**

STIE Jaya Negara Tamansiswa Malang

Correspondent email : sriharnani@stiekn.ac.id

**ABSTRAKSI**

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Efektivitas Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Aplikasi CGISS dalam operasional PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Malang

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi kuantitatif dan kualitatif (*Mixed Methods*) dengan tipe deskriptif. Penilaian dan analisis objek menggunakan teknik kuesioner dan wawancara yang kedua hasilnya akan digabungkan dan dibandingkan serta disimpulkan persamaan dan perbedaan antara kedua teknik tersebut. Efektivitas sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS diukur menggunakan lima variabel.

Dari kedua hasil analisis efektivitas sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS pada variabel relevansi, keamanan data, ketelitian termasuk dalam kategori sangat efektif. Pada variabel waktu kedua hasil analisis termasuk dalam kategori efektif. Sedangkan pada Variabel kemudahan dan keseluruhan variabel, kedua hasil analisis menunjukkan perbedaan kategori efektivitas, dimana hasil analisis kuantitatif pada variabel kemudahan dan variabel keseluruhan menunjukkan kategori sangat efektif sedangkan hasil analisis kualitatif menunjukkan kategori Efektif.

*Kata Kunci : Efektivitas Implementasi, Sistem Informasi Manajemen(SIM), Aplikasi CGISS, Relevansi, Waktu, Keamanan Data, Ketelitian, Kemudahan.*

**PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi ini perkembangan pada bidang teknologi semakin meningkat. Teknologi informasi merupakan salah satu teknologi yang sangat dibutuhkan dimana fungsi utamanya adalah menyalurkan segala bentuk informasi yang berkaitan dengan suatu kegiatan tertentu.

Perkembangan teknologi dapat menjadi salah satu penyebab peningkatan persaingan di dunia bisnis dalam lingkup perusahaan. Hal ini berkaitan dengan kualitas pada sistem informasi dalam suatu manajemen yang dimiliki oleh instansi tersebut. Dimana Sebuah teknologi dan sistemnya tentu akan sangat berguna dan membantu mempermudah keperluan operasional dalam suatu perusahaan.

Sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas pemakai teknologi yang dapat mendukung kegiatan operasi dalam suatu organisasi. Sedangkan sistem informasi manajemen dalam perusahaan dapat diartikan sebagai suatu sistem yang digunakan untuk menyajikan data dan

informasi yang selanjutnya akan digunakan untuk mendukung kegiatan operasional manajemen dan pengambilan keputusan

PT. Asuransi Tri Pakarta, merupakan sebuah Perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa Asuransi Kerugian. PT. Asuransi Tri Pakarta memberikan berbagai pelayanan kepada nasabah melalui produk asuransi seperti kerugian atas bangunan, kendaraan, barang dan lain sebagainya.

PT. Asuransi Tri Pakarta telah menerapkan teknologi informasi yang sesuai dengan aplikasi sistem informasi terpadu untuk perusahaan asuransi kerugian. PT. Asuransi Tri Pakarta menerapkan aplikasi CGISS untuk sistem *back office* perusahaan. CGISS memberikan berbagai fungsi Pelayanan untuk kegiatan teknik perusahaan seperti *Marketing*, *Underwriting*, dan *Claim*. Selain itu, CGISS dapat digunakan juga untuk Aspek *Non Tehnic* seperti *Finance and Accounting*.

Menurut hasil observasi yang telah dilakukan penulis dengan mengambil sampel 10 pegawai dari 34 pegawai yang ada, tentang Implementasi Sistem Informasi Manajemen berbasis Aplikasi CGISS 80% dari sampel pengguna menyatakan sistem informasi manajemen pada perusahaan tersebut tergolong baik. Aplikasi CGISS dapat memudahkan jalannya informasi perusahaan serta memudahkan pengguna dalam pekerjaannya. Selain itu 60% pengguna menyatakan *hardware* dan *software* dalam kondisi layak/ baik. Sedangkan untuk efektivitas aplikasi CGISS 60% pengguna menyatakan aplikasi tersebut telah efektif sedangkan persentase yang dipilih untuk menentukan efektivitas meliputi 40% - 100%. Adapun kendala yang terkadang terjadi, beberapa responen menyampaikan kendala tersebut ada pada akses *software* yang mengalami *trouble connect, not responding* dan lain sebagainya dapat mempengaruhi jalannya kegiatan operasional.

CGISS dapat dikatakan efektif jika pelaksanaan sistem berjalan dengan kategori kualitas sistem yang baik. Kualitas sistem yang baik dapat dinilai dari beberapa variabel. Variabel tersebut adalah variabel relevansi, waktu, keamanan data, ketelitian dan kemudahan sistem untuk pengguna.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi manajemen digambarkan sebagai sebuah bangunan piramida dimana lapisan dasarnya terdiri dari informasi, penjelasan transaksi, penjelasan status, dan sebagainya. Lapisan berikutnya terdiri dari sumber-sumber informasi dalam mendukung operasi manajemen sehari-hari. Lapisan ketiga terdiri dari sumber daya sistem informasi untuk membantu perencanaan taktis dan pengambilan keputusan untuk pengendalian manajemen. Lapisan puncak terdiri dari sumber daya informasi untuk mendukung perencanaan dan perumusan kebijakan oleh tingkat manajemen.

Menurut Davis, dalam buku Analisis dan Desain informasi : Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi - fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi semua operasi organisasi. (Jogyanto,2005:15).

Dengan demikian Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem yang menyediakan kepada pengelola organisasi, data maupun informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi.

### **Perangkat Pengolahan Data Elektronik/ *Elektronik Data Processing (EDP)***

Menurut Jogiyanto (2004 : 3) EDP diartikan sebagai “manipulasi dari data ke dalam bentuk yang lebih berarti berupa suatu informasi dengan menggunakan suatu alat elektronik yaitu komputer”.

### **CGISS (*Care General Insurance System Solution*)**

CGISS/ *Care General Insurance System Solution* merupakan Sistem aplikasi terpadu pada Asuransi umum. CGISS merupakan aplikasi utama berbentuk sistem *Enterprise Resource Planning (ERP)* untuk mengelolah bisnis asuransi umum.

Sistem aplikasi ini telah banyak di implementasikan oleh perusahaan asuransi umum. CGISS dapat menyelesaikan kegiatan- kegiatan yang dibutuhkan oleh perusahaan. Dengan aplikasi CGISS proses integrasi bisnis dalam pemasaran , *underwriting* , reasuransi , keuangan , akuntansi dan manajemen bisnis dapat berjalan dengan lancar.

### **Pengukuran Efektivitas Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Teknologi Informasi**

Menurut penjelasan tentang teori- teori kualitas dan efektivitas sistem, maka peneliti meringkas beberapa variabel yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas implementasi sistem informasi manajemen antara lain sebagai berikut:

#### 1. Relevansi (*Relevancy*)

Menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk atau keluaran informasi, baik dalam analis data, pelayanan, maupun penyajian data. (Bodnar, 2000). Relevansi menunjukkan kesesuaian dan manfaat laporan yang dihasilkan oleh suatu sistem. Dalam hal ini tingkat relevansi antara orang satu dengan orang yang lainnya berbeda- beda tergantung kepada kebutuhan masing- masing pengguna informasi tersebut (Prabu, 2006).

#### 2. Waktu (*Timeliness*)

Berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan informasi dalam permintaan pemakaian sistem dan tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam memproses data menjadi suatu laporan, baik secara periodik maupun nonperiodik untuk rentang waktu yang telah ditentukan. (Bodnar, 2000)

#### 3. Keamanan Data (*Security*)

Berhubungan dengan pencegahan bencana, baik karena bencana alam, tindakan disengaja maupun kesalahan manusia dan tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam mengantisipasi *illegal acess* dan kerusakan pada sistem. (Bodnar, 2000)

Menurut Logan (2009), penyimpanan dan keamanan data harus memiliki standar tertentu, sebagai contoh misalnya standar penyimpanan dan pengamanan data dengan standar GARP (*General Accepted Recordkeeping Principle*). Selain itu, menurut Kepczyk (2003:1), keamanan informasi dalam sebuah sistem informasi telah menjadi fokus utama para akuntan karena berkaitan dengan privasi atau rahasia perusahaan.

4. Ketelitian (*Accuracy*)

Berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Pada volume data yang besar biasanya terdapat dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan. (Bodnar, 2000)

5. Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*)

Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan.

Menurut Goodwin dan Silver Sistem yang sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari teknologi informasi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi kuantitatif dan kualitatif (*mixed methods*) dengan teknik *Squential Explanatory* (Kombinasi berurutan). Tipe penelitian ini adalah deskriptif.

### **Devinisi Operasional Variabel**

a. Variabel Relevansi (*Relevancy*)

Indikator dalam variabel ini meliputi:

1. Tingkat Relevansi Sistem Aplikasi terhadap kebutuhan pengguna
2. Tingkat Relevansi Sistem Aplikasi dalam hal pengolahan dan penyimpanan data
3. Tingkat Relevansi sistem aplikasi dalam pelayanan terhadap *customer*
4. Tingkat Relevansi sistem aplikasi dalam penyajian data
5. Tingkat Relevansi sistem aplikasi dalam pencarian data yang disimpan

b. Variabel Waktu (*Timelines*)

Indikator dalam variabel ini meliputi:

1. Kecepatan sistem aplikasi dalam melakukan *processing* data
2. Kecepatan sistem aplikasi dalam melakukan *output* atau penyajian data
3. Kecepatan sistem aplikasi dalam pencarian data yang diperlukan
4. Kecepatan sistem aplikasi dalam melakukan penanganan berbagai transaksi

c. Variabel Keamanan Data (*Security*)

Indikator dalam variabel ini meliputi:

1. Keamanan data yang tersimpan pada Sistem, saat terjadi kerusakan (*error*) akibat virus pada *hardware* maupun *software*
2. Keamanan data yang tersimpan pada sistem, saat terjadi kesalahan akibat memencet tombol yang tidak disengaja
3. Keamanan data yang tersimpan pada sistem, saat terjadi kerusakan akibat listrik padam secara tiba-tiba
4. Keamanan data yang tersimpan pada Sistem, jika adanya akses dari karyawan maupun orang lain yang tidak kepentingan terhadap data
5. Keamanan data yang tersimpan pada sistem, jika terdapat bahaya kebakaran akibat konselting

d. Variabel Ketelitian (*Accuracy*)

Indikator dalam variabel ini meliputi:

1. Ketelitian sistem aplikasi dalam proses entry data (adanya peringatan saat terdapat data yang sama)
  2. Ketelitian sistem aplikasi dalam perhitungan angka, baik dalam bentuk sederhana maupun rumit
  3. Ketelitian sistem aplikasi dalam penanganan transaksi
  4. Ketelitian sistem aplikasi dalam pencarian data yang diperlukan
  5. Ketelitian sistem aplikasi dalam penyajian data
  6. Ketelitian sistem aplikasi terhadap penggunaan *User and Password*
- e. Variabel Kemudahan (*Ease of use*)

Indikator dalam variabel ini meliputi:

1. Kemudahan dalam menggunakan berbagai modul yang tersedia pada sistem
2. Kemudahan dalam melakukan proses entry data yang tersedia pada sistem
3. Kemudahan penggunaan bahasa yang terdapat pada sistem
4. Kemudahan mengakses data yang tersimpan pada sistem
5. Kemudahan sistem dalam melakukan keluaran informasi yang dibutuhkan pemakai

#### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 21 populasi. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 15 responden untuk kuesioner dan 10 informan untuk wawancara. Teknik penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*.

#### **Analisa data Kualitatif**

Teknik analisa mengacu pada beberapa tahapan yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman yaitu :

- 1) Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap “informan kunci”. Pengumpulan data melalui wawancara dilakukan terhadap 10 informan. Pertanyaan dan jawaban wawancara informan dikelompokkan menurut masing-masing variabel.
- 2) Reduksi data, Tujuan diadakan transkrip data adalah untuk memilih informasi mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian di lapangan.
- 3) Penyajian data (*data display*), Hasil dari wawancara disajikan dalam bentuk naratif, dengan cara menjelaskan dan mendeskripsikan jawaban informan terhadap beberapa variabel yang dinilai.
- 4) Penarikan kesimpulan atau verifikasi data, mencari arti pola- pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi.

#### **Analisa kombinasi (*Mixed Methods*)**

Pada penggunaan *mixed methods* dengan model *sequential Explanatory*, Analisis data dapat dilakukan dengan :

1. menggabungkan kedua data yang sejenis sehingga data kuantitatif diperluas dan diperdalam dengan data kualitatif, atau
2. Analisis juga dapat dilakukan dengan membandingkan kedua kelompok data, sehingga dapat ditemukan perbedaan dan kesamaan diantara 2 kelompok data tersebut. Penelitian ini menggunakan analisis cara yang kedua.

## HASIL

### Siklus Pengolahan Data Elektronik

Pengolahan data pada PT. Asuransi Tri Pakarta dilakukan dengan siklus berikut ini:

1. *Input* (masukan)

Sumber data yang digunakan untuk memasukan data ke dalam aplikasi CGISS (*Care General Insurance System Solution*) adalah *Form* dan dokumen. Dokumen tersebut dapat berupa dokumen- dokumen pembayaran, foto, bukti transfer, serta Form SPPA (surat permohonan penutupan asuransi), Form Surat Pengajuan Klaim, dan lain sebagainya.

2. *Processing* ( proses)

Pemrosesan data yang dilakukan pada PT. Asuransi Tri Pakarta cabang Malang dilakukan menggunakan teknik *Immediate Processing/ on-line processing* yaitu sistem dimana setiap transaksi direkam dan diproses segera setelah terjadi. Proses pengolahan data dilakukan secara otomatis melalui aplikasi CGISS (*Care General Insurance System Solution*).

3. *Output* (keluaran)

Setelah pengolahan data dilakukan akan diperoleh suatu hasil berupa informasi kepada pihak-pihak yang membutuhkan terutama manajemen. Penyajian hasil *output* pada setiap divisi memiliki berbagai macam jenis *print out* dengan format yang berbeda- beda, hal ini disesuaikan dengan kebutuhan informasi dan data pada tiap divisi operasional perusahaan.

### Sistem Informasi Manajemen

PT. Asuransi Tri Pakarta mengimplementasikan sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS (*Care General Insurance System Solution*). Aplikasi CGISS dapat menghubungkan dan mengintegrasikan data dan informasi untuk seluruh bagian operasional perusahaan.

### Variabel Relevansi

Berkaitan dengan tingkat relevansi sistem terhadap kebutuhan pengguna, informan 1 mengatakan bahwa sistem aplikasi CGISS relevan atau sesuai dengan kebutuhan pengguna hal tersebut dapat dilihat dari fasilitas yang ada pada setiap modul dan pada saat entry maupun olah data yang dianggap relevan dan sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan. Pendapat dari informan 1 diperkuat dan didukung dengan jawaban dari 9 informan lainnya yang menyatakan bahwa sistem telah sesuai dan relevan terhadap kebutuhan pengguna dilihat dari beberapa alasan, yaitu :

1. Pengolahan data yang relevan antara masukan dan keluaran.
2. Kegiatan *processing* maupun *output* relevan dengan data yang di *input*.
3. Manfaat yang diberikan sistem sesuai dan relevan dengan apa yang dibutuhkan.

Untuk tingkat efektivitas implementasi sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS dari segi relevansi, 8 dari 10 informan menyatakan

bahwa sistem termasuk dalam kategori sangat efektif. Sedangkan 2 lainnya menyatakan bahwa sistem termasuk dalam kategori efektif.

Menurut pendapat yang diutarakan oleh 10 informan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Fasilitas yang ada pada setiap menu/ modul sangat relevan atau sesuai dengan kebutuhan operasional.
2. Fasilitas *input- processing- output* pada aplikasi CGISS sesuai dengan manfaat yang dibutuhkan perusahaan.
3. Tidak terdapat permasalahan yang berkaitan dengan relevansi sistem.
4. Sebagian besar informan memberi jawaban dengan kategori Sangat Efektif.

### **Variabel Waktu**

Berkaitan dengan kecepatan sistem, 6 Informan mengatakan bahwa sistem aplikasi CGISS sudah cepat untuk digunakan. Hal tersebut dinyatakan dengan alasan bahwa setiap digunakan sistem aplikasi CGISS dapat memproses informasi secara cepat. Sedangkan 4 informan lainnya mengatakan sistem masih sistem tergolong lambat atau memiliki kecepatan yang kurang.

Berkaitan dengan permasalahan yang berkaitan dengan waktu atau kecepatan, salah satu informan mengatakan bahwa sistem terkadang mengalami masalah, masalah tersebut berkaitan dengan sistem yang sering *error* saat digunakan bersamaan yang dapat membuat *loading* atau *processing* menjadi lambat. Hal ini dibenarkan dan diperkuat dengan pendapat sebagian besar informan lainnya yang mengatakan demikian. Selain itu beberapa informan juga menambahkan terkadang sistem yang sedang *error* tidak dapat digunakan untuk sementara waktu yang mengakibatkan kegiatan *input- processing- output* menjadi terhambat. Salah satu informan mengatakan bahwa meskipun sistem masih sering *error*, namun hal tersebut tidak sampai mengganggu kegiatan secara keseluruhan.

Salah satu informan mengatakan bahwa perkiraan penyebab permasalahan yang terkadang terjadi adalah masalah keterbatasan kuota akses. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja sistem saat digunakan bersamaan.

Beberapa informan mengatakan bahwa kecepatan sistem adalah hal yang penting. Hal ini dinyatakan dengan alasan bahwa sistem aplikasi CGISS memiliki peranan penting untuk kegiatan operasional perusahaan. Jadi kecepatan sistem aplikasi CGISS dapat mempengaruhi penanganan transaksi pada setiap divisi.

Untuk solusi yang dilakukan pada saat terjadi masalah berkaitan dengan kecepatan, salah satu informan mengatakan bahwa terkadang dengan cara melakukan *restart* pada komputer, dan mencoba mengakses kembali aplikasi CGISS. Sedangkan beberapa informan lainnya memilih untuk menunggu sistem normal kembali.

Untuk tingkat efektivitas implementasi sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS dari segi waktu, Sebagian besar atau 6 dari 10 informan berpendapat bahwa sistem aplikasi CGISS sudah efektif dan cepat dari segi waktu. Sedangkan 2 informan lain menyatakan bahwa sistem termasuk dalam kategori cukup efektif. dan 2 informan lainnya menyatakan bahwa sistem termasuk dalam kategori kurang efektif.

Menurut pendapat yang diutarakan oleh 10 informan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kecepatan sistem aplikasi CGISS merupakan hal yang penting bagi pengguna sistem.
2. Permasalahan yang terjadi pada sistem aplikasi CGISS terkadang mengalami kecepatan yang kurang stabil saat digunakan bersamaan.
3. Sebagian besar informan memberi jawaban dengan kategori Efektif.

### **Variabel Keamanan Data**

Seluruh informan berpendapat bahwa sistem aplikasi CGISS memiliki tingkat keamanan yang tinggi dalam penyimpanan data maupun informasi hal ini diperkuat dengan beberapa alasan informan yang mengatakan bahwa data yang telah tersimpan pada aplikasi CGISS dikatakan sangat aman selama data tersebut telah benar-benar terinput. Karena data tersebut telah tersimpan otomatis oleh sistem.

Hampir seluruh informan menyatakan bahwa tidak pernah mengalami kerusakan atau kehilangan data yang telah ter-*input* pada aplikasi CGISS.

Untuk tingkat efektivitas implementasi sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS dari segi keamanan, 6 dari 10 informan menyatakan sistem termasuk dalam kategori sangat efektif. dan 4 informan lainnya, menyatakan termasuk dalam kategori efektif. Sistem dipandang sangat efektif karena sejauh ini tidak ada pengguna yang mengalami kehilangan data maupun informasi pada aplikasi CGISS.

Menurut pendapat yang diutarakan oleh 10 informan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Data dan informasi yang telah tersimpan pada aplikasi CGISS tidak pernah mengalami kerusakan maupun kehilangan.
2. Masalah yang terjadi hanya terdapat pada saat sistem eror yang menyebabkan data yang belum tersimpan harus di *entry/input* ulang.
3. Sebagian besar informan memberi jawaban dengan kategori Sangat Efektif.

### **Variabel Ketelitian**

Dalam hal yang berkaitan dengan ketelitian aplikasi CGISS, sebagian besar informan atau 6 dari informan mengatakan bahwa sistem tidak pernah mengalami kesalahan terkait dengan kegiatan input- processing- output. Aplikasi CGISS dinilai sudah sangat teliti. Salah satu informan mengatakan bahwa jika ada kesalahan data atau informasi maka sebagian besar pasti terjadi karena kesalahan personelnnya/ penggunanya. Hal ini diperkuat dan didukung oleh informan lainnya yang mengatakan bahwa jika terdapat kesalahan pada saat ouput/printout, maka kemungkinan besar hal tersebut disebabkan oleh kesalahan personel saat melakukan entry/ input. Selain itu sistem aplikasi CGISS dapat memberi peringatan terhadap data yang tidak valid yang menyebabkan kemungkinan untuk terjadi kesalahan sangat kecil.

Namun beberapa informan lainnya atau 4 dari 10 informan mengutarakan bahwa ada beberapa masalah yang terkait dengan ketelitian. Masalah tersebut adalah mengenai pengentryan dan pencarian dengan menggunakan *keyword* seperti *entry username* dan *password* atau nama jalan/kota dan lainnya, terkadang

tidak secara otomatis menampilkan hasil namun harus diulang lagi untuk dapat memberikan hasil.

Untuk tingkat efektivitas implementasi sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS dari segi ketelitian, sebagian besar informan atau 5 dari 10 informan mengatakan bahwa sistem aplikasi CGISS masuk dalam kategori sangat efektif. 4 informan lainnya mengatakan bahwa sistem termasuk dalam kategori efektif. dan 1 sisanya mengatakan bahwa sistem aplikasi CGISS termasuk dalam kategori cukup efektif.

Menurut pendapat yang diutarakan oleh 10, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Sistem aplikasi CGISS tidak pernah mengalami kesalahan pengolahan data dan informasi.
2. Permasalahan terjadi hanya terdapat pada penginputan *keyword*, sistem aplikasi CGISS terkadang kurang merespon.
3. Sistem aplikasi CGISS memiliki tingkat ketelitian yang tinggi terhadap kegiatan *input- processing- output*.
4. Sebagian besar informan memberi jawaban dengan kategori Sangat Efektif.

### **Variabel Kemudahan**

Efektivitas aplikasi CGISS yang dinyatakan oleh informan, dinilai dari beberapa alasan, alasan tersebut antara lain :

1. Sistem aplikasi CGISS dipandang lebih memudahkan pekerjaan dibanding jika harus memakai sistem manual. Hal ini diperkuat dan didukung oleh informan lainnya.
2. Fasilitas yang ada pada sistem aplikasi CGISS mudah digunakan untuk kegiatan *input- processing- output* hal ini juga didukung oleh informan lainnya yang menyatakan bahwa Sistem aplikasi CGISS mudah digunakan untuk mengakses apapun yang terdapat pada sistem serta data dan informasi langsung dapat diolah otomatis dan dapat langsung tersaji dengan lengkap.

Selain kemudahan- kemudahan yang dimiliki oleh sistem aplikasi CGISS, beberapa informan juga menyatakan permasalahan yang terkadang dihadapi berkaitan dengan kemudahan penggunaan. Hal tersebut antara lain :

1. Salah satu informan mengatakan bahwa penggunaan bahasa pada sistem aplikasi CGISS dinilai cukup rumit dan kurang sederhana. Pernyataan ini juga didukung oleh beberapa informan lainnya yang menyatakan hal serupa.
2. Fasilitas menu entry pada modul sistem aplikasi CGISS dinilai cukup rumit. Namun hal ini hanya dinyatakan oleh salah satu informan dan tidak diperkuat dan didukung pernyataan informan lainnya.

Terlepas dari permasalahan tersebut, beberapa informan mengatakan bahwa sistem aplikasi CGISS dinilai lebih memudahkan dan kebiasaan untuk mengakses aplikasi CGISS dalam intensitas yang sering dinilai dapat membantu meminimalisir masalah yang terkadang dihadapi.

Untuk tingkat efektivitas implementasi sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS dari segi kemudahan penggunaan, sebagian besar informan atau 5 dari 10 informan menyatakan bahwa sistem aplikasi CGISS termasuk dalam kategori efektif. 4 informan lainnya menyatakan bahwa sistem

aplikasi CGISS termasuk dalam kategori sangat efektif. Sedangkan 1 sisanya menyatakan bahwa sistem aplikasi CGISS termasuk dalam kategori cukup efektif.

Menurut pendapat yang diutarakan oleh 10 informan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Sistem aplikasi CGISS mudah digunakan untuk semua kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan operasional perusahaan.
2. Permasalahan yang terjadi berkaitan dengan penggunaan bahasa sistem yang dinilai rumit.
3. Sistem aplikasi CGISS memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang sangat tinggi.
4. Sebagian besar informan memberi jawaban dengan kategori Efektif.

### **Keseluruhan Variabel**

Variabel yang digunakan untuk mengukur efektivitas implementasi sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS adalah variabel relevansi, waktu, keamanan data, ketelitian dan kemudahan. variabel- variabel tersebut memiliki kriteria dan ukuran tersendiri dalam penilaian tingkat efektivitasnya.

Sistem aplikasi CGISS dinilai oleh seluruh informan telah efektif, karena beberapa alasan berikut :

1. Sistem aplikasi CGISS dapat mempercepat untuk pengurusan data- data tertanggung atau nasabah.
2. Penyajian laporan data lengkap dan dapat terintegrasi langsung ke kantor pusat.
3. Dapat membantu memudahkan pekerjaan yang berkaitan dengan kegiatan operasional.
4. Dari berbagai sisi, sistem aplikasi CGISS sudah berjalan dengan baik dan efektif.
5. Memiliki fasilitas yang dibutuhkan untuk kegiatan perusahaan. Dengan sistem aplikasi CGISS kegiatan *input output* dan pemrosesan data menjadi lebih mudah dilakukan.

Selain alasan sistem aplikasi CGISS dinilai telah efektif, salah satu informan menyampaikan agar sistem aplikasi CGISS selalu diadakan peningkatan dan perbaikan disegala sisi, khususnya dari segi kecepatan dan waktu yang terkadang sistem aplikasi CGISS masih sering mengalami *error*. Pernyataan tersebut didukung oleh informan lainnya yang mengatakan demikian.

Untuk tingkat efektivitas implementasi sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS dari keseluruhan variabel, sebagian besar informan atau 6 dari 10 informan menyatakan bahwa sistem aplikasi CGISS termasuk dalam kategori efektif. 3 informan lainnya menyatakan bahwa sistem aplikasi CGISS termasuk dalam kategori sangat efektif. Sedangkan 1 sisanya menyatakan bahwa sistem aplikasi CGISS termasuk dalam kategori cukup efektif.

Menurut pendapat yang diutarakan oleh 10 informan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Sistem aplikasi CGISS relevan antara manfaat dan kebutuhan.
2. Implementasi sistem aplikasi CGISS dianggap memberi efisiensi dari segi waktu.
3. Pada sistem aplikasi CGISS tidak pernah terjadi kerusakan dan kehilangan data.
4. Sistem aplikasi CGISS memiliki tingkat ketelitian yang tinggi dalam pengolahan data.

5. Sistem aplikasi CGISS mudah digunakan untuk kegiatan *input-processing-output*.
6. Sebagian besar informan memberi jawaban dengan kategori Efektif.

### **ANALISIS KOMBINASI (*Mixed Methods*)**

#### **Variabel Relevansi**

Pada variabel relevansi, hasil yang didapat pada analisis kuantitatif menunjukkan prosentase sebesar 86%, jumlah tersebut termasuk dalam kategori sangat efektif.

Sedangkan pada analisis kualitatif, hasil yang didapat berupa sangat efektif. Hasil ini disimpulkan berdasarkan sebagian besar dari jawaban informan dan hampir tidak ada permasalahan yang diutarakan informan berkaitan dengan efektivitas sistem aplikasi CGISS ditinjau dari segi relevansi.

Dari kedua hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas implementasi sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS ditinjau dari segi relevansi termasuk dalam kategori sangat efektif.

#### **Variabel Waktu**

Pada variabel waktu, hasil yang didapat pada analisis kuantitatif menunjukkan prosentase sebesar 72%, jumlah tersebut termasuk dalam kategori efektif.

Sedangkan pada analisis kualitatif, kesimpulan dari hasil wawancara terhadap informan adalah sistem aplikasi CGISS telah memenuhi kriteria efektif. Hal ini disimpulkan berdasarkan sebagian besar pendapat informan dan permasalahan yang disampaikan oleh informan adalah sebagian besar sama dan penyebab dari perbedaan jawaban tersebut adalah murni karena adanya perbedaan karakteristik informan dalam menyikapi suatu masalah yang dihadapi.

Dari kedua hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas implementasi sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS ditinjau dari segi waktu termasuk dalam kategori efektif.

#### **Variabel Keamanan Data**

Pada variabel keamanan data, hasil yang didapat pada analisis kuantitatif menunjukkan prosentase sebesar 81%, jumlah tersebut termasuk dalam kategori sangat efektif.

Sedangkan pada analisis kualitatif, sebagian besar informan menjawab dalam kategori Sangat efektif.

Dari kedua hasil analisis, dapat dilihat bahwa tingkat efektivitas implementasi sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS ditinjau dari segi keamanan termasuk dalam kategori sangat efektif.

#### **Variabel Ketelitian**

Pada variabel ketelitian, hasil yang didapat pada analisis kuantitatif menunjukkan prosentase sebesar 85%, jumlah tersebut masuk dalam kategori sangat efektif.

Sedangkan pada analisis kualitatif, peneliti menyimpulkan bahwa tingkat efektivitas sistem aplikasi CGISS pada variabel ketelitian memiliki kriteria Sangat Efektif. hal ini dipertimbangkan melalui jawaban sebagian besar informan.

Dari kedua hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas implementasi sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS ditinjau dari segi ketelitian termasuk dalam kategori sangat efektif.

#### **Variabel Kemudahan**

Pada variabel kemudahan, hasil yang didapat pada analisis kuantitatif menunjukkan prosentase sebesar 82%, jumlah tersebut termasuk dalam kategori sangat efektif.

Sedangkan pada analisis kualitatif, peneliti menyimpulkan bahwa tingkat efektivitas aplikasi CGISS pada analisis kualitatif termasuk dalam kategori efektif. Hasil ini dipertimbangkan berdasarkan jawaban dari sebagian besar informan.

Dari kedua hasil analisis, efektivitas implementasi sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS ditinjau dari segi kemudahan memiliki perbedaan.

Perbedaan hasil analisis tersebut disebabkan beberapa alasan, yaitu, diantaranya indikator/ pertanyaan melalui kuesioner merupakan pertanyaan tertutup menyebabkan adanya keterbatasan responden dalam menjawab isi dari pertanyaan tersebut. Sedangkan pada wawancara, peneliti memberikan pertanyaan terbuka, dimana informan dapat menjawab tanpa ada batasan jawaban. Hal ini dapat menyebabkan informan untuk mengutarakan dan menjelaskan permasalahan dan persepsi efektivitas sistem aplikasi CGISS menurut pandangan informan secara individual.

Alasan lain yang menyebabkan perbedaan hasil analisis adalah adanya perbedaan persepsi dalam efektivitas aplikasi CGISS ditinjau dari segi kemudahan merupakan hal yang dianggap wajar, mengingat tingkat kemudahan dan kesulitan yang dirasakan dan dipandang oleh setiap individu berbeda-beda.

Maka kesimpulan peneliti untuk efektivitas implementasi sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS ditinjau dari variabel kemudahan memiliki perbedaan kategori efektivitas.

#### **Keseluruhan Variabel**

Pada keseluruhan variabel, hasil yang didapat pada analisis kuantitatif menunjukkan prosentase sebesar 82%, jumlah tersebut termasuk dalam kategori sangat efektif.

Sedangkan pada analisis kualitatif, kesimpulan penilaian dari keseluruhan variabel melalui teknik kualitatif adalah tingkat efektivitas sistem aplikasi CGISS termasuk dalam kategori efektif. Hal ini disimpulkan peneliti berdasarkan jawaban terbanyak atau sebagian besar jawaban informan.

Penyebab perbedaan tersebut tidak lepas dari alasan perbedaan alat uji pada keduanya.

Jadi, jika dilihat dari kedua hasil analisis yaitu analisis kuantitatif dan analisis kualitatif, tingkat efektivitas implementasi sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS memiliki hasil akhir yang berbeda, yaitu pada hasil analisis kuantitatif termasuk dalam kategori sangat efektif, sedangkan pada hasil analisis kualitatif termasuk dalam kategori Efektif. Hasil ini merupakan temuan dalam penelitian ini, dan diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian yang akan datang.

## PEMBAHASAN

Pada variabel relevansi sistem aplikasi CGISS dipandang dapat memberikan tingkat relevansi yang sangat tinggi. Sistem aplikasi CGISS sesuai dengan kebutuhan pengguna, tingkat kesesuaiannya dalam penyajian data maupun pengolahan data sangat tinggi. Selain itu sistem aplikasi CGISS Sesuai dengan teori dimana relevansi sistem menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari keluaran informasi baik dalam analisis data, pelayanan, maupun penyajian data. (Bodnar, 2000)

Pada variabel waktu sistem aplikasi CGISS memiliki tingkat kecepatan yang tinggi dari segi implementasi, namun berkaitan dengan hal itu, sistem aplikasi CGISS masih sering mengalami permasalahan yang berhubungan dengan kecepatan. Namun tingkatan permasalahan yang diutarakan tidak sampai menghambat proses informasi manajemen. Sistem dikatakan efektif karena sistem aplikasi CGISS dapat memberikan kecepatan dan ketepatan waktu untuk informasi yang dibutuhkan oleh pemakai. (Bodnar, 2000)

Pada variabel keamanan data, tingkat keamanan data yang diberikan oleh sistem aplikasi CGISS tergolong sangat tinggi. menurut Logan (2009), penyimpanan dan keamanan data harus memiliki standar tertentu. Dalam aplikasi CGISS Data maupun informasi yang telah tersimpan pada sistem aplikasi CGISS dapat terhindar dari bahaya kejadian yang tidak terduga yang berdampak pada kerusakan ataupun hilangnya data hal ini dikarenakan sistem aplikasi CGISS menggunakan sistem *Immediate Processing/on-line processing* yaitu proses penyimpanan data langsung setelah data di-input.

Sedangkan menurut Kepczyk (2003) keamanan informasi dalam sebuah sistem informasi menjadi fokus utama karena berkaitan dengan privasi atau rahasia perusahaan. Dalam hal ini sistem aplikasi CGISS dapat memenuhi kriteria keamanan jika sistem dapat mengantisipasi akses data dari orang yang tidak berkepentingan. sistem aplikasi CGISS memiliki fasilitas penginputan *Username and password* untuk setiap divisi sebelum membuka fasilitas yang ada pada modul CGISS.

Pada variabel ketelitian, tingkat ketelitian sistem aplikasi CGISS dinilai sangat teliti. Dalam teori, (Bodnar, 2000) yang berkaitan dengan ketelitian sistem, pada volume data yang besar biasanya terdapat dua jenis kesalahan yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan. Sistem aplikasi CGISS dinilai bebas dari kesalahan perhitungan, karena perhitungan otomatis yang dilakukan sistem tidak pernah mengalami kesalahan. Selain itu dalam pengolahan data berhubungan dengan *input/ processing* sistem memberikan peringatan pada data yang tidak valid.

Pada variabel kemudahan, kemudahan yang dimaksud adalah kemudahan yang dapat dirasakan oleh pengguna sistem berkaitan dengan berbagai fasilitas yang diberikan oleh sistem. Sistem aplikasi CGISS memberi kemudahan bagi pemakainya, namun aplikasi CGISS juga dinilai sedikit rumit dalam hal penggunaan bahasa pada sistem. Menurut Goodwin dan Silver sistem yang sering

digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Hal ini sesuai dengan pendapat beberapa informan yang menyatakan bahwa sistem aplikasi CGISS memang memiliki ketidaksederhanaan dalam bahasa, namun kesulitan yang terjadi hanya dirasakan pada awal- awal penggunaan saja.

Berkaitan dengan seluruh variabel yang telah dinilai, implementasi sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Malang dianggap telah tepat dan efektif. aplikasi CGISS memberikan banyak manfaat sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Tingkat efektivitas sendiri merupakan penilaian ukuran seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) yang telah tercapai (Hidayat, 2009). Hal ini berkaitan dengan beberapa faktor untuk menilai sebuah informasi ditinjau dari kemudahan untuk diperoleh, ketelitian maupun ketepatan waktu sistem pada aplikasi CGISS. Manfaat dan tujuan sistem informasi dapat tercapai dengan baik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Pada hasil analisis kuantitatif, efektifitas implementasi Sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS ditinjau dari variabel Relevansi termasuk dalam kategori sangat efektif dengan perolehan prosentase sebesar 86%. Hasil ini diperkuat dengan hasil analisis kualitatif
2. Pada hasil analisis kuantitatif, efektifitas implementasi Sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS ditinjau dari variabel Waktu termasuk dalam kategori efektif dengan perolehan prosentase sebesar 72%. Hasil ini diperkuat dengan hasil analisis kualitatif.
3. Pada hasil analisis kuantitatif, efektifitas implementasi Sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS ditinjau dari variabel keamanan data termasuk dalam kategori sangat efektif dengan perolehan prosentase sebesar 81%. Hasil ini diperkuat dengan hasil analisis kualitatif.
4. Pada hasil analisis kuantitatif, efektifitas implementasi Sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS ditinjau dari variabel ketelitian termasuk dalam kategori sangat efektif dengan perolehan prosentase sebesar 85%. Hasil ini diperkuat dengan hasil analisis kualitatif.
5. Efektifitas implementasi Sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS ditinjau dari variabel Kemudahan memiliki perbedaan kategori efektivitas. Pada hasil analisis kuantitatif, sistem aplikasi CGISS termasuk dalam kategori Sangat Efektif dengan perolehan prosentase sebesar 82%. Sedangkan pada hasil analisis kualitatif, sistem aplikasi CGISS termasuk dalam kategori Efektif.
6. Hasil dari analisis keseluruhan variabel Sistem informasi manajemen berbasis aplikasi CGISS memiliki perbedaan. Pada hasil analisis kuantitatif sistem aplikasi CGISS termasuk dalam kategori Sangat Efektif dengan perolehan prosentase sebesar 82%. Sedangkan pada hasil analisis kualitatif, sistem aplikasi CGISS termasuk dalam kategori efektif. perbedaan hasil analisis tersebut merupakan temuan dalam penelitian ini yang diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian yang akan datang.

### **Saran**

Sebaiknya sering diadakan pemeriksaan dan perbaikan rutin terkait dengan hardware maupun software yang digunakan agar dapat meminimalisir masalah yang dapat berdampak pada berkurangnya efektivitas sistem informasi perusahaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hartono, Bambang.2013.*Sistem informasi manajemen berbasis komputer*. Jakarta : Rineka Cipta
- Hartono, Jogiyanto.2013.*Sistem Teknologi informasi bisnis, Pendekatan strategis*. Jakarta : Salemba Empat
- Jogiyanto.2005.*Analisis dan desain sistem informasi*. Yogyakarta: ANDI
- Nuraida,Ida.2008.*Manajemen adminitrasi perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius
- Rochaety, Eti., Faizal, Ridwan., & Tupi, Setyowati. 2013. *Sistem informasi manajemen, Edisi 2*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Siswoutomo, Wiwit. 2005. *Panduan karir di dunia teknologi informasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Subari, Tata. 2012. *Konsep sistem informasi*.Yogyakarta : ANDI
- Artikel non- personal. 2012. *Enterprise resource planning, Wikipedia bahasa Indonesia*,(Online),([id.wikipedia.org/wiki/enterprise\\_resource\\_planning](http://id.wikipedia.org/wiki/enterprise_resource_planning),diakses 21 Oktober 2013).
- Artikel non- personal. .2013. *Dasar Sistem Informasi Manajemen, Global Online*, (Online),([globalonlinebook1.blogspot.com/2013/06/dasar-sistem-informasi-manajemen.html](http://globalonlinebook1.blogspot.com/2013/06/dasar-sistem-informasi-manajemen.html), diakses 21 Oktober 2013)
- Djumiarti, Titik. 2008. *Sistem Informasi Manajemen, Buku Ajar*, (Online),([docsfile.com/pdf\\_buku\\_ajar\\_sim\\_publik\\_utk\\_mhs.html](http://docsfile.com/pdf_buku_ajar_sim_publik_utk_mhs.html), diakses 19 Oktober 2013)
- Fitrialistanti, Melissa. 2012. *Sistem Informasi Terpadu*, (Online), ([melissakumel.blogspot.com/2012/01/sistem-informasi-terpadu.html?m=1](http://melissakumel.blogspot.com/2012/01/sistem-informasi-terpadu.html?m=1), diakses 27 Oktober 2013)
- Mirnassi. 2013. *Penerapan Sistem Informasi Pada Perusahaan Asuransi*,(Online), ([mirnassi.Wordpress.com/2013/3/22/penerapan-sistem-informasi-pada-perusahaan-asuransi/](http://mirnassi.wordpress.com/2013/3/22/penerapan-sistem-informasi-pada-perusahaan-asuransi/),diakses 19 Oktober 2013)
- Suratmi, Elita. 2013. *Metode Kombinasi*, (online),([elitasuratmi.wordpress.com / 2013/02/11/metode-kombinasi/](http://elitasuratmi.wordpress.com/2013/02/11/metode-kombinasi/), diakses 10 Februari 2014)
- Sova, Erma. 2012. *Sistem Informasi Manajemen*,(Online),([http://erma\\_sova.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/30576/SIM.pdf](http://erma_sova.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/30576/SIM.pdf), Diakses 20 Oktober 2013)