

**KONTRIBUSI METODE TASK TECHNOLOGY FIT (TTF)
PADA APLIKASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN ASURANSI JiWA
DI PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Strata 1 Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Jurusan
Teknik Elektronika FT UNP*



OLEH :

**Aprodita Baron
1302899.2013**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA DAN KOMPUTER
JURUSAN ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

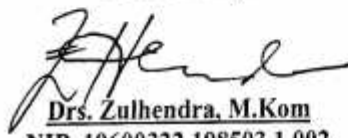
KONTRIBUSI METODE TASK TECHNOLOGY FIT (TTF)
PADA APLIKASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN ASURANSI Jiwa
DI PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE KOTA PADANG

Nama : Aprodita Baron
NIM/TM : 1302899/2013
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2018

Disetujui oleh

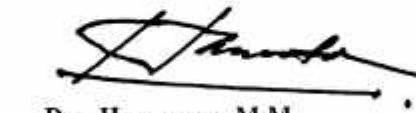
Pembimbing I


Drs. Zulhendra, M.Kom
NIP. 19600322 198503 1 002

Pembimbing II


Dr. Muhammad Anwar, MT
NIP. 19730805 200501 1 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Elektronika
Fakultas Teknik UNP


Drs. Hanesman, M.M.
NIP. 19610111 198503 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

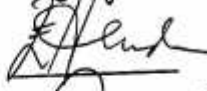
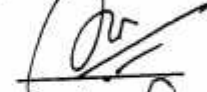
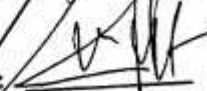
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer
Jurusan Teknik Elektronika
Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang

KONTRIBUSI METODE TASK TECHNOLOGY FIT (TTF) PADA APLIKASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN ASURANSI JIWA DI PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE KOTA PADANG

Nama : Aprodita Baron
NIM/TM : 1302899/2013
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2018

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Dr. Dedy Irfan, S.Pd, M.Kom	: 
2. Sekretaris : Drs. Zulhendra, M.Kom	: 
3. Anggota : Dr. Muhammad Anwar, MT	: 
4. Anggota : Drs. Putra Jaya, MT	: 
5. Anggota : Ahmaddul Hadi, S.Pd, M.Kom	: 

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aprodita Baron
NIM/TM : 1302899/2013
Program Studi : S1- Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Dengan ini menyatakan, bahwa Skripsi saya dengan judul "**Kontribusi Metode Task Technology Fit (TTF) pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Asuransi Jiwa di PT Prudential Life Assurance Kota Padang**" adalah benar merupakan hasil karya saya. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, April 2018

Yang menyatakan,

Aprodita Baron
NIM. 1302899

METERAI
TEMPEL
26FF7AEF3852
6000
TUANG RUMAH

ABSTRAK

APRODITA BARON : Kontribusi Metode *Task Technology Fit* (TTF) pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Asuransi Jiwa di PT Prudential Life Assurance Kota Padang

Tujuan penelitian ini untuk mengungkapkan seberapa besar kontribusi karakteristik tugas, karakteristik teknologi, kesesuaian tugas dan teknologi, dan pemakaian terhadap dampak kinerja yang dihasilkan dari sistem informasi *Sales Force Automation*. Populasi penelitian ini berjumlah 1560 orang dan sampel berjumlah 97 orang. Teknik pengambilan sampel diambil sesuai dengan tingkatan pekerjaan (*proportionate stratified random sampling*). Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis diperoleh hasil bahwa *task characteristic*, *technology characteristic*, *task technology fit*, dan *utilization* secara bersama sama berpengaruh terhadap *performance impacts* (dampak kinerja). Berdasarkan hasil analisis diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 50,2% terhadap dampak kinerja yang dapat dihasilkan dengan adanya aplikasi sistem informasi *Sales Force Automation*. Jadi dapat disimpulkan faktor *task characteristic*, *technology characteristic*, *task technology fit*, dan *utilization* memiliki kontribusi terhadap dampak kinerja yang dapat dihasilkan dengan adanya aplikasi sistem informasi *Sales Force Automation*. Apabila masing-masing variabel memiliki korelasi semakin tinggi maka akan meningkatkan dampak kinerja yang dapat dihasilkan dengan adanya aplikasi sistem informasi *Sales Force Automation*.

Kata Kunci : *Task Technology Fit* (TTF), *task characteristic*, *technology characteristic*, *task technology fit*, *utilization*, aplikasi sistem informasi *Sales Force Automation*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam disampaikan kepada junjungan kita yakni nabi Muhammad SAW yang merupakan tuntunan bagi umat manusia dalam menjalankan hidup yang fana ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan sarjana (S1). Semua tahap penyusunan dilakukan dibawah bimbingan pembimbing Skripsi. Hasil bimbingan dipresentasikan saat dilaksanakannya ujian komprehensif di depan dewan penguji.

Skripsi ini di beri judul **“Kontribusi Metode Task Technology Fit (TTF) pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Asuransi Jiwa di PT Prudential Life Assurance Kota Padang ”**. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Zulhendra, M.Kom selaku pembimbing I yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Muhammad Anwar, MT selaku Pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Putra Jaya, MT selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Dedy Irfan, S.Pd, M.Kom selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.

5. Bapak Ahmaddul Hadi, S.Pd, M.Kom selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dewan Dosen Pendidikan Teknik Informatika, Jurusan Elektronika, Fakultas Teknik.
7. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Pendidikan Teknik Informatika angkatan 2013.

Semoga bantuan dan bimbingan serta arahan yang diberikan menjadi amal dan mendapat pahala dari Allah SWT, aamin.

Disadari bahwa masih membutuhkan kesempurnaan dalam menulis skripsi ini, maka diharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang khususnya dan semua pihak pada umumnya.

Padang, April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	iii
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIANPUSTAKA.....	13
A. Sistem Informasi Manajemen	13
B. Sistem Informasi Asuransi Jiwa PT. Prudential Life Assurance Padang ..	15
C. Audit Sistem Informasi	23
D. Teori Task Technology Fit.....	27
E. Penelitian Relevan.....	30
F. Kerangka Berfikir.....	31
G. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODEPENELITIAN.....	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	36
C. Populasi dan Sample	39
D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	42
E. Teknik Analisa Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN	59
A. Pengujian Instrumen.....	59

B. Deskripsi Data Penelitian.....	64
C. Prasyarat Uji Analisis.....	87
D. Regresi Linear Berganda.....	93
E. Uji Hipotesis	95
F. Pembahasan.....	102
BAB V PENUTUP.....	106
A. Simpulan	106
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	110
DAFTAR LAMPIRAN.....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. <i>Tampilan Login di Sistem Informasi Sales Force Automation (SFA).</i>	18
Gambar 2. <i>Tampilan Home SFA</i>	18
Gambar 3. <i>Tampilan Lampiran Produksi</i>	19
Gambar 4. <i>Tampilan Polis</i>	19
Gambar 5. <i>Tampilan Data Nasabah</i>	20
Gambar 6. <i>Tampilan Data Nasabah</i>	20
Gambar 7. <i>Tampilan Pendapatan Tenaga Pemasaran</i>	21
Gambar 8. <i>Tampilan korespondensi</i>	21
Gambar 9. <i>Tampilan Menu Pencarian</i>	22
Gambar 10. <i>Tampilan Menu Pelatihan atau Training</i>	22
Gambar 11. <i>Kerangka Pikir</i>	31
Gambar 12. <i>Alur Penelitian</i>	35
Gambar 13. <i>Histogram Skor Variabel Task Characteristic (X₁)</i>	73
Gambar 14. <i>Histogram Skor Variabel Technology Characteristic (X₂)</i>	76
Gambar 15. <i>Histogram Skor Variabel Task Techonolgy Fit (X₃)</i>	79
Gambar 16. <i>Histogram Skor Variabel Utilization (X₄)</i>	81
Gambar 17. <i>Histogram Skor Variabel Performance Impacts (Y)</i>	84

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Jumlah Tenaga Pemasaran PT. <i>Prudential Life Assurance</i>	4
Tabel 2. Jumlah Tenaga Pemasaran PT. <i>Prudential Life Assurance</i> Berdasarkan Halaman 4	40
Tabel 3. Jumlah Tenaga Pemasaran PT. <i>Prudential Life Assurance</i> Berdasarkan Halaman 4	41
Tabel 4. Instrumen Penelitian Variabel Terikat Dan Variabel Bebas	43
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	43
Tabel 6. Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi Nilai r	47
Tabel 7. Pengkategorian Nilai Pencapaian Responden.....	51
Tabel 8. Hasil Uji Validitas <i>Task Characteristik</i> (X_1)	60
Tabel 9. Hasil Uji Validitas <i>Technology Characteristic</i> (X_2)	60
Tabel 10. Hasil Uji Validitas <i>Task Techonolgy Fit</i> (X_3).....	61
Tabel 11. Hasil Uji Validitas <i>Utilization</i> (X_4).....	62
Tabel 12. Hasil Uji Validitas <i>Performance Impacts</i> (Y)	63
Tabel 13. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	63
Tabel 14. Kategori berdasarkan interval kelas	65
Tabel 15. Hasil tanggapan responden terhadap variabel <i>task characteristic</i> (karakteristik tugas).....	65
Tabel 16. Hasil tanggapan responden terhadap variabel <i>technology characteristic</i> (karakteristik teknologi)	66
Tabel 17. Hasil tanggapan responden terhadap variabel <i>task technology fit</i> (kesesuaian tugas dan teknologi)	67
Tabel 18. Hasil tanggapan responden terhadap variabel <i>utilization</i> (pemakaian)	68
Tabel 19. Hasil tanggapan responden terhadap variabel <i>performance impacts</i> (dampak kinerja)	69
Tabel 20. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Task Characteristic</i> (X_1)	71
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Task Characteristic</i>	72
Tabel 22. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Technology Characteristic</i> (X_2) .	74
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Technology Characteristic</i>	75
Tabel 24. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Task Techonolgy Fit</i> (X_3)	77
Tabel 25. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Task Techonolgy Fit</i>	78
Tabel 26. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Utilization</i> (X_4).....	79
Tabel 27. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Utilization</i>	81
Tabel 28. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Performance Impacts</i> (Y).....	82
Tabel 29. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Performance</i>	83
Tabel 30 TCR Variabel <i>Task Characteristic</i> (x_1).....	85
Tabel 31 TCR Variabel <i>Technology Characteristic</i> (x_2).....	85
Tabel 32 TCR Variabel <i>Task Technology Fit</i> (x_3).....	86
Tabel 33 TCR Variabel <i>Utilization</i> (x_4)	86
Tabel 34 TCR Variabel <i>Performance Impacts</i> (y).....	87
Tabel 35. Hasil Uji Normalitas	88

Tabel 36. Hasil Uji Homogenitas Variabel <i>Task Characteristic</i> (X_1)	88
Tabel 37. Hasil Uji Homogenitas Variabel <i>Technology Characteristic</i> (X_2)	89
Tabel 38. Hasil Uji Homogenitas Variabel <i>Task Technology Fit</i> (X_3)	89
Tabel 39. Hasil Uji Homogenitas Variabel <i>Utilization</i> (X_4)	90
Tabel 40. Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Task Characteristic –Performance Impacts</i>	90
Tabel 41. Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Technology Characteristic- Performance Impacts</i>	90
Tabel 42. Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Task Technology Fit- Performance Impacts</i>	91
Tabel 43. Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Utilization-Performance Impacts</i>	91
Tabel 44. Nilai Korelasi R	94
Tabel 45. Uji Regresi Parsial	94
Tabel 46. Hasil signifikan simultan / Uji F	96
Tabel 47. Hasil signifikan Uji t H_1	98
Tabel 48. Hasil signifikan Uji t H_2	99
Tabel 49. Hasil signifikan Uji t H_3	100
Tabel 50. Hasil signifikan Uji t H_4	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran Surat Izin Penelitian	112
Lampiran Surat Telah Selesai Melakukan Penelitian.....	113
Lampiran Sk Pembimbing 1 Dan 2.....	114
Lampiran Sk Seminar	115
Lampiran Sk Kompre.....	116
Lampiran Tabulasi penelitian.....	117
Lampiran Tabulasi Uji Coba.....	122
Lampiran Kuisisioner Uji Coba.....	127
Lampiran Kuisisioner Penelitian.....	132
Lampiran Hasil Validitas.....	137
Lampiran Hasil Reliabelitas.....	140
Lampiran Normalitas.....	141
Lampiran Linearitas.....	142
Lampiran Homogenitas.....	143
Lampiran Deskriptif Data Variabel.....	145
Lampiran Tcr.....	151
Lampiran Multikolinearitas, Nilai Korelasi, Regresi.....	153
Lampiran Uji Sumultan dan Uji Parsial.....	154

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini telah berkembang dengan sangat pesat yang ditandai dengan penggunaan komputer sebagai sarana pendukung kegiatan manusia dalam melakukan aktivitas. Seiring dengan perubahan waktu, banyak usaha yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia salah satunya dengan memanfaatkan dan mengoperasikan sistem informasi yang berbasis komputer. Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi (Abdul Kadir 2014:10).

Di era informasi yang serba mudah dan cepat ini, mengharuskan kemudahan dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Perkembangan teknologi internet yang pesat telah memicu munculnya berbagai aplikasi baru termasuk di bidang Teknologi Informasi. Sistem Informasi adalah salah satu revolusi di bidang informasi berbasis teknologi Internet. Kualitas informasi pada sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu sistem informasi, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses sistem informasi tersebut. Sistem informasi dapat membuat tempat

tersebut memiliki keunggulan kompetitif. Keberadaan sistem informasi tidak hanya bermanfaat bagi tempat itu sendiri, tetapi juga bagi konsumen.

Manusia sebagai individu tidak pernah terlepas dari macam-macam pembiayaan dalam kehidupan sehari-hari. Penganggaran untuk biaya kebutuhan-kebutuhan primer manusia seperti makan, minum, tempat tinggal, dan transportasi, pada umumnya telah direncanakan oleh masing-masing individu. Namun berdasarkan kenyataan bahwa tidak semua peristiwa yang terjadi dalam kehidupan seorang individu terjadi berdasarkan rencana, maka dari itulah muncul konsep asuransi. Asuransi merupakan suatu pelimpahan resiko dari pihak pertama kepada pihak lain. Pihak tersebut dikuasai oleh aturan-aturan hukum dan didalamnya diberlakukan prinsip-prinsip serta ajaran yang secara universal dianut oleh pihak pertama maupun pihak lain.(Andi, 2011:8).

Menurut UU RI No. 2 Tahun 1992 Pasal 1 Asuransi atau Pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Produk asuransi merupakan salah satu bentuk produk yang memberikan banyak kegunaan baik itu untuk kelangsungan hidup secara perorangan, masyarakat maupun perusahaan. Produk asuransi diharapkan dapat menampung sekian banyak resiko yang ditemui dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Sayangnya meskipun kesadaran akan nilai asuransi itu ada dan nyata, namun konsumen biasanya tidak berinisiatif membeli asuransi yang secukupnya untuk memenuhi kebutuhan. Masyarakat beranggapan pembelian polis asuransi memerlukan prosedur yang rumit. Oleh karena keraguan-keraguan ini, maka kebutuhan masyarakat untuk perlindungan terhadap kerugian finansial tidak akan tercapai jika asuransi tidak dipasarkan secara aktif dan efektif.

Didirikan pada tahun 1995, PT. *Prudential Life Assurance* (Prudential Indonesia) merupakan bagian dari Prudential plc, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris. Sebagai bagian dari Grup yang berpengalaman lebih dari 168 tahun di industri asuransi jiwa, prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia. (sumber:www.prudential.co.id). PT. *Prudential Life Assurance* telah menjadi pemimpin pasar dalam penjualan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (unit link) sejak pertama kali meluncurkan produk ini di tahun 1999. Sebagai pemimpin pasar, PT. *Prudential Life Assurance* selalu berusaha untuk menyediakan berbagai produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi kebutuhan

nasabahnya, dalam setiap tahap kehidupan, mulai dari usia kerja, pernikahan, kelahiran anak, pendidikan anak, hingga masa pensiun.

PT. *Prudential Life Assurance* menggunakan sistem informasi yang bernama *Sales Force Automation* (SFA), sistem ini berbasis web yang memfasilitasi komunikasi dan informasi dari setiap Tenaga Pemasaran. Dengan menggunakan sistem informasi tersebut tenaga pemasaran dapat mengakses informasi terkait agensi dari mana saja dan kapan saja. Alat ini didedikasikan agar para tenaga pemasaran dapat meningkatkan efisiensi dan profesionalisme dalam melakukan aktivitas penjualan. Sistem informasi *Sales Force Automation* (SFA) dapat diakses melalui website www.sfa.prudential.co.id. Berdasarkan hasil studi awal dan wawancara dengan Bapak David Melko salah satu perwakilan dari kantor pusat Jakarta yang bertugas sebagai *Agency Development Specialist* (ADS) untuk wilayah Sumatera Barat, beliau mengatakan bahwa pengguna sistem informasi SFA ini yaitu seluruh tenaga pemasaran dimulai dari *agen*, *unit manager*, *senior unit manager*, dan *agency manager*. Pada tahun 2017 terhitung jumlah tenaga pemasaran PT *Prudential Life Assurance* Kota Padang sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Tenaga Pemasaran PT. *Prudential Life Assurance*

JABATAN	JUMLAH
AGEN	1500
UNIT MANAGER	37
SENIOR UNIT MANAGER	18
AGENCY MANAGER	5
TOTAL	1560

Sumber : Bagian ADS PT *Prudential Life Assurance*

Dari data diatas memperlihatkan bahwa jumlah tenaga pemasaran PT. *Prudential Life Assurance* Kota Padang cukup banyak maka sistem informasi sangat dibutuhkan untuk membantu tugas-tugas yang dilakukan.

SFA memuat hasil kinerja dan target yang telah dicapai dalam aktivitas pekerjaan yang dilakukan oleh pengguna SFA. permasalahan dari SFA ini terdapat pada kinerja yang dilakukan pengguna. Mulai dari jumlah target yang telah dicapai, jumlah nasabah yang telah dimiliki pengguna, total komisi yang didapatkan, materi training online maupun offline, informasi terbaru yang disebarkan secara online. Apabila kinerja pengguna tidak sesuai dengan target yang ditentukan, maka di dalam aplikasi SFA akan terlihat secara online aktivitas yang dilakukan, apa aktivitas tersebut dapat sesuai dengan target maupun sebaliknya.

Aplikasi SFA dapat terhubung dengan atasan dari pengguna, sehingga jumlah target yang telah dicapai, total dari nasabah yang dimiliki dapat dipantau atau diawasi oleh atasan, sehingga atasan dari pengguna dapat memberikan saran dan motivasi untuk pengguna agar lebih meningkatkan kinerjanya. Untuk meningkatkan kinerja pengguna, maka dilaksanakanlah training online yang ada pada SFA agar pengguna aplikasi SFA dapat menambah motivasi, pengetahuan dan kreativitasnya agar dapat memaksimalkan hasil kinerja yang dilakukan. pengguna sistem informasi belum secara maksimal mendapat sosialisasi dalam penggunaan sistem informasi *Sales Force Automation*, sehingga bagi

pengguna yang baru menjadi anggota PT. *Prudential Life Assurance* belum memahami sistem informasi yang digunakan, sehingga dapat mempengaruhi dampak kinerja dari pengguna. Dalam penggunaan sistem informasi *Sales Force Automation*, pengguna belum dilibatkan dalam mengevaluasi sistem informasi yang digunakan, sehingga belum diketahui apakah ada kesesuaian antara tugas dan teknologi yang digunakan oleh PT. *Prudential Life Assurance*.

Salah satu model dan teori yang digunakan untuk menganalisis penerimaan dan penggunaan teknologi yaitu *Task Technology Fit (TTF)* yang digunakan untuk mengetahui kesesuaian tugas dan teknologi informasi. Model evaluasi ini pertama kali dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson pada tahun 1995. Teori ini berpegang bahwa teknologi informasi memiliki dampak positif terhadap kinerja individu dan dapat digunakan jika kemampuan teknologi informasi cocok dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan. Kemudian teori ini dikembangkan kembali dengan menambah faktor pemakaian (*utilization*) pada 2003. Model evaluasi ini pertama kali dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson pada tahun 1995.

Menurut Jogianto (2014:494) menyatakan “teori ini berpegang bahwa teknologi informasi memiliki dampak positif terhadap kinerja individu dan dapat digunakan jika kemampuan teknologi informasi cocok dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan individual dalam melakukan kumpulan dari tugas-tugasnya”. Kesesuaian tugas dan teknologi (*TTF*) secara umum

dapat didefinisikan seberapa besar teknologi membantu seorang. Kemudian teori ini dikembangkan kembali dengan menambah faktor pemakaian (*utilization*) pada 2003.

Metode TTF melibatkan dua komponen yang berinteraksi, yaitu tugas-tugas yang harus dilakukan dan teknologi-teknologi yang digunakan untuk membantu melaksanakan tugasnya. Model TTF menempatkan bahwa teknologi informasi hanya akan digunakan jika fungsi dan manfaatnya tersedia untuk mendukung aktivitas pengguna. Model TTF memiliki empat konstruk kunci yaitu *Task Characteristics*, *Technology Characteristics*, yang bersama-sama mempengaruhi konstruk *Task Technology Fit*. Ketiga konstruk ini (baik secara langsung atau tidak langsung) mempengaruhi variabel outcome yaitu *Performance Impacts* dan *Utilization* (Bahadjai, 2015).

Dalam penelitiannya, Goodhue memaparkan bahwa kemunculan model *Task-Technology Fit* (TTF) ini didasarkan pada permasalahan pengukuran terhadap sistem informasi yang berdampak pada peningkatan kinerja individu ataupun organisasi. Model ini berfokus pada kebutuhan dalam pengujian pengguna yang efektif dalam pengukuran kesuksesan sebuah teknologi yang diidentifikasi dengan variabel pengujian pengguna, pendefinisian terhadap perspektif teori yang berhubungan dengan sistem untuk mendapatkan dampak yang relevan. Sudut pandang dari model TTF pada teknologi yang secara langsung mengarah pada individu yang melakukan tugas. TTF menitikberatkan pada karakteristik

teknologi yang cocok dengan pengguna dalam melakukan tugas. Singkatnya Model TTF ini, merupakan model yang diajukan dalam pengujian terhadap kecocokan suatu tugas dan teknologi yang dipakai dalam meningkatkan kinerja dan penggunaannya. (Bahadjai, 2015:2). Metode TTF melibatkan dua komponen yang berinteraksi, yaitu tugas-tugas yang harus dilakukan dan teknologi-teknologi yang digunakan untuk membantu melaksanakan tugasnya. Model TTF menempatkan bahwa teknologi informasi hanya akan digunakan jika fungsi dan manfaatnya tersedia untuk mendukung aktivitas pengguna. Model TTF memiliki empat konstruk kunci yaitu *Task Characteristics*, *Technology Characteristics*, yang bersama-sama mempengaruhi konstruk *Task Technology Fit*. Ketiga konstruk ini (baik secara langsung atau tidak langsung) mempengaruhi variabel outcome yaitu *Performance Impacts* dan *Utilization* (Bahadjai, 2015).

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas dan karena belum adanya sebuah penelitian menyangkut kesuaian tugas dan teknologi pada Sistem Informasi Asuransi Jiwa ini, maka penulis ingin melakukan penelitian terhadap pengguna aplikasi sistem informasi tersebut. Dan penelitian ini diberi judul **“Kontribusi Metode Task Technology Fit (TTF) Pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Asuransi Jiwa di PT Prudential Life Assurance Kota Padang”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Peranan tenaga pemasaran PT. *Prudential Life Assurance* sebagai pengguna sistem belum secara maksimal mendapat sosialisasi dalam penggunaan Sistem Informasi *Sales Force Automation* (SFA).
2. Peranan pengguna sistem informasi sebagai pengguna akhir belum ada dilibatkan untuk mengevaluasi kesesuaian tugas dan teknologi yang digunakan dalam menggunakan Sistem Informasi *Sales Force Automation* (SFA).
3. Belum diketahuinya kendala atau hambatan yang ditemukan pengguna penggunaan Sistem Informasi *Sales Force Automation* (SFA).

C. Batasan Masalah

Agar penelitian tidak terlalu luas tapi mencapai sasaran yang diharapkan, maka penulis membatasi permasalahan pada :

1. Penelitian dilakukan di PT. *Prudential Life Assurance* Kota Padang.
2. Sistem Informasi yang akan dinilai dan menjadi objek pada penelitian ini adalah Sistem Informasi *Sales Force Automation* (SFA) pada PT. *Prudential Life Assurance*.
3. Analisis untuk menilai kesesuaian tugas dan teknologi menggunakan metode *task technology fit*.
4. Analisa untuk menilai karakteristik tugas, karakteristik teknologi, kesesuaian tugas-teknologi, pemakaian dan dampak kinerja.

5. Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga pemasaran PT. *Prudential Life Assurance* mulai dari agen, unit manager, senior unit manager dan agency manager.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar persentase kontribusi variabel karakteristik tugas, karakteristik teknologi, kesesuaian tugas-teknologi, dan pemakaian secara bersama terhadap dampak kinerja.
2. Seberapa besar persentase kontribusi variabel karakteristik tugas secara parsial terhadap dampak kinerja.
3. Seberapa besar persentase kontribusi variabel karakteristik teknologi secara parsial terhadap dampak kinerja.
4. Seberapa besar persentase kontribusi variabel kesesuaian tugas-teknologi secara parsial terhadap dampak kinerja.
5. Seberapa besar persentase kontribusi variabel pemakaian secara parsial terhadap dampak kinerja.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh karakteristik tugas, karakteristik teknologi, kesesuaian tugas-teknologi, dan pemakaian secara bersama

terhadap dampak kinerja yang dihasilkan sistem informasi *Sales Force Automation* (SFA).

2. Mengetahui seberapa besar pengaruh karakteristik tugas terhadap dampak kinerja yang dihasilkan sistem informasi *Sales Force Automation* (SFA).
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh karakteristik teknologi terhadap dampak kinerja yang dihasilkan sistem informasi *Sales Force Automation* (SFA).
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh kesesuaian tugas-teknologi terhadap dampak kinerja yang dihasilkan sistem informasi *Sales Force Automation* (SFA).
5. Mengetahui seberapa besar pengaruh pemakaian terhadap dampak kinerja yang dihasilkan sistem informasi *Sales Force Automation* (SFA).

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaaat, antara lain:

1. Teoritis
 - a. Sebagai informasi tentang faktor apa saja yang mempengaruhi kesesuaian tugas dan teknologi terhadap Sistem Informasi *Sales Force Automation* (SFA) pada PT. *Prudential Life Assurance*.
 - b. Sebagai bahan masukan bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian tentang *Task Technology Fit* (TTF)

2. Praktis

- a. Sebagai gambaran tentang kualitas Sistem Informasi *Sales Force Automation* (SFA) pada PT. *Prudential Life Assurance* dalam memberikan informasi bagi pengguna.
- b. Sebagai pengalaman bagi peneliti dalam melakukan penelitian.