BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman saat ini, ilmu pengetahuan dan teknologi pun berkembang dengan pesat. Teknologi menjadi suatu entitas yang tidak dapat terpisahkan dari segala aspek pekerjaan manusia saat ini. Perkembangan teknologi paling signifikan yang dapat diketahui dan dirasakan adalah perkembangan teknologi telekomunikasi dan informasi. Perkembangan teknologi ini banyak berpengaruh di berbagai sektor dan industri, termasuk pada sektor kesehatan dan industri manufaktur. Menurut survei dari Kementerian Perindustrian Republik Indonesia tahun 2023, terdapat fakta bahwa hanya sekitar 20% perusahaan manufaktur di Indonesia yang telah mengadopsi teknologi 4.0. Meskipun demikian, perlahan sudah banyak industri yang mulai merealisasikan revolusi industri 4.0 dengan beralih ke sistem digital sebagai bagian dari upaya mewujudkan revolusi industri 4.0. Inisiatif pemerintah melalui kegiatan “*Making Indonesia 4.0*” semakin mendorong adopsi teknologi digital dalam sektor manufaktur untuk meningkatkan efisiensi operasional, dan kualitas layanan, (Astra, 2024).

Salah satu aspek dalam manajemen perusahaan yang juga membutuhkan digitalisasi adalah pengelolaan klaim penggantian biaya medis atau biasa dikenal dengan *medical reimbursement*. *Medical reimbursement* memegang salah satu peranan krusial dalam manajemen sumber daya manusia yang berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan karyawan (Anugerah dkk., 2020). *Medical reimbursement* bertujuan untuk memberikan fasilitas penggantian biaya perawatan kesehatan karyawan dan keluarganya. Namun, terkadang proses klaim yang masih dilakukan secara manual seringkali menghadapi berbagai macam kendala, seperti proses yang rumit dan memakan banyak waktu, berkas yang hilang, penggunaan banyak kertas, dan kesalahan dalam pengolahan data.

PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia (PT. HMMI) sebagai salah satu perusahaan terkemuka di bidang industri manufaktur sejak berdiri pada tahun 1982,

terutama dalam mengelola *klaim medical reimbursement* karyawan. Pada saat ini proses pengajuan dan pengelolaan *klaim medical reimbursement* di PT. HMMI masih dilakukan secara manual. Proses manual yang ada menyebabkan terjadinya sejumlah permasalahan. Tidak hanya memakan banyak waktu, tetapi juga sudah terjadi beberapa kali kehilangan *form* kertas dan lampiran buktinya. Tidak jarang karyawan harus kembali ke rumah sakit tempat mereka berobat untuk meminta ulang *invoice* beserta cap rumah sakit akibat dokumen yang hilang atau kurang, sehingga hal ini memperlambat proses klaim. Selain itu, metode manual ini memakan banyak penggunaan kertas, menyebabkan penumpukan berkas, dan peluang hilangnya file jadi lebih besar.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka diperlukannya solusi yang dapat membantu menyederhanakan proses klaim *medical reimbursement* di PT. HMMI. Salah satu solusi yang paling efektif yaitu dengan mengembangkan sebuah sistem digitalisasi klaim *medical reimbursement* berbasis *website*. Dimana dengan adanya sistem ini, karyawan dapat langsung mengirimkan dokumen klaim tanpa perantara admin tiap departmentnya dan karyawan dapat memantau status klaim tersebut. Selain itu, dengan sistem digitalisasi *medical reimbursement* ini juga diharapkan dapat membantu pihak admin *remuneration* dalam mengelola data klaim secara digital, sehingga dapat meminimalisir kehilangan dokumen, mengurangi penggunaan kertas berlebih (*paperless*), dan mempercepat verifikasi klaim.

Adapun beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya ialah penelitian yang dilakukan oleh Widodo, Anindya, Sutabri, dan Sutrisno yaitu mengembangkan aplikasi *E-Reimbursement* karyawan menggunakan metode *waterfall* dengan studi kasus di PT. Bringin Inti Teknologi. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *E-Reimbursement* dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses klaim, serta dapat mendukung kebutuhan operasional di era digital dan situasi pandemi (Widodo dkk., 2021). Selain itu, penelitian lainnya dilakukan oleh Payuda, Hermawan, dan Aldisetya yaitu

Dhiya Lutfia Mahendro, 2025

**RANCANG BANGUN SISTEM DIGITALISASI KLAIM MEDICAL REIMBURSEMENT BERBASIS WEBSITE
(STUDI KASUS: PT. HINO MOTORS MANUFACTURING INDONESIA)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

perancangan sistem informasi penjualan pada PT. Duta Parfume berbasis web yang dikembangkan menggunakan metode sekuensial linier. Penelitian ini berhasil mengimplementasikan sistem informasi penjualan berbasis web dengan menggunakan metode sekuensial linier. Sistem ini mampu mengelola stok barang secara *real-time*, mempercepat proses transaksi penjualan, dan menghasilkan pengelolaan laporan keuangan secara akurat. Pengujian sistem dengan *black box testing* menunjukkan bahwa setiap fitur berfungsi dengan baik sesuai dengan skenario yang telah dibuat (Payuda dkk., 2020).

Berangkat dari hasil analisis masalah dan wawancara dengan staf *remuneration*, PT. HMMI memerlukan solusi berupa sistem website digitalisasi klaim *medical reimbursement* untuk meningkatkan kualitas layanan klaim *medical* dan kepuasan karyawannya. Maka dari itu di rancanglah sistem digitalisasi klaim *medical reimbursement* berbasis *website* dengan metode sekuensial linier. Dalam implementasinya, sistem ini menggunakan teknologi HTML, CSS, dan JavaScript pada sisi *frontend*, serta PHP, CodeIgniter 4, dan MySQL pada sisi *backend*. Dengan adanya sistem ini, diharapkan proses klaim *medical reimbursement* menjadi lebih efisien, transparan, dan sekaligus meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan karyawan PT. HMMI dengan cara karyawan dapat mengajukan klaim secara *online* dan admin *remuneration* dapat mengelola data secara digital.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana rancang bangun sistem digitalisasi klaim *medical reimbursement* berbasis *website* menggunakan metode Sekuensial Linier di PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia?
2. Bagaimana analisis hasil pengujian *User Acceptance Test* (UAT) pada penggunaan rancang bangun sistem digitalisasi klaim *medical reimbursement* berbasis *website* di PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia?

Dhiya Lutfia Mahendro, 2025

**RANCANG BANGUN SISTEM DIGITALISASI KLAIM MEDICAL REIMBURSEMENT BERBASIS WEBSITE
(STUDI KASUS: PT. HINO MOTORS MANUFACTURING INDONESIA)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

3. Bagaimana analisis hasil pengujian *System Usability Scala* (SUS) pada penggunaan rancang bangun sistem digitalisasi klaim *medical reimbursement* berbasis *website* di PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun sebuah sistem digitalisasi klaim *medical reimbursement* berbasis *website* menggunakan metode Sekuensial Linier di PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia.
2. Mengetahui hasil pengujian *User Acceptance Test* (UAT) dari rancang bangun sistem digitalisasi klaim *medical reimbursement* berbasis *website* di PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia.
3. Mengetahui hasil pengujian *System Usability Scala* (SUS) dari rancang bangun sistem digitalisasi klaim *medical reimbursement* berbasis *website* di PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi penulis
 - a. Memberikan pengalaman bekerjasama dengan instansi dalam melakukan perancangan sistem *website*
 - b. Memberikan banyak pengetahuan baru dalam melakukan perancangan sistem *website*
2. Bagi instansi
 - a. Memudahkan karyawan dalam mengajukan klaim *medical reimbursement* dan memantau status klaim secara *real-time*.
 - b. Memudahkan staf *remuneration* (admin) dalam penerimaan klaim dan pengolahan data klaim *medical reimbursement*.

- c. Mengurangi resiko kehilangan dan kerusakan berkas fisik akibat beberapa hal, seperti hilang, robek, basah, dan lainnya.
 - d. Mengurangi penggunaan kertas (*paperless*) dan membantu dalam mewujudkan program revolusi industri 4.0 dengan sistem digitalisasi.
3. Bagi publik
- a. Menjadi referensi pengembangan ilmu dalam merancang sistem digitalisasi klaim *medical reimbursement* berbasis *website*.
 - b. Memberikan ilmu pengetahuan dan informasi mengenai sistem digitalisasi
 - c. mengetahui sistem kerja dalam membangun sistem digitalisasi klaim *medical reimbursement* berbasis *website*.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada rancang bangun sistem *website* digitalisasi yang dibuat.
2. Penelitian ini hanya akan berfokus pada proses pengajuan dan pengelolaan klaim *medical reimbursement*.
3. Penelitian yang dibuat hanya berfokus pada satu studi kasus, yakni di PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia.
4. Data-data yang digunakan dalam penelitian ini hanya data yang diberikan oleh PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia.
5. Analisis pengujian sistem *website* hanya menggunakan UAT (*User Acceptance Testing*) dan SUS (*System Usability Scale*).
6. Penelitian ini tidak akan mendalami secara mendalam tentang kebijakan keamanan dan privasi yang berlaku di PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia.
7. Sistem yang dibuat hanya dapat digunakan oleh PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia.