



Analisis Tingkat Literasi Karyawan PT Aica Mugi Medan terhadap Layanan Asuransi Mandiri Inhealth dan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada RSU Bunda Thamrin Medan

Widya Ayu Utami Lubis^{1*}, Yenni Samri Juliati Nasution², Nurul Inayah³

¹⁻³Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: widyalbss@gmail.com¹, yenni.samri@uinsu.ac.id², Nurulinayah@uinsu.ac.id³

*Penulis Korespondensi: widyalbss@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the influence of employee literacy on Inhealth Independent Insurance services and the influence of employee literacy on the use of health services at Bunda Thamrin Hospital Medan. This research approach uses a quantitative approach, the population is all permanent employees at PT. Aica Mugi Medan has a total of 41 employees, The sample technique uses saturated sampling where the entire population is used as a research sample. The data analysis used was PLS-SEM (Partial Least Square Structural Equation Model) with the help of the SmartPLS 4 application. The results of the hypothesis test showed that employee literacy had a significant effect on Mandiri Inhealth's insurance services and Employee literacy has a significant effect on the utilization of health services at Bunda Thamrin Hospital Medan. Employees are advised to increase their literacy regarding Mandiri Inhealth insurance so they can better understand its benefits and make optimal use of health services at RSU Bunda Thamrin Medan.*

Keywords: *Company Employees; Employee Literacy; Healthcare Service Utilization; Healthcare Services; Insurance Services.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh literasi karyawan terhadap layanan Asuransi Mandiri Inhealth dan pengaruh literasi karyawan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan pada RSU Bunda Thamrin Medan. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, populasi adalah seluruh karyawan tetap pada PT. Aica Mugi medan berjumlah 41 karyawan, Teknik sampel menggunakan sampling jenuh dimana keseluruhan populasi dijadikan sampel penelitian. Analisis data yang dipakai adalah PLS-SEM (*Partial Least Square Structural Equation Model*) dengan bantuan aplikasi *SmartPLS 4*. Hasil uji hipotesis menunjukkan literasi karyawan berpengaruh signifikan terhadap layanan asuransi Mandiri Inhealth dan Literasi karyawan berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan pada RSU Bunda Thamrin Medan. Karyawan disarankan untuk meningkatkan literasi mengenai asuransi Mandiri Inhealth agar dapat memahami manfaatnya dengan lebih baik dan memanfaatkan layanan kesehatan di RSU Bunda Thamrin Medan secara optimal.

Kata Kunci: Karyawan Perusahaan; Layanan Asuransi; Literasi Karyawan; Pelayanan Kesehatan; Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.

1. PENDAHULUAN

Dalam dinamika perubahan dunia kerja, perusahaan mulai sadar bahwa kesehatan tenaga kerja sangatlah penting karena tidak hanya menguntungkan kesejahteraan setiap karyawan namun juga meningkatkan operasional perusahaan menyeluruh. Upaya perusahaan menjamin kesehatan karyawannya terjaga dengan menyediakan alur yang baik untuk layanan kesehatan (Medina-Garrido et al., 2021). Dua jenis program jaminan kesehatan yang biasa digunakan perusahaan di Indonesia untuk melindungi kesehatan dan keselamatan karyawan adalah BPJS Kesehatan, yang diurus oleh pemerintah dan bertanggung jawab kepada Presiden, serta asuransi kesehatan milik swasta, seperti Asuransi Mandiri Inhealth. Mandiri Inhealth adalah asuransi swasta yang memberi opsi kebebasan dalam memilih fasilitas kesehatan dan tingkat pelayanan yang lebih baik meskipun dengan harga yang relative lebih mahal.

Kata asuransi berasal dari Bahasa Belanda *assurantie*, yang dalam hukum Belanda disebut *Verzekering* yang artinya pertanggungan (Aramiko et al., 2022). Asuransi adalah fasilitas penting untuk pekerja diluar maupun di lingkup perusahaan. Penerapan asuransi ketenagakerjaan telah menjadi perhatian utama dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di berbagai organisasi (Ramadiansyah & Daulay, 2024). Asuransi adalah cara untuk melindungi diri dengan kesepakatan atau kontrak antara seseorang yang membutuhkan perlindungan dengan perusahaan asuransi yang bertanggung jawab. Dalam kesepakatan ini, pihak yang diasuransikan perlu membayar uang premi atau sumbangan kepada perusahaan asuransi, sementara perusahaan tersebut harus memberikan kompensasi atau manfaat jika ada risiko atau kerugian yang tiba-tiba, sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui bersama (Fратиwi et al., 2023).

Memberikan layanan asuransi kesehatan di perusahaan tidak hanya membantu karyawan merasa lebih baik, tetapi juga membuat mereka merasa lebih aman dan terlindungi. Karyawan yang merasa dihargai dan memiliki perlindungan kesehatan biasanya merasa lebih sehat dan bahagia. Itulah sebabnya, banyak perusahaan memasukkan asuransi kesehatan dalam paket kompensasi mereka agar bisa menarik dan mempertahankan karyawan berkualitas (Firnanda et al., 2025).

Perkembangan sistem jaminan kesehatan di Indonesia mendorong perusahaan untuk memberikan fasilitas perlindungan kesehatan kepada karyawan melalui kerja sama dengan perusahaan asuransi seperti Mandiri Inhealth. PT. Aica Mugi Medan sebagai salah satu perusahaan swasta telah menyediakan layanan asuransi kesehatan bagi karyawannya guna meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas kerja. Namun dalam praktiknya, masih ditemukan kekurangan bahwa tidak seluruh karyawan memiliki literasi yang memadai mengenai manfaat, prosedur klaim, cakupan layanan, maupun mekanisme penggunaan kartu asuransi.

Rendahnya literasi karyawan terhadap asuransi kesehatan berpotensi menyebabkan kurang optimalnya pemanfaatan layanan yang telah disediakan perusahaan. Rambe et al (2023) menjelaskan bahwa banyak masyarakat kurang minat menggunakan jasa asuransi akibat dari pemahaman masyarakat yang kurang terkait seberapa penting asuransi bagi perlindungan mereka.

Meskipun fasilitas kesehatan telah tersedia dengan baik oleh Asuransi Mandiri InHealth, terdapat indikasi bahwa sebagian karyawan belum memanfaatkan pelayanan kesehatan secara maksimal baik karena kurangnya literasi terhadap prosedur, persepsi terhadap kualitas layanan, maupun kendala administratif. Walaupun Asuransi Mandiri Inhealth, memberikan pelayanan

yang lebih cepat dan lebih fleksibel, sebagian karyawan menganggap bahwa asuransi tersebut terlalu mahal dikarenakan besarnya premi yang harus dibayarkan.

Tabel 1. Frekuensi Kunjungan Karyawan.

Frekuensi Kunjungan	Jumlah Karyawan
1 bulan sekali	-
2-3 bulan sekali	-
4-5 bulan sekali	-
≥ 6 bulan sekali	41
Total	41

Sumber : Data pra-survei (2026)

Hasil dari pra-survei pada Tabel 1. diatas, dapat dilihat bahwa seluruh responden PT. AICA Mugi Medan sebanyak 41 orang hanya melakukan kunjungan ke fasilitas kesehatan dengan frekuensi ≥ 6 bulan sekali. Tidak terdapat karyawan yang melakukan kunjungan setiap 1 bulan sekali, 2–3 bulan sekali, maupun 4–5 bulan sekali. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan kesehatan oleh karyawan masih rendah dan umumnya hanya dilakukan untuk keperluan medical check-up (MCU) yang dilaksanakan secara berkala.

Fenomena tersebut menyebabkan pemanfaatan layanan kesehatan oleh karyawan menjadi tidak optimal sehingga tujuan utama perusahaan dalam menyediakan fasilitas asuransi karyawan belum sepenuhnya tercapai. Rendahnya tingkat literasi asuransi dapat menimbulkan keraguan, kesalahan prosedur klaim, hingga kecenderungan menunda penggunaan layanan kesehatan meskipun telah memiliki perlindungan.

Persepsi bahwa premi asuransi dianggap mahal serta kurangnya literasi mengenai manfaat jangka panjang dapat memengaruhi sikap dan keputusan karyawan dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Situasi ini bukan berdampak pada kesejahteraan individu karyawan saja namun juga dapat berpengaruh terhadap produktivitas kerja dan efektivitas kebijakan perusahaan dalam meningkatkan kesejahteraan sumber daya manusia.

Untuk memahami secara lebih mendalam berbagai macam layanan dan manfaat layanan asuransi yang akan dimiliki, tingkat literasi karyawan terkait asuransi kesehatan perlu ditingkatkan. Sejalan dengan pendapat Pasi et al (2023) literasi asuransi berguna agar pemilik asuransi bisa menentukan pilihannya terkait asuransi, pemilik perlu mengenal secara detail tentang kebutuhan, jenis, serta manfaat yang akan diperoleh. Literasi asuransi berarti kemampuan seseorang untuk memahami, memilih, dan menggunakan produk asuransi dengan benar. Orang yang memahami asuransi seharusnya bisa melihat keuntungan dari asuransi kecelakaan pribadi, mengetahui hak dan tanggung jawab sebagai pemilik polis, serta tahu bagaimana cara mengajukan klaim jika mengalami kecelakaan (Bilhillah & Martin, 2025).

Lebih lanjut, literasi asuransi berarti kemampuan seseorang untuk memahami dan menganalisis informasi terkait asuransi berdasarkan aturan yang berlaku, baik secara umum maupun spesifik, sehingga ia dapat dengan jelas memahami manfaat, keuntungan, serta dampak yang mungkin terjadi apabila menjadi peserta asuransi kesehatan. Pemahaman tersebut menjadi dasar dalam mempertimbangkan dan mengambil keputusan yang berkaitan dengan kepemilikan asuransi beserta konsekuensi yang menyertainya (Bubun & Irawan, 2023).

Literasi Asuransi dapat mempengaruhi layanan asuransi dimana peningkatan pemahaman karyawan akan produk, manfaat, dan risiko asuransi berbanding lurus dengan peningkatan minat, kepercayaan, serta keputusan pembelian produk asuransi. Pemahaman yang baik membantu karyawan memahami prosedur klaim dan meminimalisir kesalahpahaman sehingga meningkatkan kualitas pengalaman layanan (Pramudya & Rahmi, 2022).

Dalam konteks asuransi, literasi karyawan berpengaruh signifikan terhadap layanan asuransi. Literasi mengacu pada pemahaman dan pengetahuan individu tentang prinsip-prinsip dalam kegiatan ekonomi dan keuangan. Semakin tinggi tingkat literasi individu, semakin besar ketepatan seseorang dalam memilih produk dan layanan yang tepat dengan kebutuhannya, termasuk produk asuransi. Orang yang memiliki literasi dengan baik akan lebih mudah mengetahui dan paham akan keunikan dan manfaat produk asuransi. Mereka memahami bahwa asuransi bukan cuma memberi perlindungan ekonomi, tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai, prinsip, dan kebutuhan mereka (Syahira & Very, 2024).

Literasi asuransi juga mempengaruhi individu dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Wulandari et al (2025) mengatakan bahwa asuransi adalah kebijakan umum yang digunakan untuk meningkatkan akses ke layanan kesehatan. Individu dengan literasi asuransi yang tinggi memiliki pemahaman yang baik mengenai manfaat, prosedur, dan cakupan pembiayaan, sehingga lebih percaya diri dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Pemahaman tersebut mengurangi kekhawatiran terhadap biaya, sehingga mereka lebih kecil kemungkinannya menunda atau tidak menggunakan layanan kesehatan, baik untuk layanan preventif maupun kuratif (Tipirneni et al., 2021).

Subanti et al (2025) memberi penjelasan yaitu asuransi kesehatan berdampak positif pada peningkatan penggunaan fasilitas layanan kesehatan. Ini menunjukkan bahwa orang yang memiliki asuransi kesehatan biasanya lebih sering menggunakan pusat layanan kesehatan ketika sedang sakit dibandingkan orang yang tidak memiliki asuransi kesehatan. Penjelasan tersebut mendukung bahwa asuransi kesehatan penting untuk menunjang pekerja dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan untuk mengatasi resiko ketika mereka sakit. Lalu, asuransi

kesehatan juga sangat penting untuk wanita karena mereka lebih rentan dengan masalah kesehatan sehingga wanita lebih berpotensi dalam menggunakan layanan kesehatan.

Penelitian ini juga didasari oleh gap penelitian penelitian Yagi et al (2021), Wulandari et al (2025), dan Asadi-piri et al (2025) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara literasi asuransi terhadap pemanfaatan layanan kesehatan. Berbeda dengan hasil penelitian Panogu & Farisi (2024), (Chen et al., 2022), dan Yanti et al (2021) yang menyatakan bahwa asuransi tidak berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan kesehatan dikarenakan masyarakat lebih dominan memilih pengobatan alternatif.

Berdasarkan fenomena dan research gap yang telah di uraikan sebelumnya, masih terdapat masalah terkait literasi karyawan, layanan asuransi, pemanfaatan pelayanan kesehatan dan perbedaan hasil penelitian sehingga perlu dikaji lebih lanjut. Dari fenomena yang sudah dijelaskan, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah: apakah literasi karyawan berpengaruh terhadap layanan Asuransi Mandiri Inhealth? Apakah literasi karyawan berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan pada RSUD Bunda Thamrin Medan?

Penting bagi perusahaan memberikan layanan kesehatan yang baik kepada karyawan guna memenuhi kewajiban sosial dan membantu meningkatkan semangat kerja dan hasil kerja mereka. Karyawan dengan kesehatan yang baik dan terjaga pastinya lebih bisa berkonsentrasi dalam kerja dan lebih efisien dalam menyelesaikan tugas. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis tingkat literasi karyawan guna mengetahui pengaruhnya terhadap layanan Asuransi Mandiri Inhealth dan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada RSUD Bunda Thamrin Medan.

Penelitian ini berfokus pada karyawan PT. Aica Mugi Medan sebagai peserta layanan Asuransi Mandiri Inhealth. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat literasi karyawan terhadap layanan Asuransi Mandiri Inhealth serta menganalisis pemanfaatan pelayanan kesehatan pada RSUD Bunda Thamrin Medan. Melalui kajian ini, diharapkan pembaca dapat memperoleh gambaran komprehensif tentang sejauh mana literasi karyawan terhadap asuransi kesehatan berkontribusi terhadap optimalisasi penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak. Bagi karyawan, penelitian ini dapat membantu memahami pentingnya literasi asuransi, termasuk manfaat, prosedur klaim, cakupan layanan, serta hak dan kewajiban sebagai peserta asuransi kesehatan. Dengan meningkatnya literasi, karyawan dapat memanfaatkan fasilitas asuransi secara optimal.

Bagi perusahaan, penelitian ini memberikan gambaran tentang tingkat literasi karyawan terhadap layanan Mandiri Inhealth sehingga perusahaan dapat menilai apakah program

asuransi telah dipahami dan dimanfaatkan secara optimal. Bagi RSUD Bunda Thamrin, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk meningkatkan mutu layanan, khususnya bagi pasien pengguna asuransi Mandiri Inhealth, serta memberikan gambaran mengenai tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh karyawan peserta asuransi sehingga rumah sakit dapat menilai efektivitas kerja sama yang berjalan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Literasi Karyawan

Literasi karyawan merupakan kemampuan karyawan dalam memahami, menilai, serta menggunakan informasi terkait produk, manfaat, prosedur, dan risiko asuransi kesehatan secara tepat untuk pengambilan keputusan kesehatan. Menurut Sagala & Daulay (2024) Literasi asuransi adalah seberapa baik seseorang mengerti tentang produk asuransi. Ini mencakup berbagai tipe asuransi yang tersedia, keuntungan yang didapat dari asuransi, dan cara untuk mengajukan klaim. Menurut Bilhillah & Martin (2025) Orang yang memahami asuransi dengan baik diharapkan mampu mengerti manfaat dari asuransi, hak serta tanggung jawab sebagai pemilik polis, serta langkah-langkah yang perlu diambil saat menghadapi kecelakaan.

Indikator literasi asuransi menurut Pramudya & Rahmi (2022) meliputi memahami dasar-dasar tentang konsep asuransi, mengetahui sifat-sifat dan manfaat asuransi, menyadari risiko terkait produk-produk asuransi, serta yakin dalam merencanakan asuransi agar dapat mengatasi risiko-risiko yang tidak dapat diprediksi.

Layanan Asuransi

Asuransi merupakan suatu perjanjian yang mengikat penanggung dengan tertanggung, di mana penanggung menerima pembayaran premi sebagai imbalan atas kewajibannya untuk memberikan ganti rugi terhadap kerugian, kerusakan, atau hilangnya manfaat yang diharapkan oleh tertanggung akibat terjadinya suatu peristiwa yang bersifat tidak pasti. (Agustianto, 2021). Asuransi adalah bagian dari instrumen keuangan yang bermanfaat untuk meringankan masyarakat dan perusahaan dari risiko finansial karena insiden tak terduga contohnya bencana alam, kecelakaan, atau kehilangan (Purwaningsih & Catur, 2023). Indikator layanan asuransi menurut Bubun & Irawan (2023) yaitu memahami prosedur klaim, kemampuan mengakses layanan, dan memahami proses administrasi.

Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Pemanfaatan pelayanan kesehatan berarti menggunakan tempat dan layanan yang ada untuk membantu seseorang menjadi lebih sehat. Ini dilakukan dengan cara mengobati dan menyembuhkan penyakit yang dialami (Salsabila & Setianingsih, 2024). Tujuan dari

penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang terbaik, dengan memberikan layanan yang efektif, agar bisa memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang menggunakan pelayanan tersebut (Ilmayanti et al., 2022). Indikator pemanfaatan pelayanan kesehatan menurut Lende et al (2024) yaitu jumlah kunjungan, jenis layanan yang digunakan, dan kepatuhan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel bebas dan variabel terikat, lalu data diolah dalam bentuk kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner pilihan berganda dengan jawaban opsi skala *likert* 1-5 berbentuk kuesioner kertas. Populasi adalah karyawan PT. Aica Mugi Medan secara keseluruhan berjumlah 41 orang, sampel diambil menggunakan teknik *non probability sampling* dengan sampling jenuh dimana keseluruhan populasi dijadikan sampel penelitian. Teknik analisis data menggunakan analisis SEM-PLS berupa uji *Outer Model*, *Inner Model*, dan Uji Hipotesis menggunakan bantuan aplikasi statistik *SmartPLS* Versi 4.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan penyebaran kuesioner pada 41 sampel penelitian, maka diperoleh karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden.

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	35	85,4%
Perempuan	6	14,6%
Total	41	100%

Sumber : Data Penyebaran Kuesioner (2026)

Dari Tabel 2. di atas, responden dengan jenis kelamin laki-laki 35 orang (85,4%) dan jenis kelamin perempuan 6 orang (14,6%). Jumlah tersebut berarti responden dalam penelitian ini didominasi oleh karyawan berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 3. Usia Responden.

Usia	Jumlah	Persentase
20-30 Tahun	3	7,3%
31-40 Tahun	8	19,5%
41-50 Tahun	17	41,5%
≥ 51 Tahun	13	31,7%
Total	41	100%

Sumber : Data Penyebaran Kuesioner (2026)

Dari Tabel 3. di atas, responden yang usianya di rentang 20-30 tahun berjumlah 3 orang (7,3%), responden yang usianya di rentang 31-40 tahun berjumlah 8 orang (19,5%), responden yang usianya di rentang 41-50 tahun berjumlah 17 orang (41,5%), dan responden berusia 51 tahun atau lebih berjumlah 13 orang (31,7%). Artinya responden dalam penelitian ini lebih dominan pada rentang usia 41–50 tahun.

Tabel 4. Lama Kerja Responden.

Usia	Jumlah	Persentase
1-10 Tahun	3	7,3%
11-20 Tahun	11	26,8%
≥ 21 Tahun	27	65,9%
Total	41	100%

Sumber : Data Penyebaran Kuesioner (2026)

Pada Tabel 4. di atas, responden yang sudah bekerja 1–10 tahun adalah 3 orang (7,3%), responden yang sudah bekerja 11–20 tahun adalah 11 orang (26,8%), lalu responden yang bekerja kerja lebih 21 tahun adalah 27 orang (65,9%). Artinya, responden penelitian dominan bekerja 21 tahun atau lebih.

Outer Model

Uji *Outer Model* menjelaskan spesifikasi di sela variabel laten dan variabel manifestnya, maksudnya adalah bagaimana hubungan setiap indikator pengukur dengan variabel latennya yang diukur. Uji *Outer model* terdapat 3 tahapan yaitu:

Convergent Validity

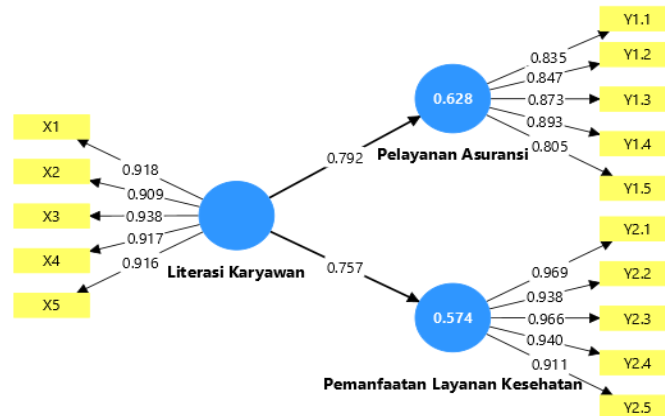
Uji *Convergent Validity* dilakukan untuk mengetahui bagaimana konstruk konvergen dapat menjelaskan indikatornya. *Convergen Validity* di analisis dari nilai *loading faktor* dengan ketentuan indikator dikatakan tinggi jika korelasinya dengan konstruk yang akan diukur lebih dari 0,60 (Sihombing et al., 2024). Hasil dari uji *Convergent Validity* yaitu sebagai berikut:

Tabel 5. *Loading Faktor.*

	Literasi Karyawan	Layanan Asuransi	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan
X1	0.918		
X2	0.909		
X3	0.938		
X4	0.917		
X5	0.916		
Y1.1		0.835	
Y1.2		0.847	
Y1.3		0.873	
Y1.4		0.893	
Y1.5		0.805	
Y2.1			0.969
Y2.2			0.938
Y2.3			0.966
Y2.4			0.940
Y2.5			0.911

Sumber : Hasil Olah Data SmartPLS 4 (2026)

Dari tabel 5. diatas terkait hasil pengujian *Convergent Validity*, semua nilai *loading factor* dari indikator lebih dari 0,60. Dapat ditarik kesimpulan bahwa semua indikator validitasnya adalah baik. *Graphical Output* hasil uji outer model dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Graphical Output.

Sumber : Hasil Olah Data SmartPLS 4 (2026)

Discriminant Validity

Uji *Discriminant Validity* dilakukan agar mengetahui seberapa jauh salah satu konstruk berbeda dari konstruk lainnya. Uji *Discriminant Validity* dilakukan dengan HTMT dimana jika hasil HTMT < 0,9 maka dikatakan konstruk memiliki validitas yang baik (Hair et al., 2022). Hasil dari uji *Discriminant Validity* adalah berikut:

Tabel 6. HTMT *Discriminant Validity*.

	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
Layanan Asuransi ↔ Literasi Karyawan	0.839
Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan ↔ Literasi Karyawan	0.783
Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan ↔ Layanan Asuransi	0.836

Sumber : Hasil Olah Data SmartPLS 4 (2026)

Dari tabel 6. Diatas hasil analisis *Discriminant Validity*, terlihat seluruh nilai HTMT dibawah 0,9. Kesimpulannya adalah semua konstruk memiliki vasilitas yang baik.

Composite Reliability

Pengujian *Composite reliability* merupakan tahap uji yang menilai konstruk didasari oleh *view latent variable coefficient*. *Composite reliability* di evaluasi dengan alat ukur *cronbach's alpha* dengan ketentuan apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,70 maka disimpulkan konstruk tersebut reliabilitasnya tinggi (Sihombing et al., 2024). Hasil uji *Composite Reliability* dengan *cronbach's alpha* dapat dilihat berikut :

Tabel 7. *Cronbach's Alpha.*

	Cronbach's alpha
Literasi Karyawan	0.954
Layanan Asuransi	0.905
Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	0.970

Sumber : Hasil Olah Data SmartPLS 4 (2026)

Dari pengujian *Composite Reliability* dengan *cronbach's alpha* pada tabel 7. diatas, terlihat bahwa *cronbach's alpha* seluruh variabel diatas 0,70 sehingga kesimpulannya dikatakan bahwa seluruh konstruk ada pada *reliabilitas* yang tinggi.

Inner Model

Pengujian *inner model* bertujuan untuk melakukan prediksi terkait hubungan antara variabel. Analisis *inner model* terdiri dari :

***R-square* (R^2)**

R-Square adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang berguna untuk mengetahui seberapa besar variabel eksogen mempengaruhi variabel (endogen). Uji ini dilakukan agar memprediksi apakah model adalah lemah, sedang atau kuat. Ketentuannya yaitu nilai *R-Square* 0.75 model adalah kuat, 0.50 model adalah sedang, dan 0.25 model adalah lemah (Hair et al., 2022). Hasil uji *R-square* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8. *R-square* (R^2).

	R-square
Layanan Asuransi	0.628
Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	0.574

Sumber : Hasil Olah Data SmartPLS 4 (2026)

Dari analisis *R-square* pada tabel 8 di atas, dapat disimpulkan bahwa pengaruh literasi karyawan terhadap layanan asuransi memiliki nilai *R-square* sebesar 0,628 yang menunjukkan bahwa model tersebut berada dalam kategori sedang. Hal ini berarti bahwa layanan asuransi mampu dijelaskan oleh variabel literasi karyawan sebesar 62,8%, sedangkan sisanya sebesar 37,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Selanjutnya, pengaruh literasi karyawan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan memiliki nilai *R-square* sebesar 0,574 atau menunjukkan bahwa model tersebut berada dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat dijelaskan oleh variabel literasi karyawan sebesar 57,4%, sedangkan sisanya sebesar 42,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dipakai untuk mengamati dampak dari variabel yang tidak tergantung terhadap variabel yang tergantung. Penentu uji hipotesis adalah dengan melihat nilai signifikansi (*P-Value*), jika nilai *P-Values* < 0,05, maka signifikan dan Jika nilai *P-Values* > 0,05, maka tidak signifikan. Kemudian, ketentuan uji hipotesis juga dapat dilihat dari nilai t_{hitung}

dimana jika nilai t_{hitung} jika lebih besar dari t_{tabel} maka ada berpengaruh dan jika tidak maka tidak ada pengaruh (Sihombing et al., 2024). t_{tabel} dalam penelitian ini didapatkan dengan mencari nilai derajat kebebasan (df) dengan rumus $df = n - k$ dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel dengan alpha 5%. Berdasarkan hasil dari perhitungan tersebut, nilai t_{tabel} pada penelitian ini adalah 2,024. Hasil dari uji hipotesis yang telah dilakukan diuraikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 9. Uji Hipotesis.

	T statistics	P values
Literasi Karyawan → Layanan Asuransi	15.390	0.000
Literasi Karyawan → Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	8.852	0.000

Sumber : Hasil Olah Data SmartPLS 4 (2026)

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel 9 di atas, dapat disimpulkan bahwa pengaruh literasi karyawan terhadap layanan asuransi memiliki nilai t hitung sebesar $15,390 > 2,024$ dan nilai P-Values sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa literasi karyawan PT. Aica Mugi Medan berpengaruh signifikan terhadap layanan asuransi Mandiri Inhealth. Selanjutnya, pengaruh literasi karyawan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan memiliki nilai t hitung sebesar $8,852 > 2,024$ dan nilai P-Values sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa literasi karyawan PT. Aica Mugi Medan berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan pada RSUD Bunda Thamrin Medan.

Pembahasan

Pengaruh Literasi Karyawan Terhadap Layanan Asuransi

Literasi karyawan PT. Aica Mugi Medan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan asuransi Mandiri Inhealth. Artinya, tingkat literasi yang dimiliki karyawan mempengaruhi kemampuan mereka dalam memahami dan memanfaatkan layanan asuransi yang tersedia. Karyawan dengan literasi yang baik pastinya memiliki pengetahuan yang lebih memadai seputar asuransi seperti manfaat asuransi, prosedur klaim, serta tata cara penggunaan layanan kesehatan yang telah disediakan oleh pihak penyedia asuransi. Kemudian, karyawan dengan tingkat literasi yang tinggi lebih mampu memahami informasi terkait ketentuan layanan, alur rujukan fasilitas kesehatan, serta persyaratan administrasi yang diperlukan dalam proses pengajuan layanan atau klaim asuransi.

Hal tersebut membuat karyawan lebih mudah dalam mengakses layanan kesehatan, meminimalkan kesalahan dalam proses administrasi, serta mengurangi kendala yang sering muncul akibat kurangnya literasi terhadap prosedur layanan seperti kendala pada proses pengajuan klaim, ketidaktahuan mengenai fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan pihak

asuransi, kurangnya literasi terhadap alur rujukan layanan kesehatan, ketidaktahuan mengenai manfaat dan batasan pertanggungan asuransi, serta kesalahan dalam memenuhi persyaratan administrasi layanan. Dari hasil tersebut, seiring meningkatnya literasi yang dimiliki oleh karyawan, ikut meningkat pula kemampuan mereka dalam memahami mekanisme, alur, dan prosedur layanan asuransi Mandiri Inhealth.

Temuan pada penelitian ini didukung penelitian Sagala & Daulay (2024) yang menyimpulkan tingkat literasi yang lebih baik mendorong pekerja untuk mengambil keputusan finansial secara lebih bijaksana, karena mereka memiliki pemahaman yang memadai mengenai hak sebagai pemegang polis serta mampu memanfaatkan perlindungan yang diberikan oleh asuransi secara optimal. Bilhillah & Martin (2025) menyimpulkan bahwa tingkat literasi tentang asuransi yang baik akan membuat orang yang memakai layanan asuransi lebih mengerti tentang keuntungan yang ditawarkan, hak-hak dan tanggung jawab mereka sebagai pemilik polis, serta langkah-langkah untuk mengajukan klaim saat mengalami risiko kecelakaan. Simpulan dari Nur et al (2025) menjelaskan bahwa penyediaan media edukasi yang jelas dan profesional, seperti brosur, poster, video yang menampilkan simulasi manfaat asuransi, dan tampilan visual lainnya akan membantu menjelaskan konsep yang tidak berwujud seperti asuransi.

Pengaruh Literasi Karyawan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Literasi karyawan PT. Aica Mugi Medan terbukti berpengaruh positif yang signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan pada RSUD Bunda Thamrin Medan. Karyawan dengan literasi yang baik mengenai asuransi kesehatan cenderung akan lebih memanfaatkan pelayanan kesehatan yang tersedia secara optimal. Hal ini karena karyawan memahami bahwa asuransi yang dimiliki dapat membantu menanggung biaya pengobatan sehingga tidak menimbulkan beban finansial yang besar. Literasi tersebut mendorong karyawan untuk lebih proaktif dalam menjaga kesehatannya, seperti melakukan pemeriksaan kesehatan secara rutin, memanfaatkan layanan konsultasi medis, serta berobat ketika mengalami gangguan kesehatan tanpa menunda karena kekhawatiran terhadap biaya. Dengan demikian, literasi yang baik mengenai asuransi kesehatan dapat meningkatkan kesadaran dan kemauan karyawan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara lebih teratur.

Temuan pada penelitian ini selaras dengan kesimpulan dari hasil penelitian sebelumnya oleh Yagi et al (2021), Asadi-piri et al (2025) dan Adnan et al (2024) yang mengatakan bahwa kepemilikan asuransi kesehatan berkontribusi dalam meningkatkan frekuensi kunjungan individu untuk memanfaatkan layanan kesehatan pada fasilitas kesehatan. Wulandari et al (2025) menjelaskan adanya asuransi mampu meningkatkan kunjungan ke fasilitas kesehatan,

pengobatan di faskes, dan mengurangi tanggungan kesehatan untuk rumah tangga terutama pada kelompok menengah kebawah. Hasil penelitian Azhar et al (2025) menyimpulkan bahwa ketimpangan sosial berkurang karna adanya peran literasi asuransi syariah. Lalu literasi tersebut juga meningkatkan akses layanan kesehatan dan keharmonisan dalam masyarakat.

5. KESIMPULAN

Simpulan pada penelitian ini adalah Literasi karyawan PT. Aica Mugi Medan berpengaruh signifikan terhadap layanan asuransi Mandiri Inhealth. Tingkat literasi yang dimiliki karyawan mempengaruhi kemampuan mereka dalam memahami dan memanfaatkan layanan asuransi yang tersedia sehingga dengan tingkat literasi karyawan yang tinggi, semakin baik pula kemampuan mereka dalam memahami mekanisme, alur, dan prosedur layanan asuransi Mandiri Inhealth.

Literasi karyawan PT. Aica Mugi Medan berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan pada RSUD Bunda Thamrin Medan, karyawan yang memiliki literasi yang baik mengenai asuransi kesehatan cenderung akan lebih memanfaatkan pelayanan kesehatan yang tersedia secara optimal. Literasi tersebut mendorong karyawan untuk lebih proaktif dalam menjaga kesehatannya seperti melakukan pemeriksaan kesehatan secara rutin, memanfaatkan layanan konsultasi medis, serta berobat ketika mengalami gangguan kesehatan tanpa menunda karena kekhawatiran terhadap biaya.

BATASAN PENELITIAN

Beberapa batasan penelitian dalam pelaksanaan penelitian ini yaitu penelitian hanya dilakukan pada karyawan PT. Aica Mugi Medan yang menjadi peserta asuransi Mandiri Inhealth, sehingga hasil penelitian ini belum sepenuhnya dapat digeneralisasikan pada karyawan perusahaan lain dengan karakteristik responden yang berbeda. Pengumpulan data dalam studi ini menggunakan kuesioner, sehingga kualitas jawaban dari responden sangat bergantung pada tingkat pemahaman, sudut pandang, dan kejujuran mereka dalam mengisi kuesioner tersebut. Penelitian ini juga hanya berfokus menganalisis pengaruh literasi karyawan terhadap layanan asuransi dan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Sementara itu, terdapat faktor lain yang juga berpotensi memengaruhi kedua variabel tersebut, seperti kemudahan prosedur klaim, kualitas pelayanan rumah sakit, aksesibilitas fasilitas kesehatan, serta kondisi kesehatan karyawan yang berada di luar variabel penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, Y., Basri, S., Amansyah, M., & Arranury, Z. (2024). Health Insurance Ownership To Increase The Utilization Of Primary Health Services In Rural Highlands. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Dan Aplikasinya*, 12(2), 102–110.
- Agustianto, M. A. (2021). Asuransi dalam Pandangan Ekonomi Islam. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 9(1), 55–72.
- Aramiko, S., Nawawi, Z. M., & Yanti, N. (2022). Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Mahasiswa Prodi Asuransi Syariah , Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Terhadap Minat Membeli. *INTELEKTIVA*, 3(5), 61–72.
- Asadi-piri, Z., Abdollahi-pour, F., Ali, N., Daroudi, R., & Jaafaripooyan, E. (2025). Health insurance literacy and the associated factors in Iran : A national-scale study. *Health Policy OPEN*, 9(10), 1–10.
- Azhar, Putri, A. E., Kuncoro, D. S., & Sunarsih, U. (2025). Peran dan pengaruh asuransi syariah terhadap kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(1), 427–439.
- Bilhillah, A. F., & Martin, E. (2025). Literasi Asuransi Personal Accident di PT. Asuransi Sinar Mas Cabang Solo Pada Mahasiswa Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta. *Social, Humanities, and Education Studies (SHEs): Conference Series*, 8(3), 146–151.
- Bubun, U. U., & Irawan, J. L. (2023). Identification of Perceptions and Levels of Health Insurance Literacy in Makassar Metropolitan Millennials. *Journal of Management, E-Business & Entrepreneurship Research*, 02(02), 35–50.
- Chen, S., Lin, Z., Fan, X., Li, J., Xie, Y., & Hao, C. (2022). The Comparison of Various Types of Health Insurance in the Healthcare Utilization , Costs and Catastrophic Health Expenditures among Middle-Aged and Older Chinese Adults. *International Journal of Environmental Research and Public Health Article*, 19(10), 1–14.
- Daneshmandi, F., Hessari, H., Nategh, T., & Bai, A. (2023). *Examining the Influence of Job Satisfaction on Individual Innovation and Its Components : Considering the Moderating Role of Technostress*.
- Firnanda, M. A., Wibowo, M. E. S., Haziroh, A. L., & Ikasari, H. (2025). Efektivitas Bonus Insentif, Asuransi Kesehatan, Dan Hak Cuti Terhadap Kesejahteraan Karyawan Di PT. KAI Daop IV Semarang. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 7(5), 396–409.
- Fратиwi, D., Lubis, F. A., & Inayah, N. (2023). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Penolakan Suatu Klaim Nasabah Asuransi (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Medan). *Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Madina*, 4(2), 158–174.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2022). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer.
- Ilmayanti, N. A., Rusydi, A. R., & Andayanie, E. (2022). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Poli Interna Di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 3(6), 1079–1088.
- Lende, N. A., Cahyaningrum, I., & Rosdiana, Y. (2024). Motivasi Berhubungan Dengan Pemanfaatan Layanan Kesehatan Penderita Hipertensi. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 8(1), 64–74.

- Medina-Garrido, J. A., Biedma-Ferrer, J. M., & Sánchez-Ortiz, J. (2021). I Can ' t Go to Work Tomorrow ! Work-Family Policies , Well-Being and Absenteeism. *Sustainability*, 12(5519), 1–21.
- Nur, D. L., Soemitra, A., & Nasution, Y. S. J. (2025). Bancassurance Strategy in Increasing Sales of Sharia Life Insurance Products : A Case Study of Collaboration Between Prudential Syariah and BSI in Medan City. *Electronic Journal of Education, Social Economics and Technology*, 6(2), 1–9.
- Panogu, M. A., & Farisi, R. (2024). Analisis Determinan Kunjungan Masyarakat ke Fasilitas Kesehatan : Studi Kasus Indonesia. *Educationist: Journal of Educational and Cultural Studies*, 3(1), 70–74.
- Pasi, K. U., Rahma, T. I. F., & Syahriza, R. (2023). Pengaruh Service Quality, Customer Trust, dan Customer Satisfaction terhadap Purchase Intention Dalam Personal Selling Produk Asuransi Jiwa. *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 3751–3767.
- Pramudya, R. M., & Rahmi, M. (2022). Pengaruh Literasi Asuransi , Religiusitas , dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Generasi Milenial Menggunakan Asuransi Syariah. *Journal of Islamic Economics and Finance Studies Volume*, 3(1), 70–87.
- Purwaningsih, N., & Catur, R. (2023). Risiko hukum perusahaan mengabaikan legalitas asuransi dalam kegiatan bisnis. *Unes Law Review*, 5(4), 2763–2774.
- Ramadiansyah, R., & Daulay, A. N. (2024). Implementasi Asuransi Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di BPRS Gebu Prima. *Jurnal Akuntansi Hukum Dan Edukasi*, 1(2), 542–548.
- Rambe, D. N. S., Nasution, Y. S. J., & Dharma, B. (2023). Pengaruh Pemahaman Dan Pendapatan Pedagang Tetap Terhadap Keputusan Menggunakan Asuransi Kebakaran Berdasarkan Padat Penduduk (Studi Kasus Pedagang Sigambal Kec. Rantau Selatan, Kab. Labuhan Batu). *Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 1(6), 84–101.
- Sagala, P. W., & Daulay, A. N. (2024). Literasi Produk Asuransi Kecelakaan Diri Di PT . Askrindo Pada Pegawai Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(2), 1590–1596.
- Salsabila, A. Z., & Setianingsih, L. E. (2024). Pemanfaatan pelayanan kesehatan peserta jaminan kesehatan nasional di puskesmas cikarang. *Indonesian Journal Of Health Research Innovation (IJHRI)*, 01(01), 9–17.
- Sihombing, P. R., Arsani, A. M., Oktaviani, M., Nugraheni, R., Wijaya, L., & Muhammad, I. (2024). *Aplikasi Smartpls 4.0 untuk Statistisi Pemula* (I. Marzuki (ed.); 1st ed.). Minhaj Pustaka.
- Subanti, S., Hakim, A. R., Riani, A. L., Pratiwi, H., & Sulandari, W. (2025). The health insurance and its effect on health care utilization in Indonesia. *Humanities and Social Sciences Letters*, 13(3), 969–982.
- Syahira, S., & Very, Y. (2024). Literasi Syariah Terhadap Minat Pemilihan Produk Asuransi Syariah. *Journal of Exploratory Dynamic Problems*, 1(3), 60–67.
- Tipirneni, R., Politi, M. C., Kullgren, J. T., Kieffer, E. C., Goold, S. D., & Scherer, A. M. (2021). Association Between Health Insurance Literacy and Avoidance of Health Care Services Owing to Cost. *JAMA Network Open*, 1(7), 1–12.
- Wulandari, R. Y., Rachmawan, A., Alridjal, R., & Abdelrazig, O. A. O. (2025). Dampak Asuransi Kesehatan Terhadap Akses Pelayanan Kesehatan Ibu : Tinjauan Literatur Di

- Konteks Global. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(September), 9841–9847.
- Yagi, B. F., Luster, J. E., Scherer, A. M., Farron, M. R., Smith, J. E., & Tipirneni, R. (2021). Association of Health Insurance Literacy with Health Care Utilization : a Systematic Review. *National Library of Medicine*, 37(2), 375–389.
- Yanti, I., Hengky, H. K., & Herlina. (2021). Kebiasaan Masyarakat Dalam Memilih Pengobatan Alternatif Terhadap Suatu Penyakit Di Desa Samaulue Kecamatan Lanrisang Kabupaten Pinrang. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 4(1), 146–154.