

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesadaran masyarakat terhadap pentingnya asuransi terus meningkat. Masyarakat semakin mengerti perlunya memiliki jaminan finansial untuk menghindari atau mengalihkan resiko keuangan dalam rangka persiapan menghadapi kejadian-kejadian yang tidak terduga. Hal ini berdampak baik terhadap perkembangan industri asuransi jiwa[1]. Perjanjian asuransi dapat memunculkan bentuk kejahatan baru yang merupakan kejahatan kerah putih dalam bisnis asuransi yaitu kecurangan, dalam kancah asuransi dikenal dengan istilah *Insurance Fraud*. Praktik *fraud* sendiri sudah berlangsung lama di industri asuransi, bahkan pola ataupun modus kecurangan klaim ini terus berjalan dengan perkembangan asuransi[2]. Asuransi memiliki seorang agen yang berperan dalam memasarkan produk asuransi yang dimiliki perusahaan[3]. Perusahaan asuransi selalu berusaha untuk berinovasi untuk melahirkan produk-produk layanan asuransi guna meningkatkan nilai penjualannya dan akan berakibat pada peningkatan untuk mendapatkan keuntungan bagi perusahaan[4]. Pada dasarnya Asuransi adalah perlindungan hukum yang dibuat sendiri oleh para pihak pada saat membuat perjanjian ketika membuat kontrak, sehingga kepentingan kedua belah pihak[5]. Beberapa perusahaan asuransi melakukan ekspansi dalam menawarkan produk asuransi, salah satunya adalah Manulife Indonesia yang telah dikenal lama sebagai salah satu perusahaan asuransi terbesar di Indonesia. Berbagai produk dan jenis asuransi yang ditawarkan oleh Manulife saat ini juga beragam[6].

Menurut Bapak Adi Wijaya Susanto, dari pihak Manulife menceritakan tentang aplikasi MiCalls yang digunakan oleh *agent* untuk berkomunikasi tentang keluhan konsumen. Aplikasi MiCalls memiliki beberapa kekurangan dalam pembuatan tiket permasalahan pelanggan sehingga tidak dapat membantu tim *agent IT Helpdesk* Manulife menangani kasus tepat waktu. Pada Gambar 1.1 menunjukkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Adi Wijaya Susanto selaku Head IT Manager PT AJ Manulife Indonesia.



Gambar 1.1 Foto bersama klien menjelaskan permasalahan

Penjelasan Bapak Adi Wijaya Susanto menginformasikan tentang aplikasi bernama MiCalls melalui *video call* memiliki beberapa kekurangan diantaranya yaitu :

1. Menu pengisian keluhan pelanggan yang tidak lengkap,
2. Tampilan halaman yang terlalu banyak *scrolling* namun pengisian *form* yang kurang,
3. Aplikasi tidak *powerful* dalam perekaman data konsumen sehingga tim IT agent Helpdesk Manulife hanya mencatatkan masalah konsumen menggunakan *notepad* kemudian disimpan ke aplikasi Microsoft Excel untuk rekapitulasi tiket perbulannya.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka pengembangan aplikasi yang bernama MiDesk sebagai wadah keluhan klien yang dibutuhkan untuk dapat menggantikan aplikasi MiCalls. Metodologi pengembangan aplikasi ini menggunakan metode *User Centered Design* (UCD). Ada beberapa metodologi pengembangan aplikasi diantaranya Spiral, RAD, dan UCD. Metode Spiral merupakan sifat *iterative* dari *prototype* dengan cara kontrol dan aspek sistematis dari model sekuensial linier[7]. Proses pengembangan yang menggabungkan pendekatan *prototyping* yang bersifat *iterative* dengan aspek-aspek seperti *waterfall*[8] pengembangan sistem relatif tergolong lama[9], model ini memerlukan ketentuan aspek klien yang dibutuhkan untuk membangun aplikasi[10]. Adapun metode RAD (*Rapid Application Development*) merupakan metode perangkat lunak melibatkan *user* untuk menyusun rencana kebutuhan

sistem[11] model ini mengikuti tahap pengembangan sistem seperti pada umumnya[12] RAD hanya berfokus Implementasi *prototype* ke aplikasi[13].

User Centered Design mengutamakan tujuan pembangunan hingga penentuan desain aplikasi tergantung dari *experience* pengguna.[14] Konsep dari UCD adalah *user* sebagai pusat dari proses pengembangan sistem, dan tujuan, serta pengalaman[15]. Keterkaitan *user* pada seluruh proses, pengguna tidak hanya memberi masukan tentang konsep perancangan, namun juga wajib secara intensif dilibatkan kedalam seluruh aspek, termasuk tahapan implementasi pada sistem yang akan membantu penulis[16].

Dari sudut pandang deskripsi penelitian yang akan dilakukan adalah merancang, membangun dan mengimplementasikan pendekatan desain yang berpusat pada pengguna sangat tepat menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) untuk aplikasi MiDesk. Penelitian ini mengembangkan aplikasi Helpdesk yang bernama MiDesk menggunakan metode *User Centered Design* dengan studi kasus: PT AJ Manulife Indonesia

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka diperoleh rumusan permasalahan yang dapat diketahui antara lain:

1. Aplikasi MiCalls kurang memadai untuk pengisian masalah konsumen yang lengkap dan tampilan MiCalls terlalu banyak *scrolling*.
2. Aplikasi MiCalls belum dapat mengakomodir kebutuhan dari tim *agent* IT Helpdesk sehingga data konsumen tidak ter-record ke *database* karena pencatatan tiket hanya menggunakan *Notepad* dan *Microsoft Excel* saja.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diatas maka dapat diketahui tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun aplikasi MiDesk berbasis Website menggunakan Metode *User Centered Design*;

2. Mengevaluasi antarmuka (*interface*) aplikasi MiDesk berbasis website menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS).

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka diperoleh Batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Aplikasi MiDesk berbasis website hanya diperuntukan untuk IT Helpdesk Agent Manulife (PT AJ Manulife Indonesia Pusat).
2. Aplikasi MiDesk berbasis website hanya bisa di akses menggunakan akun Manulife.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun yang didasarkan dari rumusan masalah, tujuan penelitian, dan Batasan masalah maka dapat diketahui manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Aplikasi MiDesk berbasis website bermanfaat bagi IT Helpdesk Agent Manulife dalam menindak lanjuti permasalahan konsumen.
2. Meningkatkan efektivitas kualitas pelayanan bagi *Customer* Manulife bagi tim IT Helpdesk Agent Manulife, sehingga tim IT Helpdesk Agent Manulife mempermudah pembuatan tiket.