ANALISIS PENGEMBANGAN *E-COMMERCE* BERBASIS *WEB* TERHADAP TINGKAT PENDAPATAN PADA PT *PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE – UNITED AGENCY* SB18

A R T I K E L I L M I A H

Oleh :

ACHMAD LUTFI SUDARMANTO
NIM: 2011310411

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2015

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama	:	Achmad Lutfi Sudarmanto
Tempat, Tanggal Lahir	:	Surabaya, 29 Januari 1994
N.I.M	:	2011310411
Jurusan	:	Akuntansi
Program pendidikan	:	Strata 1
Konsetrasi	:	Sistem Informasi Akuntansi
Judul	:	Analisis Pengembangan *E-Commerce* Berbasis *Web* Terhadap Tingkat Pendapatan Pada PT *Prudential Life Assurance – United Agency* SB18

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 04-03-2015

(Triana Mayasari, SE., Ak., M.Si)

Co. Dosen Pembimbing,
Tanggal : 24-3-'15

(Romi Ilham, S.Kom., MM.)

Ketua Program Sarjana Akuntansi,
Tanggal:

(Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si.)

ANALISIS PENGEMBANGAN *E-COMMERCE* BERBASIS *WEB* TERHADAP TINGKAT PENDAPATAN PADA PT *PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE – UNITED AGENCY* SB18

Achmad Lutfi Sudarmanto
STIE Perbanas Surabaya
Email: achmadlutfiss@gmail.com

ABSTRACT

The company's ability to meet customer satisfaction levels provide a competitive advantage in order to maintain and develop a long-term strategy. This research to analyze the development of E-Commerce web based on the level of revenue in the year before the launch or development, the year when the development, and the year after the development of PT Prudential Life Assurance. E-Commerce development process needs to be four criteria.

Some results of this research are: (1)the mission of the website is resulting from daily planning and execution of the deadline for the development can be achieved. (2)Task applied centrally able to increase revenue and reduce printing costs for the development of E-Commerce. (3)Scope of user's website plays an important role for users involved can succeed in the development of E-Commerce. (4)The level of complexity of a good and complete website development is able to make perfect and satisfying external users.

Development of PT Prudential Life Assurance online cannot be separated from the internal user population (as a non-developer), as a developer (EDP), the consumer, the FSA (Financial Services Authority), and the intervention of the banks cooperation. External users which develop is the FSA and the central office as supervisor and web design. So with the cooperation between populations from one another will affect the development of E-Commerce web based and will be run according to what will be planned.

Keywords*: E-Commerce, user involvement, level of revenue, Website*

PENDAHULUAN

Pada kondisi perekonomian global sekarang ini serta munculnya perusahaan-perusahaan baru yang berkembang dengan kondisi persaingan yang ketat dalam lingkungan bisnis, Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyususn, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkulaitas. Adanya dukungan dan perkembangan teknologi komputer dan telekomunikasi yang semakin baik telah menggeser dan mengeliminasi proses manual dan berubah menjadi sistem *online data Processing*. Transaksi-transaksi opersional seperti penghitungan gaji, pencatatan piutang, hutang, persediaan, dan juga pembuatan laporan keuangan telah menjadi sederhana dan mudah. Tentu saja proses pengolahan data tersebut menjadi semakin efektif dan efisien serta menjadikan birokrasi administrasi menjadi lebih mudah dan sederhana.

Menurut David Baum (1999) dalam Onno W. Purbo (2000:2) secara umum *E-Commerce* adalah:

"E-Comerce is a dynamic set of

technologies, applications, and business process that link enterprises, consumers, and communities through electronic transactions and the electronic exchange of goods, sevices, and information."

Banyaknya pendekatan pada keterlibatan pamakai dalam proses pengembangan *web*, sebagai tambahan tidak ada dalam pembuatan web yang sama, oleh karena itu setiap web mempunyai *misi, populasi user, task golas, dan tingkat kompleksitas* yang berbeda. Tujuan ini untuk memperkenalkan pada keterlibatan pemakai dan bagaimana mereka dapat menerapkan jenis web yang berbeda.

Suatu sistem informasi yang efektif dan efisien bagi para agen dan nasabah adalah satu hal yang dibutuhkan oleh perusahaan jasa keuangan. PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) merupakan contoh dari hal tersebut. PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) mendirikan United Agency SB18 – Surabaya yang didirikan dengan maksud untuk memperluas dan mempermudah permintaan produk proteksi jangka panjang. Maka sejak tahun 2007 terjun ke dunia internet dengan membuka layanan **PRU***access*.

Pengembangan *E-Commerce* dalam era globalisasi menjadi salah satu strategi bisnis yang memadahi. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti pada PT *Prudential Life Assurance* (*United Agency* SB18) untuk mengetahui perkembangan *E-Commerce* terhadap tingkat pendapatan yang dihasilkan dalam laporan keuangan tahunan sebelum membuka, tahun peralihan, dan tahun setelah perkembangan sistem informasi *E-Commerce* diluncurkan pertama kali oleh perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka penulis dapat menarik suatu rumusan masalah adalah sebagai berikut bagaimana dengan adanya partisipasi pemakai pengembangan *E-Commerce* berbasis *web* terhadap tingkat pendapatan pada *PT Prudential Life Assurance – United Agency* SB18.

Adapun Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa adanya partisipasi pemakai pengembangan *E-Commerce* berbasis *web* terhadap tingkat pendapatan pada PT *Prudential Life Assurance – United Agency* SB18.

RERANGKA TEORITIS

Konsep Dasar Aplikasi *E-Commerce*

Menurut Onno dan Aang (2001:138-147) untuk membangun sebuah perusahaan *E-Commerce*, beberapa hal dasar yang perlu diperhatikan adalah :

a) Mendaftarkan diri sebagai *Internet Merchant Bank Account*, agar dapat menerima pembayaran kartu kredit di internet, seorang *merchant* harus terdaftar di sebuah bank sebagai *Internet Merchant Bank Account*. Jika telah memiliki *account* tersebut, maka harus di-*upgrade* menjadi *Internet Account* dan bank tersebut dapat menerima *Internet Merchant Account*.

b) *Webhosting* merupakan bagian yang sangat penting dari proses ini, karena di tempat ini semua data dan *software* diletakkan.

c) Sertifikat Digital yang dikenal juga dengan nama SSL *Server Certificate*, menggunakan SSl pada *web server*. SSL melindungi komunikasi sehingga dapat mengolah transaksi kartu kredit dengan aman. Untuk meninimalkan biaya pembuatan usaha *E-Commerce*, biasanya orang-orang menggunakan sertifikat yang telah dimiliki perusahaan *webhosting* yang dipesan sebelumnya.

d) *Provider* Transaksi *Online*, Pemilihan *provider* yang memberikan paket-paket fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan dalam menciptakan *website E-Commerce*.

e) *Shopping Cart Software* merupakan sistem operasi yang digunakan agar calon pembeli dapat membeli barang-barang yang ditawarkan baik secara kredit maupun tunai. Mengawasi *Account* setiap saat, dan menggabungkan semua aspek *E-*

Commerce pada *Website*.

Proses *E-commerce*

Proses yang ada dalam *E-commerce* adalah sebagai berikut :

1. Presentasi electronik (Pembuatan website) untuk produk dan layanan.
2. Pemesanan secara langsung dan tersedianya tagihan.
3. Otomasi *account* Pelanggan secara aman (baik nomor rekening maupun nomor Kartu Kredit).
4. Pembayaran yang dilakukan secara Langsung (*online*) dan penanganan transaksi Keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan transaksi melalui *E-commerce* bagi suatu perusahaan adalah sebagai berikut :
   - 4.1 Meningkatkan pendapatan dengan menggunakan *online channel* yang biayanya lebih murah.
   - 4.2 Mengurangi biaya-biaya yang berhubungan dengan kertas, seperti biaya pos surat, pencetakan, *report*, dan sebagainya.
   - 4.3 Mengurangi keterlambatan dengan mengunakan transfer elektronik pembayaran yang tepat waktu dan dapat langsung dicek.
   - 4.4 Mempercepat pelayanan ke pelanggan, dan pelayanan lebih responsif.

Infrastruktur Pendukung *E-Commerce*

E-Commerce harus memiliki infrastruktur (servis) yang mendukung pelaksanaan *E-Commerce* untuk menjamin adanya keandalan, kepercayaan, kerahasiaan, kepemilikan yang sah, dan keamanan (Onno dan Aang, 2001:72-101).

a)*Directory service* menyediakan informasi pelaku bisnis dan *end user*. DNS (*Domain Name Service*) merupakan salah satu *directory service* yang mempunyai konsep untuk memetakan nama *domain*, *host*, mesin sama dengan nomor IP.

b) *Interface*

Interface merupakan suatu sistem koneksi dan interaksi antara *hardware*, *software*, dan *user*. Setiap *interface* menyatakan fungsi tertentu, pada level *hardware*, sinyal elektrik mengaktifkan fungsi-fungsi, kemudian data dibaca, ditulis , ditransmisikan, diterima, dianalisa, dan sebagainya. Pada *level software*, perintah mengaktifkan *hardware* dengan metode akses, *link protokol*, dan sebagainya. Pada level tertinggi, data ditransfer atau ditransmisikan membutuhkan fungsi *request.*

c) *Key Infrastructure* salah satu metode umum yang digunakan adalah sistem pengamanan informasi menggunakan sistem kunci publik (*public key sistem*) sistem lain yang bisa digunakan adalah sistem kunci rahasia (*private key system*).

d)Otorisasi Sertifikat (*Certification Authority*) dikeluarkan dan dikelola oleh pihak yang terpecaya, yang dikenal dengan nama *Certification Authority* (CA) sertifikat digital ini dimiliki oleh pihak tertentu sebagai tanda bukti bahwa dia memiliki hak atau izin atas pelayanan elektonik.

e) Protokol Keamanan, beberapa jenis protokol keamanan antara lain :

e.1) SSL (*Secure Socket Layer*) Digunakan secara umum adalah untuk mengamankan komunikasi *web* HTTP antara *browser* dengan *web server*.

e.2) SSH (*Secure Shell*) Digunakan untuk mengakses *host remote*, sebagai pengganti cara telnet atau metode *login* yang tidak aman.

e.3) VPN (*Virtual PrivateNetwork*) Digunakan untuk menghubungkan *dual network* sehingga seolah-olah merupakan *private network*.

f) *Messaging*

Messaging dalam bentuk *e-mail* atau lainnya mendominasi penggunaan media elektronik. Terdapat berbagai standart yang digunakan dalam *e-mail* untuk mendukung pelayanannya.

g) *Firewall*

Firewall merupakan suatu kombinasi dari *software* dan *hardware* yang dirancang untuk memeriksa aliran trafik jaringan dan permintaan servis. Kegunaannya adalah untuk mencegah

keluar masuknya aliran paket yang tidak memenuhi criteria keamanan yang telah didefinisikan oleh pemilik jaringan.

h) Metode Pembayaran

Klasifikasi metode pembayaran dibagi menjadi lima mekanisme utama:

h.1) Transaksi model ATM, yang menyangkut hanya institusi *financial* dan pemegang *account* yang akan melakukan pengambilan atau mendeposite uang dari *account* masing-masing

h.2) Pembayaran dua pihak tanpa perantara, transaksi, transaksi dilakukan langsung antara dua pihak tanpa perantara menggunakan uang

h.3) Pembayaran dengan perantara ketiga, umumnya proses pembayaran yang menyangkut debit, kredit, maupun *check* termasuk dalam kategori ini :

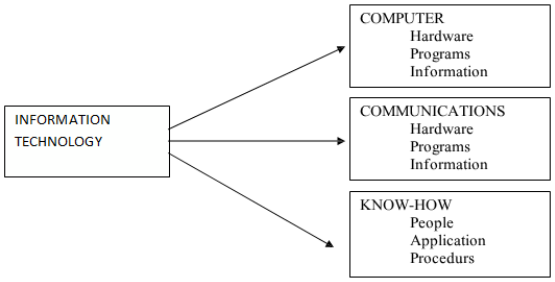
Micropayment, pembayaran dengan nilai yang kecil tanpa *overhead* transaksi yang tinggi.

Anonymous digital cash, merupakan uang elektronik yang dienkripsi.

Pengertian teknologi informasi

Menurut Janner Simarmata (2006:4) istilah Teknologi Informasi digunakan mengacu pada suatu item yang bermacam-macam dan kemampuan yang digunakan dalam pembuatan, penyimpanan, dan penyebaran data serta informasi.

Komponen utamanya ada tiga, yaitu komputer (*computer*), komunikasi (*communication*), dan ketrampilan (*knowhow*).



Gambar 2.1
Kekuatan teknologi informasi
Pengaruh strategi bersaing terhadap kinerja perusahaan

Keuntungan Teknologi Informasi

Salah satu keuntungan TI adalah bahwa perusahaan sekarang mempunyai kemampuan untuk berkomunikasi dengan cepat untuk semua organisasi, nasional, dan bentuk internasional (James taylor, 2004). Dengan kemampuan penemuan yang telah diciptakan atau dihailkan maka tiap-tiap perusahaan mempunyai kesempatan untuk membuat proses manajemen mereka lebih efisien dan efektif . (Janner simarmata, 2006: 5)

Pemakai Sistem Informasi

Sebagian besar sistem informasi berlandaskan komputer dan terdapat di dalam suatu organisasi yang terdiri dari berbagai jenis usaha yang dilakukan. Anggota organisasi yang ada didalamnya adalah pemakai informasi yang diahsilkan oleh sistem tersebut termasuk manajer yang bertanggung jawab atas pengalokasian sumber daya untuk pengembangan dan pengoperasian perusahaan. (Mardi, 2011: 11)

Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem informasi yang direalisasikan dengan bantuan Komputer (*Computerized Informatian System*) berlangsung melalui suatu tahapan yang disebut sistem analisis dan desain. Pengembangan sistem baru melibatkan 5 langkah: mengidentifikasi masalah,

memahami apayang telah dilakukan, mempertimbangkan solusi altenatif, memilih solusi yang terbaik, dan akhirnya menerapkan solusi (James A Hall, 2002: 227).

Menurut Lazar J., Jacko J., dan Sears A (2002) dalam suatu menciptakan sebuah *web development* proses perlu adanya empat kriteria yang harus di perhatikan di dalam pengembangan *E-Commerce* :

a. Misi *website*

Menurut teoritis, misi dalam pembuatan *website* merupakam suatu motivasi untuk mewujudkan atau menciptakan sebuah pengembangan *web*, keterlibatan pemakai dalam banyaknya waktu per hari maupun sedikitnya per hari merupakan bagian suatu misi yang harus diterapkan karena waktu merupakan suatu hal yang dapat menentukan suatu tujuan dalam pengembangan *E-Commerce* berbasis *web*.

b. *Task Goals Website*

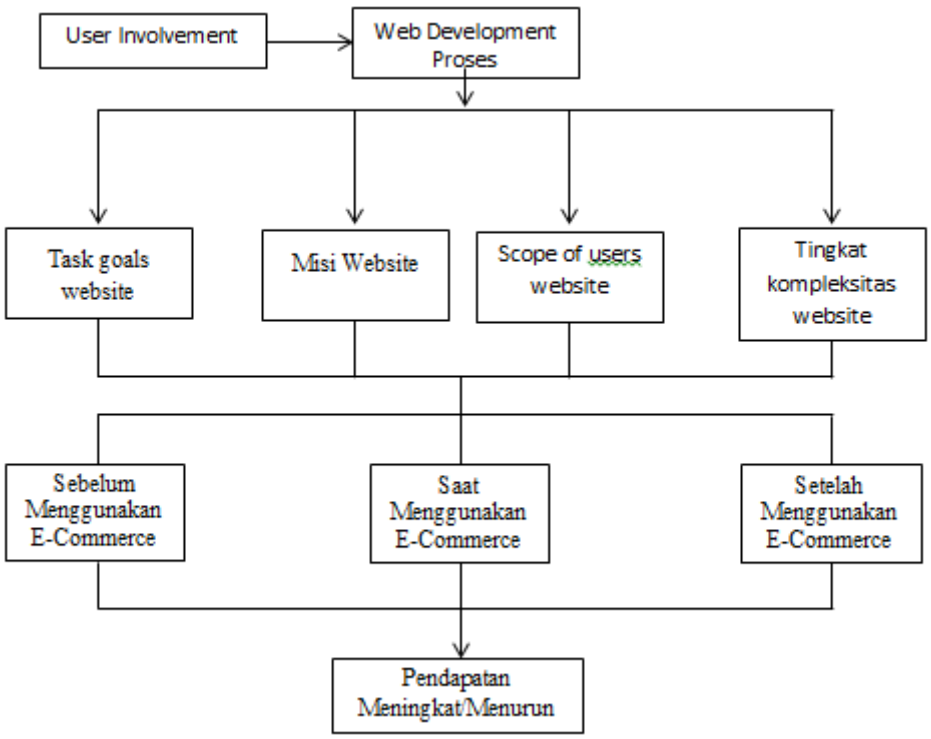
Task atau tugas adalah suatu hal yang sangat penting untuk menentukan seberapa besar keterlibatan para pemakai dalam pengembangan suatu *web*.

c. *Scope Of User Website*

Dalam mengambangan *E-Commerce* berbasis *web* populasi pemakai sangat menentukan berhasil atau tidaknya suatu pengembangan *web*.

d. Tingkat Kompleksitas *Website*

Ada banyak perbedaaan tingkat pengembangan sistem informasi. Sebagai contoh sistem pengembangan *lifecycle* (SDLC), dimana model ini yang paling sederhana atau tradisional karena model ini melibatkan para pemakai untuk mengembangkan suatu sistem tersebut, model ini pada umumnya mengacu pada sistem informasi yang dikembangkan dan digunakan untuk pemakaian pada suatu organisasi satu dengan yang lainnya.



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Klasifikasi Sampel

Subyek dalam penelitian ini adalah PT *Prudential Life Assurance*. Fokus penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah permasalahan partisipasi pengguna pengembangan sistem *E-Commerce* berbasis *web* pada perusahaan tersebut dan pada pengaruhnya terhadap tingkat pendapatan pada tahun sebelum peluncuran sistem, tahun peralihan/saat pemakaian sistem, dan tahun setelah perkembangan sistem. Hal tersebut dimaksud kan agar penelitian ini lebih berfokus pada masalah yang ambil peneliti sehingga tujuan penelitian ini dapat dicapai dengan baik.

Data Penelitian

Semua data yang telah terkumpul yaitu merupakan informasi dari narasumber pada PT *Prudential Life Assurance* dan hasil pengamatan peneliti akan diolah dan dianalisa untuk menghasilkan suatu temuan. Temuan tersebut selanjutnya akan diinterpretasikan dengan struktur penulisan bersifat deskriptif.

Kriteria interpretasi temuan penelitian:

1. **Misi *website***

PT *Prundential Life Assurance* menyediakan situs *E-Commerce* dengan menjalin kerjasama dengan pihak luar ISP (*Internet Service Provider*) dan pihak EDP (*Electronic Data Processing*) untuk menjalankan pengembangan serta perencanaan atas pengembangan *website* dalam hitungan waktu dan perencanaan dalam satu hari.

2. ***Task goals website***

Tugas yang dibuat dengan beberapa perencanaan terdapat tiga bagian yang berhubungan dengan penyedia *E-Commerce* yaitu pemilik, fasilitator *E-Commerce*, dan pihak bank (pembayaran). Dengan tugas yg didefinisikan dahulu agar pemakai internal dan eksternal mampu memahami sehingga terjadi kepuasan, tugas yang tidak didefinisikan terlebih dahulu dimungkinkan karena itu adalah tugas yang harus dilakukan seperti mendaftarkan diri sebagai *Internet Merchant Bank Account.*

3. ***Scope of User Website***

Pemakai yang terlibat dalam pengembangan *E-Commerce* memiliki jumlah partisipasi pemakai internal (pegawai yg terlibat) memberikan layanan terbaik berupa informasi terbaru, program terbaru, dan produk/layanan terbaru untuk mendukung pengembangan *E-Commerce* pada PT *Prudential Life Assurance*. Batasan pengguna sistem informasi digunakan pada pemakai internal dan kerjasama perusahaan untuk mengembangkan.

4. **Tingkat Kompleksitas *Website***

Seberapa besar kelengkapan pengembangan *E-Commerce* ditentukan dari pemakai internal dan eksternal yang diuji terhadap adanya layanan saran dan kritik pada *website* dan adanya kebutuhan pemakai seperti adanya *contact support* dan *help*. Adanya kepuasan pemakai eksternal dibuktikan mampu menarik partisipasi konsumen yang cukup tinggi dengan disertai dalam hal peningkatan penjualan dan mampu meraih sertifikat ISO 9001 merupakan gambaran dari kepuasan konsumen selain dari ekspansi yang dilakukan PT *Prudential Life Assurance*.

5. ***Web Development* Proses**

Menjelaskan suatu sistem informasi yang direalisasi dengan bantuan komputer dan berlangsung melalui tahapan yang disebut sistem analisis dimana proses pengumpulan dan menginterprestasikan kenyataan yang ada dan mendiagnossa persoalan yang muncul serta desain dimana merencanakan suatu sistem baru untuk menggantikan sistem yang lama.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrument penelitian daftar pertanyaan atau yang disebut wawancara dan menggunakan dokumentasi data-data perusahaan yang bersifat kepustakaan.

Teknik Analisis

Analisis data dalam penelitian ini difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Menurut Sugiono (2007:89): analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Aktivitas dalam analisis data dalam penelitian ini mengikuti model Miles dan Hiberman yang dikutip dalam Sugiyono (2007:91-99) mencakup:

1. Data *reduction*

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas. Peneliti selanjutnya melakukan pengumpulan data gambaran subyek penelitian yaitu PT *Prudential Life Assurance* dan data terkait *web development* proses yang dihasilkan dari proses wawancara dan observasi langsung.

2. Data *display*

Pada tahap display ini, data disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan tabel. Peneliti melakukan uraian singkat dari gambaran umum PT *Prudential Life Assurance*, sejarah PT *Prudential Life Assurance*, visi, misi, dan tujuan PT *Prudential Life Assurance*, struktur organisasi PT *Prudential Life Assurance*, dan pembahasan analisis. Peneliti menggunakan bagan untuk menampilkan struktur organisasi dan menampilkan tabel untuk menunjukkan bahwa dengan ada atau di terapkannya *E-Commerce* berbasis *web* maka PT *Prudential Life Assurance* memiliki perubahan pada tingkat pendapatan yang di bandingkan pada tahun 2007,2007,dan 2010.

3. *Consclusion drawing*

Langkah berikutnya adalah menarik kesimpulan dan verifikasi deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dilanjutkan memberikan saran kepada subyek penelitian yaitu PT *Prudential Life Assurance* dan pembaca.

Semua hasil penelitian yang diperoleh dari PT *Prudential Life Assurance* (*United Agency* SB18) dikumpulkan, diolah, dan dianalisis kemudian disusun rapi. Dokumen yang diperoleh dari pengumpulan data dikumpulkan, diseleksi, dilakukan pemilihan hal yang mana yang relevan dalam penelitian ini. Hasil wawancara yang telah dilaksanakan diklasifikasikan dan disusun secara sistematik sesuai dengan pertanyaan yang di ajukan. Studi pustaka juga akan dilakukan untuk menunjang cakupan yang mendalam terhadap penelitian ini. Kemudian dari hasil penelitian lapangan maupun studi literatur yang dilakukan, akan ditarik kesimpulan sesuai dengan kondisi yang terjadi, sehingga diperoleh jawaban dari permasalahan penelitian sekaligus memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan alternatif untuk PT *Prudential Life Assurance* (*United Agency* SB18). Secara umum tahap-tahap yang dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Mengetahui gambaran umum perusahaan, visi, misi, tujuan, serta strategi perusahaan melalui survei pendahuluan.
b. Mengidentifikasi aktivitas-aktivitas yang terjadi dalam perusahaan dan mengelompokkan berdasarkan pengaruh yang menyangkut dalam *E-Commerce* didalam kerangka pemikiran.
c. Mengidentifikasi adanya kriteria *user Involvement* berpengaruh terhadap *web development* proses yang menunjang keberhasilan pengembangan sistem terhadap siklus tingkat pendapatan.

d. Memberikan rekomendasi hasil kepada perusahaan dalam pengaruh perkembangan dan partisipasi *E-Commerce* terhadap kelangsungan perusahaan dan tingkat pendapatan pada tahun tertentu untuk menentukan keberhasilan sistem informasi tersebut menunjang kinerja perusahaan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Misi *Website*

Mengembangkan suatu *E-Commerce* berbasis *website* setiap perusahaan mempunyai misi dan tujuan agar *web* yang dikembangkan berjalan sesuai dengan rencana, harapan, dan memberikan nilai yang lebih bagi para pemakai internal dan pemakai eksternal (konsumen). Oleh karena itu dengan adanya misi *website* maka para pemakai mempunyai motivasi untuk menjalankan pengembanggan *website* khususnya para pemakai internal. Begitu juga dengan PT *Prudential Life Assurance* yang mempunyai misi dalam mengembangkan suatu sistem *E-Commerce* : "Dengan memberikan produk berkualitas dan memberikan data informasi kapanpun diperlukan serta pelayanan tenaga pemasaran yang ada pada PT *Prudential Life Assurance* dapat meningkatkan kemudahan dalam penginformasian polis nasabah". Hal ini pasti bertujuan untuk mempermudah para pemakai eksternal (nasabah) dalam mengakses informasi dan produk secara langsung.

Untuk menjalankan sebuah misi tersebut adanya keterlibatan pemakai pada PT *Prudential Life Assurance* ada dua yaitu:

1. Pemakai internal, pemakai internal disini maksudnya adalah karyawan pada bagian pengembangan (EDP), karyawan pada PT *Prudential Life Assurance* diposisikan pada bagian pengembangan suatu *E-Commerce*. Hasil pengembangan nantinya akan dikirim ke pusat untuk dilakukan proses selanjutnya, sehingga proses *website* dapat berkembang dengan baik dan diterima baik oleh masyarakat umum. Keberhasilan dalam mengembangkan suatu *website* para pemakai internal melakukan suatu tahapan yang nantinya dapat diterima oleh masyarakat.
2. Pemakai Eksternal, pemakai eksternal adalah pelanggan/nasabah. Dengan adanya nasabah akan menambah pemasukan bagi PT *Prudential Life Assurance* dan nasabah merupakan kesuksesan penerapan *website*. Banyaknya pelanggan yang menggunakan *E-Commerce* berbasis *web* menyebabkan nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor pemasaran/keagenan, cukup dengan hanya membuka fasilitas *web* (http://www.prudential.co.id/) maka para nasabah sudah dapat mengetahui data dan informasi yang berkaitan dengan polis yang diinginkan.

Perencanaan yang dilakukan oleh pemakai internal sistem informasi dalam mengembangkan *E-Commerce* berbasis *web* :

1. Perencanaan informasi data pemegang polis, data yang berkaitan dengan identitas pemegang polis, status polis, jumlah dan jatuh tempo premi.
2. Perencanaan harga unit harian, dengan harga unit harian yang dicantumkan agar nasabah dapat mengetahui harga unit investasi terkini setiap harinya sehingga nasabah tetap bisa memantau dan merancang strategi terbaik untuk investasi.
3. Perencanaan tentang pembayaran, dengan adanya tempat untuk pembayaran para pelanggan yang akan membayar dapat mentransfer langsung pembayaran lewat fasilitas yang tersedia dan bekerjasama.

Perencanaan tersebut merupakan suatu misi *website* yang dilakukan oleh pemakai internal (bagian EDP) serta pemakai eksternal (ISP, OJK, BCA, BNI, Bank Permata, Mandiri, BII, CIMB NIAGA, dan BRI). Oleh karena itu pengembangan *E-Commerce* pada PT *Prudential Life*

Assurance dapat di rasakan oleh pemakai eksternal (nasabah).

A. *Very Little Time Per Day*

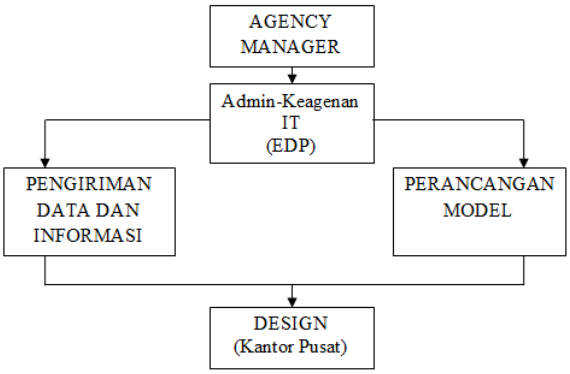
Very Little Time Per Day merupakan waktu satu hari yang dibutuhkan oleh pemakai internal (EDP) dalam pengembangan *E-Commerce* berbasis *web*. Pengembangan sistem *E-Commerce* mempengaruhi kegiatan-kegiatan bisnis yang dilakukan oleh berbagai kalangan. Perusahaan melakukan promosi mengenai produknya dengan menggolongkan nasabah menurut sasarannya, dan melakukan penyediaan-penyediaan informasi yang dibutuhkan nasabah untuk mendukung keberhasilan pengembangan *E-Commerce*. Dalam mengembangkan sistem informasi *E-Commerce*, PT *Prudential Life Assurance* melakukan perencanaan tugasnya dalam waktu satu hari dimana perencanaan tersebut dilakukan dengan cara kerjasama dengan kantor keagenan lainnya dan OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Dalam tugas tersebut terdapat perencanaan yang biasanya dilakukan setiap hari perencanaan tersebut meliputi :

a. Daftar nasabah baru yang akan menabung atau membeli produk asuransi digolongkan menurut perhari
b. Harga unit harian keluaran terbaru yang nantinya akan ditampilkan
c. *Event-event* yang akan dilakukan untuk lebih menarik minat para konsumen
d. *Daily report* untuk setiap kantor keagenan
e. Rencana promosi atau iklan untuk lebih menarik konsumen

B. *A Lot Of Time Per Day*

A Lot Of Time Per Day merupakan banyaknya hari yang dibutuhkan oleh pemakai internal dalam pengembangan *web* mulai dari tahap-tahap perencanaan sampai *design*. Pengembangan *web* berdasarkan *E-Commerce* dan pertumbuhan mengenai pandangan *E-Commerce* yang disesuaikan dengan aturan akan mempunyai nilai apabila melibatkan pemakai baik internal maupun eksternal dalam proses pengembangannya. Dalam mengembangkan suatu *E-Commerce* berbasis *web*, PT *Prudential Life Assurance* membutuhkan waktu kurang lebih satu bulan karena PT *Prudential Life Assurance* membutuhkan data dan informasi dari kantor keagenan diseluruh Indonesia dan bekerja sama dengan penggunaan ISP (*Internet Service Provider*) sebagai pengedia layanan internet dan cara promosi kepada masing-masing cabang kantor keagenan PT *Prudential Life Assurance*. Untuk pihak intern sendiri PT *Prudential Life Assurance - United Agency* SB18 memberikan wewenang kepada posisi EDP (*Electronic Data Processing*) yang menjadi satu dalam admin-keagenan dan IT berwewenang dalam pengembangan serta bertanggung jawab kepada *agency manager*. Untuk mendesain *web*, pihak PT *Prudential Life Assurance* bekerja sama dengan jasa *design web* pada kantor pusat yang diawasi oleh otoritas jasa keuangan. Proses dan prosedur tersebut digambarkan pada Gambar 4.2.1.maupun variabel independen.

Gambar 4.2.1
Model design *web* PT *Prudential Life Assurance*
"*United Agency* SB18"



Sumber : Pihak pemakai internal bagian EDP (Electronic Data Processing)

Penjelasan :

Agency manager melakukan perencanaan apa saja yang akan menjadi ide promosi atau *event-event* serta informasi dan data untuk menarik

konsumen yang akan nantinya ditampilkan pada *website*, setelah melakukan perencanaan *agency manager* menyerahkan kepada admin-keagenan dan IT untuk melakukan pengecekan dan penambahan informasi yang kurang setelah itu perancangan model dan pengiriman ke kantor pusat. Selanjutnya kantor pusat melakukan pembuatan *skrip* melalui HTML setelah itu di *design* sesuai kebutuhan agar menjadi tampilan yang menarik.

Gambar 4.2.2
Model hasil perencanaan dan *design*

Sumber : www.prudential.co.id

Task Goals Website

Task Goals Website merupakan proses dimana pemakai internal sistem informasi paham terhadap tugas-tugas yang dibuat dalam pengembangan *E-Commerce* berbasis *web*. Para pemakai sistem informasi terutama pada bagian EDP pada PT *Prudential Life Assurance* harus tahu apa yang dikerjakan dimulai dari tahap awal sampai akhir (dari perencanaan pembuatan design sampai ditampilkannya dalam sebuah *web*). Ketika menjalankan tugasnya pihak PT *Prudential Life Assurance* bekerja sama dengan berbagai perusahaan yaitu ISP (*Internet Service Provider*) sebagai pelayanan internet, OJK (Otoritas Jasa Keuangan) sebagai pengawas *web* serta bank-bank yang sudah menjalin kerjasama sebagai penyedia layanan pembayaran. Dengan adanya kerjasama yang baik akhirnya PT *Prudential Life Assurance* mampu menciptakan sebuah layanan promosi, informasi, dan komunikasi pelanggan melalui *website* dan mampu mengalami peningkatan dari segi pendapatan yang selalu meningkat pada setiap tahunnya. *Task Goals Website* hanya dilakukan pada PT *Prudential Life Assurance* pusat. PT *Prudential Life Assurance - United Agency* SB18 hanya melakukan pengiriman data dan informasi yang dibutuhkan oleh kantor pusat dan selanjutnya kantor pusat melakukan *design*.

A. ***Well Defined Task***

Well Defined Task merupakan suatu tugas yang dibuat dengan berbagai perencanaan mulai dari tahap awal sampai tahap akhir sehingga terciptalah sebuah pengembangan *E-Commerce* berbasis *web* yang nantinya akan digunakan oleh para pemakai eksternal (konsumen). Terdapat tiga bagian yang berhubungan dengan penyedia *E-Commerce* yaitu penjual/pemilik, fasilitator *E-Commerce*, dan pihak bank (pembayaran). Konsumen mempertimbangkan penggunaan *E-Commerce* karena beberapa hal antara lain penghematan waktu dan biaya. Sebagai pengembang, pemakai internal harus peka dan tanggap terhadap pertimbangan tersebut. Beberapa kesuksesan *well defined* dalam pengembangan *E-Commerce* adalah jagalah kesederhanaan, berikan nilai tambah, mudahkan cara pengoperasian, tunjukkan sertifikasi keamanan, privasi pelanggan, beri harga terendah untuk produk, mudahkan akses, beri nomor bebas pulsa, usahakan tepat waktu, berikan jawaban secepatnya/respon cepat, gunakan penjawab otomatis, lakukan konformasi setiap akses, dan garansi kepuasan nasabah.

Pada *well defined* yang ada di atas ada beberapa hal yang diterapkan oleh PT *Prudential Life Assurance*. Sehingga dapat terjadi kepuasan antara pemilik kantor, tenaga pemasaran, dan nasabah. Para pemakai internal sistem informasi melakukan beberapa *task* (proses atau

langkah-langkah) yang ada dalam *E-Commerce* adalah sebagai berikut :

1. Presentasi *electronic* (pembuatan *website*) untuk produk dan layanan.
2. Pembayaran secara *online via* bank dan tersedianya tagihan.
3. Otomasi *account* nasabah secara langsung (*online*) dan penangganan transaksi.

Dengan begitu keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan transaksi ataupun informasi melalui *E-Commerce* bagi suatu perusahaan PT *Prudential Life Assurance* adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan pendapatan dengan menggunakan *online channel* yang biayanya murah.
2. Mengurangi biaya-biaya yang berhubungan dengan kertas seperti biaya pos, surat, pencetakan, *report*, dan sebagainya.
3. Mengurangi keterlambatan pembayaran dengan menggunakan transfer elektronik atau pembayaran langsung yang dapat dicetak.
4. Mempercepat pelayanan ke pelanggan dan pelayanan lebih responsif.
5. Mengurangi kesalahan karena menggunakan sistem *database*.

B. ***Task Are Not Defined In Advance***

Task Are Not Defined In Advance merupakan proses ketika akan mengembangkan *web* dan proses tersebut harus dibuat secepat mungkin agar perusahaan dapat melakukan pengembangan *E-Commerce* berbasis *web*. Maka dalam PT *Prudential Life Assurance* terdapat beberapa hal dasar yang perlu diperhatikan ketika akan melakukan pengembangan *E-Commerce* :

1. Mendaftarkan diri sebagai *Internet Merchant Bank Account*

Agar dapat menerima pembayaran melalui kartu kredit PT *Prudential Life Assurance merchant* terdaftar di sebuah bank sebagai *Internet Merchant Bank Account*. Setelah memiliki *account* maka dilakukan *upgrade* menjadi *internet account* dan PT *Prudential Life Assurance* dapat menerima *Internet Merchant Account* melalui bank tempat PT *Prudential Life Assurance* mendaftar.

2. *Webhosting*

Webhosting merupakan bagian yang sangat penting dari proses ini karena di tempat ini semua data dan *software* diletakkan.

3. Sertifikat digital

Sertifikat digital yang dikenal juga dengan nama SSL *Server Certificate* yang digunakan pada *web server*. Pada PT *Prudential Life Assurance* SSL melindungi komunikasi sehingga dapat mengolah transaksi kartu kredit dengan aman. Untuk meminimalkan biaya pembuatan *E-Commerce*, menggunakan sertifikat yang telah dimiliki perusahaan *webhosting* yang dipesan sebelumnya.

4. *Provider* transaksi *online*

Pemilihan *provider* dilakukan untuk memberikan paket fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pasti diperlukan dalam menciptakan *website E-Commerce*.

5. *Shopping card software*

Shopping card software merupakan sistem operasi yang digunakan agar nasabah dapat bertransaksi dengan baik secara kredit maupun tunai. Mengawasi *account* setiap saat dan menggabungkan semua aspek *E-Commerce* pada *website.*

Selanjutnya dengan adanya hal-hal yang ada diatas maka PT *Prudential Life Assurance* dapat mengembangkan *E-Commerce* berbasis *web*. Gambar 4.2.3 merupakan ketentuan *website* dan proses dimana para pemakai (nasabah) dalam melakukan pendaftaran dan *login* transaksi secara *E-Commerce* berbasis *web*.

Scope of Users Website

Scope of Users Website merupakan suatu pemakai yang terlibat dalam pengembangan *E-Commerce* berbasis *web*. Menurut pihak PT *Prudential Life Assurance* ada dua hal pendefinisian tentang adanya keterlibatan

pemakai dalam pengembangan *E-Commerce* berbasis *web*, yaitu :

1. Pendefinisian pemakai internal pada bagian pengembangan *web* dan *non* pengembangan *web* (pemakai sistem informasi yang telah dikembangkan). Dimana dengan adanya pemakai sistem informasi tersebut pengembangan E-*Commerce* pada PT *Prudential Life Assurance* dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diharapkannya yaitu peningkatan pendapatan.
2. Pendifinisian pemakai eksternal, pendefinisian pemakai eksternal ada empat macam yaitu :
   a) Nasabah, nasabah mempunyai pengaruh besar, karena dengan adanya nasabah (konsumen) PT *Prudential Life Assurance* akan mendapatkan laba dan patokan sukses tidaknya *E-Commerce* yang ada pada PT *Prudential Life Assurance*.
   b) ISP (*Internet Service Provider*), ISP mempunyai peran yang cukup besar karena ISP adalah sebagai penyedia layanan internet dan cara promosi untuk PT *Prudential Life Assurance*.
   c) OJK (Otoritas Jasa Keuangan), keterlibatan OJK pada PT *Prudential Life Assurance* sangat berpengaruh besar karena sebagai pengawas jasa keuangan. Sehingga nasabah merasa aman dan yakin karena diawasi langsung oleh lembaga tersebut.
   d) Bank-bank kerjasama, mempunya peran andil dalam pelayanan pembayaran pada PT *Prudential Life Assurance*.

A. *Broad Population of Users* (*any web uses*)

Bround Population of Users menjelaskan seberapa banyak populasi para pemakai sistem informasi yang terlibat dalam pengembangan *web*. Keterlibatan pemakai sistem informasi pada pengembangan *E-Commerce* berbasis *web* pada PT *Prudential Life Assurance* sebenarnya terletak di pusat yaitu Jakarta, tetapi pada PT *Prudential Life Assurance - United Agency* SB18 yang berada di Mulyorejo Surabaya ikut juga berperan andil dalam pengembangan *E-Commerce* berbasis *web*. Jumlah untuk pengiriman staff yang ada pada *United Agency* SB18 sebanyak 1 orang admin-keagenan dan *agent-agent* yang berkepentingan. Hal ini dilakukan karena setiap cabang kantor keagenan harus mengetahui bagaimana cara pengembangan *E-Commerce* itu berjalan terutama bagian EDP (*Electronic Data Processing*) atau IT. Sehingga antara *United Agency* SB18 dengan kantor keagenan lainnya dapat saling berinteraksi. Pada waktu tahap pengembangan *E-Commerce*, pemakai sistem informasi di *United Agency* SB18 mendapatkan bagian-bagian sebagai berikut :

1. Pemakai internal bagian EDP sistem informasi sebagai perencanaan promosi dan informasi.
2. Pemakai internal bagian EDP sistem informasi sebagai tim evaluasi dari tahap perencanaan sampai tahap *design* sehingga apabila ada kesalahan dapat segera diperbaiki.

Tingkat Kompleksitas *Website*

Tingkat Kompleksitas *Website* menjelaskan seberapa besar kelengkapan pemakai internal dan eksternal dalam pengembangan *E-Commerce* berbasis *web* sehingga menjadikan suatu *web* tersebut dapat memuaskan para pemakai. Pengembangan *web* berdasarkan *E-Commerce* dan pertumbuhan pandangan mengenai *E-Commerce* yang sesuai dengan aturan akan mempunyai nilai apabila melibatkan partisispasi pemakai didalam proses pengembangannya. Dalam pengembangan sistem *E-Commerce*, tingkat kompleksitas pemakai internal dan eksternal sangatlah besar. Partisipasi internal yaitu terutama bagian EDP yang mempunyai kewenangan dalam pengembangan. Partisipasi eksternal yaitu ISP, OJK, dan kantor pusat. Dalam

pembuatan dan perancangan sebuah *website* dan layanan internet, partisipasi Bank-bank hasil kerjasama sebagai layanan pembayaran serta partisipasi konsumen diharapkan akan meningkatkan komitmen perusahaan. Sehinggga konsumen dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan yang akan membawa pengaruh yang baik terhadap perusahaan. Hal ini dapat terjadi karena konsumen terlibat langsung dalam penggunaan sistem informasi. Pada kenyataannya pemakai eksternal (nasabah) mengetahui apa yang dibutuhkan dalam suatu sistem informasi. Dengan keterlibatan tersebut, maka pemakai dapat menyampaikan keinginan-keinginan yang berkaitan dengan proses pengembangan sistem informasi. Apabila keinginan-keinginan pemakai tersebut dapat menjadi masukan dan dilaksanakan dalam proses pengembangan sistem informasi, maka hal ini dapat memberikan pengaruh yang baik.

A. *Requirement Gathering*

Requirement gathering merupakan penjelasan tentang adanya data-data apa saja yang dikumpulkan dari pemakai internal. Pada PT *Prudential Life Assurance*, para pemakai internal mengumpulkan data-data dari apa yang sudah direncanakan dan dikirim ke kantor pusat sehingga menghasilkan pendesignan yang akan memuaskan para pemakai eksternal (nasabah). Data-data yang dibutuhkan oleh PT *Prudential Life Assurance* yaitu :

1. *Home*

Home adalah dimana pemakai eksternal dapat cepat membuka layanan *website* www.prudential.co.id maka muncul lah sebagai beranda utama PT *Prudential Life Assurance* dan dapat pula menjadi link kembali keberanda dengan mengklik simbol *home*. Pada lampiran pertama *home* terdapat layanan *banner* iklan promosi serta *event-event* dan *link-link* yang berkaitan.

2. Tentang Kami

Pada bagian ini dijelaskan sekilas latar belakang berdirinya dan beberapa penghargaan PT *Prudential Life Assurance*.

3. Bagi Media

Pada bagian ini terdapat berita-berita dan informasi terbaru melalui siaran *pers*, foto dan *video*, dan kliping berita.

4. Kantor Keagenan

Pada bagian ini pihak PT *Prudential Life Assurance* ingin memberikan tempat atau adanya kantor pembantu pada seluruh Indonesia, disini pemakai dapat melihat kantor keagenan dengan memilih lokasi yang ingin dicari.

5. Halaman yang sering dikunjungi

Halaman yang sering dikunjungi merupakan sebuah akses cepat untuk para nasabah yang sering menggunakan halaman tersebut untuk di akses setiap harinya.

6. Mendengar Kebutuhan Anda

Berisi instrument analisa perencanaan dan perhitungan keuangan para pelanggan yang bisa membantu untuk merencanakan masa depan dan dapat langsung menggubungi PT *Prudential Life Assurance* dengan mengisi formulir pertanyaan pelanggan.

7. Kontak

Kontak menjelaskan letak tempat kantor pusatnya pengembangan *E-Commerce* berbasis *web* dibuat, tempat tersebut terletak di :

Prudential Tower
Jl. Jend. Sudirman kav. 79, Jakarta 12910, INDONESIA
Telp: (62-21) 2995-8888, *Faks*: (62-21) 2995-8800 dan *Customer Line*: 500085
http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/
customer.idn@prudential.co.id
Kunjungi kami di: https://www.facebook.com/prudential.indonesia
Jam Kerja *Customer Care Center*:
Senin-Jumat : 08.15 - 16.30 WIB
Sabtu : 08.15 - 12.00 WIB

8. Informasi

Ada beberapa informasi yang dijelaskan pada PT *Prudential Life Assurance* yaitu:

A. Cara mengajukan klaim, yaitu menjelaskan tentang klaim asuransi dengan menggunakan dua cara :

1. Penjaminan, untuk Klaim Riwayat Inap dan Klaim Rawat Jalan (khusus perawatan sebelum dan sesudah rawat inap).
2. *Reimbursement, untuk Rawat Inap dan Non Rawat Inap.*

B. Cara analisa perencanaan dan perhitungan keuangan,

C. Cara pendaftaran PRU*access* melalui *website*, yaitu menjelaskan tentang :

Pemegang Polis yang belum mendaftar PRU*access* dapat melakukan pendaftaran melalui *website* dengan mengunjungi www.prudential.co.id/pruaccess

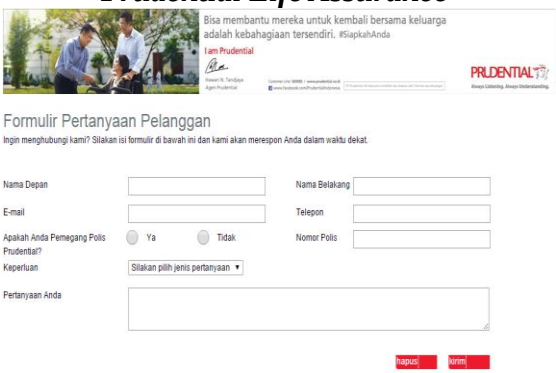
D. Cara pembayaran

B. *Usability Testing*

Usability Testing merupakan suatu pengujian terhadap kepuasan pemakai internal dan eksternal. Pada PT *Prudential Life Assurance* terdapat adanya *Usability Testing* dimana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh para pemakai internal dan eksternal dalam mengembangkan *E-Commerce* berbasis *web*, untuk mengetahui pengujian tersebut dilakukan dengan cara sabagai berikut :

1. Produk yang dijual atau dipromosikan, adanya produk yang dijual dan dipromosikan menjadi pengujian terhadap *feedback* pemakai sistem informasi untuk diproses selanjutnya. Banyak pemakai yang meminta dan bertanya terhadap suatu produk maka semakin baik sistem informasi yang digunakan untuk penyebaran produk pada PT *Prudential Life Assurance*, produk yang dijualnya berupa program asuransi jangka pendek dan panjang.
2. Layanan saran dan kritik, layanan ini berisi saran serta kritik dari pemakai eksternal untuk kekurangan maupun kelebihan. Pada PT *Prudential Life Assurance* layanan ini tidak ada dalam link di *Home*, namun terdapat layanan untuk mengajukan pertanyaan dengan mengisi formulir pertanyaan pelanggan yang nantinya akan di respon dalam waktu dekat.
3. Layanan FAQ (*Frequently Asked Question*), berisi tentang semua pertanyaan yang sering dipertanyakan kepada suatu *website*. Pada PT *Prudential Life Assurance* layanan ini menjadi pengujian terhadap kepuasan pemakai, berguna untuk memberikan informasi kepada penggunjung beruba jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang sering di sampaikan oleh penggunjung.

Gambar 4.2.5
Layanan *Customer Service* Pada PT *Prudential Life Assurance*



Sumber : www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/enquiry

PEMBAHASAN

A. **Misi *Website***

Misi *website* menjelaskan suatu motivasi atau gambaran agar dalam pengembangan *web* pemakai tahu apa yang akan dikerjakan, sehingga dapat menciptakan hal-hal yang baru, misi di ukur dengan ada atau tidaknya pertimbangan mengenai jumlah waktu yang dibutuhkan oleh pemakai yang terlibat dalam desain *web*. Oleh karena itu misi *website* pada PT *Prudential Life Assurance* memiliki keterkaitan dengan *web development* proses. Dengan adanya misi yang melibatkan para pemakai internal dan eksternal maka misi *website* akan dapat berjalan dengan apa yang telah direncanakan dan pengembangan yang diterapkan pada PT *Prudential Life Assurance* semakin di kenal oleh

masyarakat luas. Adanya waktu yang diterapkan pada suatu misi *website* maka pengembangan *E-Commerce* berbasis *web* pada PT *Prudential Life Assurance* mendapatkan perhatian yang cukup besar dari para pemakai eksternal (konsumen). Misi *website* yang perencanaanya dilakukan oleh pemakai internal dan eksternal dalam pengembangn *E-Commerce* berbasis *web* pada PT *Prudential Life Assurance* adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan informasi data pemegang polis, data yang berkaitan dengan identitas pemegang polis, status polis, jumlah dan jatuh tempo premi.
2. Perencanaan harga unit harian, dengan harga unit harian yang dicantumkan agar nasabah dapat mengetahui harga unit investasi terkini setiap harinya sehingga nasabah tetap bisa memantau dan merancang strategi terbaik untuk investasi.
3. Perencanaan tentang pembayaran, dengan adanya tempat untuk pembayaran para pelanggan yang akan membayar dapat mentransfer langsung pembayaran lewat fasilitas yang tersedia dan bekerjasama.

Misi *website* dapat mendukung *web development* proses dalam bentuk adanya perencanaan yang dilakukan oleh pemakai internal seperti hal yang dilakukan diatas dalam waktu setiap harinya dan waktu pengembangan yang berkisar kurang lebih satu bulan yang melibatkan pemakai eksternal.

B. **Task Goals Website**

Task goals website merupakan proses dimana pemakai sistem informasi paham terhadap tugas-tugas yang dibuat dalam pengembangan *E- Commerce* berbasis *web*. perencanaan pembuatan desain sampai ditampilkannya dalam sebuah *web* (misalnya tentang produk dan layanan), informasi bagi pengunjung dan tersediannya tagihan, serta otomasi *account* nasabah secara langsung dan penangganan pada PT *Prudential Life Assurance* yang memiliki keterkaitan terhadap *web development* proses. Kepuasan kerja dalam pengembangan *E-Commerce* berbasis *web* pada PT *Prudential Life Assurance* tidak luput adanya kerjasama antara ISP (*Internet Service Provider*), OJK (*Otoritas Jasa Keuangan*) dan bank-bank kerjasama sebagai layanan pembayaran.

Task goals website dapat mendukung *web development* proses dalam bentuk adanya *task* (proses atau langkah-langkah). Pada PT *Prudential Life Assurance task* tersebut sudah ada dan *task* yang harus dilakukan secepatnya untuk melakukan pengembangan telah dilakukan secara baik dan terencana.

C. ***Scope of Users Website***

Scope of Users Website merupakan pemakai yang terlibat dalam pengembangan *E-Commerce* berbasis *web*. Sehingga *Scope of Users Website* yang terdiri dari *Broad population of users* pada PT *Prudential Life Assurance* memiliki keterkaitan terhadap *web development* proses. Populasi (pemakai sistem informasi *non* pengembangan dan pemakai sistem informasi pada pengembangan serta kerjasama antara EDP dengan ISP, OJK, dan Bank-bank kerjasama) sistem informasi adalah penentu dalam pengembangan *E-Commerce*. Adapun langkah-langkah untuk para pemakai sistem informasi dalam mengembangkan *E-Commerce* pemakai internal yaitu pada bagian EDP yang mempunyai wewenang untuk merencanakan apa saja yang akan dikembangkan, dan wewenang sepenuhnya tersebut dari *Agency Manager* dan Kantor pusat, untuk itu EDP harus siap dan tanggap apabila ada perubahan dalam perencanaan dalam pendesainan *web*.

Pemakai eksternal terdiri dari :

a) Kantor pusat, dimana kerjasama dengan *United Agency* SB18 apabila ada perubahan *design*, misal : *event-event* terbaru, promosi produk terbaru,

produk *best seller*, produk unggulan, dan lain sebagainya.

b) ISP (*Internet Service Provider*), ISP mempunyai peran yang cukup besar karena ISP adalah sebagai penyedia layanan internet dan cara promosi untuk PT *Prudential Life Assurance*.

c) OJK (Otoritas Jasa Keuangan), keterlibatan OJK pada PT *Prudential Life Assurance* sangat berpengaruh besar karena sebagai pengawas jasa keuangan. Sehingga nasabah merasa aman dan yakin karena diawasi langsung oleh lembaga tersebut.

d) Bank-bank kerjasama, mempunyai peran andil dalam pelayanan pembayaran pada PT *Prudential Life Assurance* sehingga nasabah dapat dengan mudah membayar secara *online*.

e) Nasabah, dengan adanya nasabah maka (konsumen) maka PT *Prudential Life Assurance* akan mendapatkan laba dan sebagai patokan tingkat kepuasan pengguna sebagai sukses tidaknya *E-Commerce* berbasis *web*.

D. **Tingkat Kompleksitas *Website***

Tingkat kompleksitas *website* menjelaskan seberapa besar kelengkapan pemakai internal dan eksternal dalam pengembangan *E- Commerce* berbasis *web* sehingga menjadi suatu *web* yang dapat memuaskan para pemakai. Sehingga tingkat kompleksitas *website* yang terdiri dari *Requirements gathering* dan *Usability testing* pada PT *Prudential Life Assurance* memiliki keterkaitan terhadap *web development* proses. Keterlibatan pemakai internal dan eksternal memiliki pengaruh yang sangat besar sehingga nasabah dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan, dimulai data cara membeli sampai cara pembayaran dan proses klaim. Hal ini dapat terjadi karena nasabah terlibat langsung dalam penggunaan sistem informasi. Pengaruh tingkat kompleksitas *website* pada PT *Prudential Life Assurance* terhadap *web development* proses dilakukan dengan cara produk yang dijualnya, saran, kritik, dan pertanyaan untuk mengukur seberapa berhasilnya PT *Prudential Life Assurance* dalam *web development* proses.

Pendapatan

Perkembangan *E-Commerce* berbasis *web* di PT *Prudential Life Assurance* pada saat ini telah membuat semakin meningkatnya tingkat pendapatan. Pelanggan sudah banyak tertarik menggunakan jasa *E-Commerce* berbasis *web* membuat permintaan produk dan penyebaran produk semakin luas. Oleh karena itu, PT *Prudential Life Assurance* pada tahun 2007 terjun ke dunia internet dengan meluncurkan dan membuka layanan baru. Jumlah pendapatan pada PT *Prudential Life Assurance* dihasilkan dari pendapatan premi, premi reasuransi, penurunan (kenaikan) CAPYBMP (Cadangan Atas Premi Yang Belum Merupakan Pendapatan), hasil investasi, imbalan jasa DPLK/jasa manajemen lainnya (jika ada) dan pendapatan lainnya.

Tabel dibawah ini menunjukkan bahwa dengan adanya atau diterapkannya sistem informasi *E-Commerce* berbasis *web* pada PT *Prudential Life Assurance* mengalami perubahan yang cukup besar terhadap tingkat pendapatan. Pertama kalinya peluncuran sistem informasi PRU*access* pada tahun 2007 berdampak dengan meningkatnya pendapatan pada tahun-tahun berikutnya.

Tabel 4.1
Jumlah Pendapatan pada PT *Prudential Life Assurance*
Tahun 2006, 2007, dan 2009

Tahun	Keterangan	Jumlah Pendapatan per Tahun (dalam jutaan rupiah)	Tingkat Pertumbuhan (persen)
2006	Sebelum pengembangan sistem	3.797.649	-
2007	Saat pengembangan sistem	7.317.120	92,67 %
2009	Setelah pengembangan sistem	12.805.334	75 %

Sumber: Laporan keuangan PT *Prudential Life Assurance*

A. Tahun Sebelum Pengembangan Sistem Informasi

Pada tahun sebelum pengembangan yaitu pada tahun 2006 PT *Prudential Life Assurance* mengalami jumlah pendapatan sejumlah Rp 3.797.649.000.000,- .

B. Tahun Saat Pengembangan Sistem Informasi

Pada tahun saat pengembangan yaitu pada tahun 2007 yaitu pada saat peluncuran dan pembukaan layanan yang baru PT *Prudential Life Assurance* mengalami jumlah pendapatan sejumlah Rp 7.317.120.000.000,- . Hasil ini telah terlihat pada peningkatan jumlah pendapatan yang sangat signifikan pada tahun sebelum pengembangan dan pembukaan layanan baru dengan tingkat pertumbuhan jumlah pendapatan sebesar 92,67% jika diasumsikan jumlah pendapatan tahun dasarnya berada pada tahun 2006.

C. Tahun Sesudah Pengembangan Sistem Informasi

Pada tahun sesudah pengembangan yaitu tahun 2009, karena kemungkinan keberhasilan pengembangan sistem dapat terlihat pada dua tahun kemudian. Pada tahun ini PT *Prudential Life Assurance* mengalami jumlah pendapatan sejumlah Rp. 12.805.334.000.000,- . berdasarkan jumlah tersebut diketahui tingkat pertumbuhan jumlah pendapatan sebesar 75% jika diasumsikan jumlah pendapatan tahun dasarnya berada pada tahun 2007.

Bedasarkan tabel tersebut total pendapatan dikatakan meningkat pada tahun 2007 dengan total pendapatan Rp 7.317.120.000.000,- atau tingkat pertumbuhan yang didasarkan pada tahun 2006 adalah 92,67%. Pada tahun 2009 dengan total pendapatan Rp. 12.805.334.000.000,- atau tingkat pertumbuhan yang didasarkan pada tahun 2007 adalah 75%. Hal ini membuktikan bahwa keterkaitan pengguna dalam pengembangan *E-Commerce* berbasis *web* pada PT *Prudential Life Assurance* memberikan dampak positif bagi peningkatan total pendapatan perusahaan.

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

1. Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian ini dengan adanya misi *website* sebagai motivasi dalam pengembangan *web* banyak sekali perusahaan-perusahaan yang menggunakan jasa *E-Commerce* berbasis *web*. Pengembangan *web* dilakukan untuk mempercepat informasi sehingga tidak memakan waktu dan biaya yang cukup banyak terhadap operasional maupun keuangan
2. Pengembangan pada PT *Prudential Life Assurance online* tidak lepas dari populasi pemakai internal (sebagai non pengembang), sebagai pengembang (EDP), konsumen, OJK (Otoritas Jasa Keuangan), dan campur tangan bank-bank kerjasama. Pemakai eksternal yang mengembangkan PT *Prudential Life Assurance online* adalah OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dan pihak kantor pusat sebagai pengawas dan web desain, sedangkan dari internal perusahaan adalah bagian EDP (*Electronic Data Processing*). Jadi dengan adanya kerjasama antara populasi satu dengan yang lainnya akan berpengaruh pada pengembangan *E-Commerce* berbasis *web* dan akan berjalan sesuai dengan apa yang akan direncanakan.
3. Pengembangan *E-Commerce* dikatakan berhasil apabila diukur dari nilai kepuasan pemakai. Kepuasan pemakai dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau tidak yang timbul dalam diri pemakai (internal dan eksternal). Dengan terciptanya kepuasan pemakai (konsumen) maka dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan berhasil dalam pelayanan. Jadi pengujian berupa saran dan kritik maupun layanan *customer service*

serta data-data yang lengkap pada tampilan *website* berpengaruh pada pengembangan *E-Commece* berbasis *web*.

4. Pengembangan *E-Commerce* berbasis *web* jika berhasil dapat meningkatkan kinerja operasional pada perusahaan. Pada PT *Prudential Life Assurance* pengembangan tersebut berhasil meningkatkan tingkat jumlah pendapatan yang dihasilkan dalam kurun waktu beberapa tahun dan dapat dibuktikan dalam laporan keuangan yang telah dilaporkan dan dipublikasikan.

Penelitian ini mempunyai keterbatasan (1) Pengembangan *E-Commerce* PT *Prudential Life Assurance* hanya diteliti dan dibantu oleh *United Agency* SB18 Surabaya, tidak secara menyeluruh kepada semua kantor keagenan. (2) Belum adanya data-data pembanding dengan perusahaan lain yang sejenis sehingga belum bisa dibandingkan antara keterkaitan pengguna dalam pengembangan *E-Commerce* berbasis *web* pada perusahaan yang diteliti dengan perusahaan lain yang sejenis. (3) Peneliti tidak dapat memaparkan kenaikan atau penurunan perubahan pendapatan per masing-masing produk dikarenakan pada kantor keagenan tidak menampilkan data per produk tersebut.

Berdasarkan pada hasil dan keterbatasan penelitian, maka saran yang dapat diberikan kepada perusahaan Pengembangan sistem informasi *E-Commerce* harus disertai dengan pengembangan para pemakai yang dapat dijadikan kerjasama sehingga dapat mengikuti perkembangan informasi dan teknologi.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk memperluas subyek penelitian mengenai pengembangan sistem *E-Commerce*, tidak hanya pada PT *Prudential Life Assurance*. Serta lebih rinci dalam mengungkapkan peningkatan-peningkatan pada sisi keuangan setelah adanya pengembangan *E-Commerce* berbasi *web*.

DAFTAR RUJUKAN

Adi, Priyo Hari. (2006). "Partisipasi Pengguna dalam Pengembangan Sistem Informasi (Telah Literatur)". Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol.8, No.1.

Andi. (2002). Apa dan Bagaimana E-Commerce. Cetakan Kedua. Yogyakarta. Penerbit Wahana Computer

Arifin, Yusuf. (2004). E-Commerce Sebagai Alternatif Proses Transaksi Virtual. http://artikel.unpas.org/

Hall, James A. (2002). Sistem Informasi Akuntansi. Buku kedua. Jakarta : Salemba Empat.

Indriantoro dan Supomo. (2009). Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Edisi 1. BPFE Yogyakarta.

Lazar J.,Jacko J.,Ratner J., dan Sears A. (2002). User Involvement in the Web Development Process. http://journalinformation.de

Mariadi. (2011). Sistem Informasi Akuntansi. Bogor : Galia Indonesia Purbo dan Wahyudi. (2000). Mengenal eCommerce. Cetakan Pertama. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Riduwan. (2004). Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Bandung: Alfabeta.

Santosa Setyarini. (2002). "Electronic Commerce: Tantangan Kompetensi Akuntan dalam Menghadapi Isu Internal Kontrol". Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol.4,No.1. http://puslit.petra.ac.id/journals/accounting/

Simarmata, Janner. (2006). Pengenalan Teknologi Informasi. Yogyakarta : Andi Offset.

Sugiyono, (2007). Memahami Penelitian Kualitatif. Cetakan ketiga, Bandung: Alfabeta.

Sukmadinata, N. S. (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Cetakan ke 7. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Sutopo, H.B. (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta: Penerbit Universitas Sebelas Maret

Taylor, J. (2004). "Managing Information Technology Project : Appliying Project Management Strategies to Software, Hardware, and Integration Initiatives". AMACOM.

Widarno, Bambang. (2008). "Efektifitas Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi". Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi. Vol.6, No.1

http://www.prudential.co.id/export/sites/default/prudential_in_id/resources/downloads/factsheet/Tata_Cara_Pembayaran_Tunai_Melalui_ATM.pdf, diakses 11 Desember 2014

http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/, diakses 20 November 2014

http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/myprudential/pruaccess/, diakses 20 November 2014

https://pruaccess.prudential.co.id/client/home.action?request_locale=in diakses 20 November 2014