

BAB IV

DESKRIPSI UNIT ANALISIS

4.1 Gambaran Subyek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum PT *Prudential Life Assurance*

Kemampuan perusahaan untuk memenuhi tingkat kepuasan konsumen memberikan keuntungan kompetitif, tidak hanya memberikan keuntungan secara material namun memberikan tingkat layanan efektifitas dan efisiensi yang baik buat nasabah maupun patner kerja perusahaan. Itulah sebabnya PT *Prudential Life Assurance* mendirikan unit-unit kantor keagensian untuk memperluas dan mempermudah permintaan produk terhadap nasabah di seluruh Indonesia, salah satunya yaitu mendirikan *United Agency SB18 – Surabaya* dengan maksud memperkuat penyebaran produk tanpa berkeinginan untuk lepas dari jaringan pusat yang sudah ada.

PT *Prudential Life Assurance* adalah perusahaan jasa yang bergerak dalam penjualan produk asuransi yaitu, *PRUlink Assurance Account Plus (PAA Plus)*, *PRUlink Syariah Assurance Account Plus (PAA Syariah)*, *PRUlink Investor Account Plus (PIA)*, *PRUlink Fixed Pay (PFP)*, *PRUmy Child (PMC)*, *PRUmajor Medical*, *PRUhospital Care*, *PRUaccident plus*, *PRUprotector Plan*, *PRUlife Cover*, dll.

Sejak peluncuran dan pengembangan *PRUaccess* pada tahun 2007, PT *Prudential Life Assurance* mengalami banyak perubahan terhadap tingkat pendapatan yang tiap tahunnya meningkat. Pada saat itu hanya perusahaan pusat

yang berada di Jakarta bertanggung jawab penuh terhadap pengembangan dan pembuatan *E-Commerce*. Tetapi sekarang pada tiap kantor agensi mulai memberikan inovasi ide dan tambahan kekurangan sistem yang nantinya dikirimkan ke perusahaan pusat untuk diterima dan di buat perkembangannya.

4.1.2 Sejarah PT *Prudential Life Assurance*

Prudential berdiri pada 30 Mei 1848 di *Hatton Garden*, London, Inggris. Perusahaan ini didirikan dengan nama “*Prudential Mutual Assurance Investment and Loan Association*” dengan inti bisnis asuransi jiwa dan pinjaman bagi kelas ekonomi menengah di Inggris saat itu. *Prudential* Indonesia Berdiri tahun 1995, PT *Prudential Life Assurance* (*Prudential* Indonesia) merupakan bagian dari *Prudential plc*, London, Inggris. Di Asia, *Prudential* Indonesia menginduk pada kantor regional *Prudential Corporation Asia* (PCA), yang berkedudukan di Hong Kong yang mengelola dana mencapai £42,4 miliar (USD 67,8 miliar) per 31 Desember 2009. Dengan menggabungkan pengalaman internasional *Prudential* di bidang asuransi jiwa dengan pengetahuan tata cara bisnis lokal, *Prudential* Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia. *Prudential* Indonesia adalah pemimpin pasar dalam penjualan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*) pertamanya di tahun 1999. Sebagai pemimpin pasar, *Prudential* Indonesia selalu berusaha untuk menyediakan produk *unit link* yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi kebutuhan nasabahnya, dalam setiap tahap kehidupan, mulai dari usia kerja, pernikahan, kelahiran anak, pendidikan anak, dan masa pensiun. Sampai dengan

31 Desember 2009, *Prudential* Indonesia memiliki 7 kantor pemasaran, yaitu di Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Denpasar, Medan, dan Batam dan 196 kantor keagenan (termasuk di Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Surabaya, Bali, Batam, dan Medan). *Prudential* Indonesia didukung oleh lebih dari 91.000 jaringan tenaga pemasaran yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia, dan melayani lebih dari 940.000 nasabah.

4.1.3 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan

1. Visi

Menjadi perusahaan nomor satu di Asia, dalam hal :

- a. dalam pelayanan nasabah
- b. dalam memberikan hasil terbaik bagi para pemegang saham
- c. dalam memperkerjakan orang-orang terbaik

2. Misi

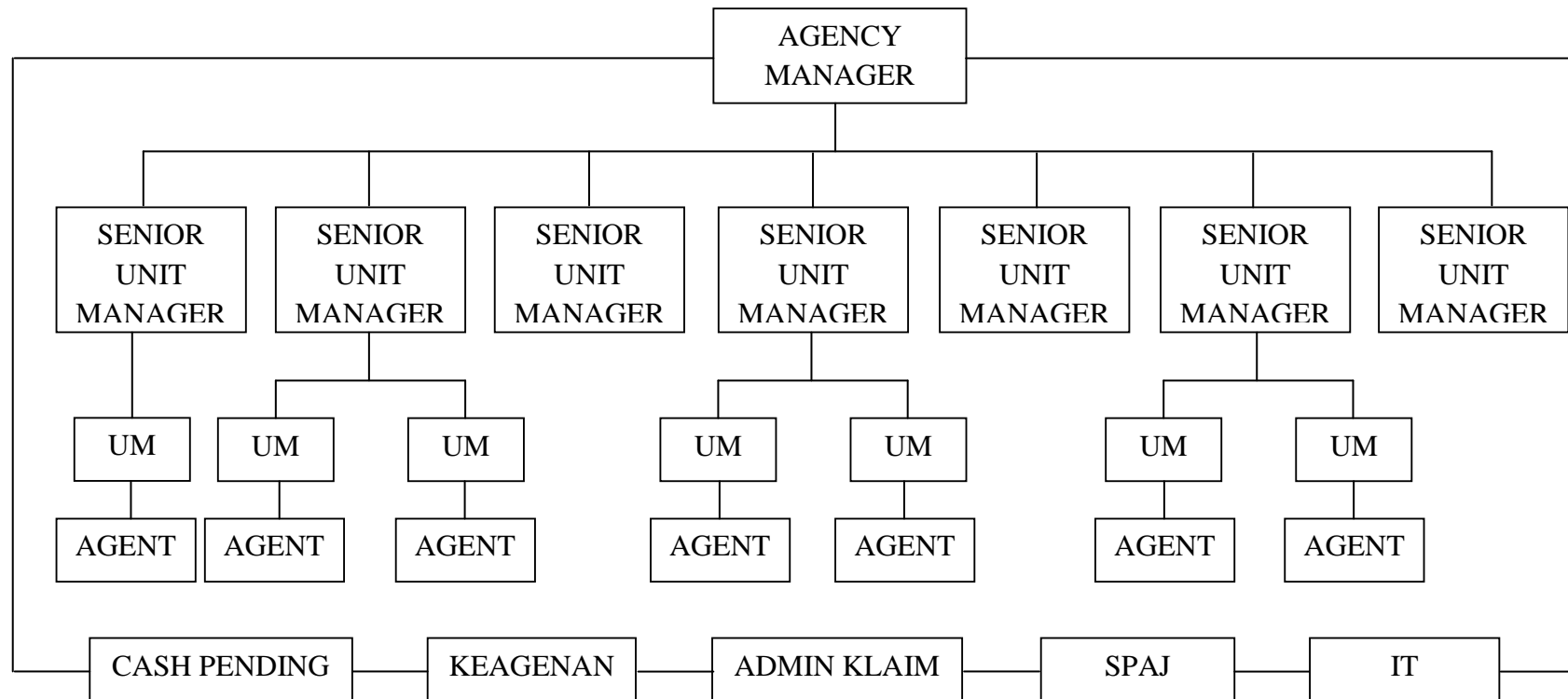
Menjadi perusahaan jasa keuangan ritel terbaik di Indonesia, melampaui pengharapan para nasabah, tenaga pemasaran, staf dan pemegang saham – dengan memberikan pelayanan terbaik, produk berkualitas, staf serta tenaga pemasaran professional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan.

3. Tujuan Perusahaan

Untuk membantu masyarakat dalam merencanakan keuangan mereka dan keluarga, dengan cara menyediakan produk-produk untuk mengatasi risiko keuangan yang sesuai dengan rencana keuangan yang dipilih.

4.1.4 Struktur PT Prudential Life Assurance

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT Prudential Life Assurance
"United Agency SB18"



Berdasarkan dari struktur organisasi PT *Prudential Life Assurance*, maka berikut ini adalah uraian dari masing-masing jabatan.

1. Agency Manager

- a. Menerapkan garis besar pedoman kerja dan tujuan perusahaan yang akan dicapai baik membuat keputusan strategis jangka panjang dan jangka pendek.
- b. Merekrut *agent* dan *staff* untuk PT *Prudential Life Assurance – United Agency SB18*
- c. Memberikan motivasi serta ide-ide kreatif dan semangat kepada semua *agent* dan *manager* untuk kemajuan dari PT *Prudential Life Assurance – United Agency SB18*.
- d. Mengawasi kegiatan operasional dan administrasi yang ada pada PT *Prudential Life Assurance – United Agency SB18*.
- e. Mengatur segala sesuatu macam training untuk *agent* dan *manager* yang ada pada PT *Prudential Life Assurance – United Agency SB18*.
- f. Mengembangkan group dengan menambah jumlah *agent* dan *manager* di bawah kepemimpinannya pada PT *Prudential Life Assurance – United Agency SB18*.

2. Senior Unit Manager

- a. Mengawasi dan mengatur segala sesuatu cara bekerja *staff* dan *agent* demi menunjang kelancaran administrasi dan formulir-formulir dengan baik dan tepat waktu.

- b. Memberikan motivasi serta ide-ide kreatif dan semangat kepada semua *agent* dan *manager* di bawah kepemimpinannya untuk terus berprestasi dan mencapai target tiap tahunnya.
- c. Mengembangkan *group* dengan menambah jumlah *agent* dan *manager* di bawah kepemimpinannya pada PT *Prudential Life Assurance – United Agency* SB18.

3. Unit *Manager*

- a. Mengawasi dan menjaga segala perilaku dan sikap *agent* yang berada dibawah kepemimpinannya agar tetap dalam peraturan yang berlaku.
- b. Memberikan motivasi serta ide-ide kreatif dan semangat kepada semua *agent* di bawah kepemimpinannya untuk terus berprestasi dan mencapai target tiap tahunnya.
- c. Mengembangkan *group* dengan menambah jumlah *agent* di bawah kepemimpinannya pada PT *Prudential Life Assurance – United Agency* SB18.

4. *Agent*

- a. Mencari nasabah yang ingin menabung atau membeli produk asuransi.
- b. Bertanggung jawab terhadap laporan formulir pengajuan nasabah.
- c. Memberikan pengetahuan terhadap produk dan promosi asuransi sesuai dengan petunjuk.
- d. Mulai membangun grup penjualan dengan menambah jumlah *agent* yang berada di bawah kepemimpinannya yang kelak untuk mencapai karir yang baik.
- e. Menerima keluhan serta pertanyaan dari nasabah yang dibawa.

5. Keagenan

- a. Pendataan dan penginputan *agent*.
- b. Menerima calon *agent* baru.
- c. Mengecek dokumen kelengkapan calon *agent* baru.
- d. Membuat laporan data-data *agent* yang telah masuk (*daily and monthly*).
- e. Menerima semua informasi dari pusat baik operasional kantor maupun administrasi (*database*).
- f. Menjabat sebagai EDP (*Electronic Data Processing*).

6. SPAJ

- a. Menerima dokumen SPAJ (Surat Pengajuan Asuransi Jiwa).
- b. Mengecek ulang dan mengirim SPAJ sesuai prosedur.
- c. Membuat laporan pengiriman dan penerimaan SPAJ .

7. Case Pending

- a. Mengerjakan *case* yang terpending oleh para nasabah.
- b. Memenuhi pengiriman pendingan *case* yang diminta oleh pusat.
- c. Membuat laporan *case pending* (*daily and monthly*).

8. Admin Claim

- a. Menerima dokumen *claim* dari nasabah lewat *agent*.
- b. Mengecek ulang dan mengirim dokumen *claim* nasabah.
- c. Membuat laporan *claim* per tahun.
- d. Melakukan perubahan cara pembayaran dan perubahan data pribadi pada nasabah.

9. IT

- a. *Finishing/scanner* semua dokumen yang akan di kirim.
- b. Melakukan bantuan jika ada trouble masalah komputer, printer, jaringan, internet, dsb.
- c. Melakukan penginstalan pada komputer jika ada software yang telah *update* dari pusat.
- d. Menjabat sebagai EDP (*Electronic Data Processing*).

Catatan :

Pemakai sistem informasi pada PT *Prudential Life Assurance - United Agency*

SB18 terdapat tiga penggolongan, yaitu :

- A. Pemakai sistem informasi pada bagian pengembangan *web*
 1. Admin-Keagenan, Menjabat sebagai EDP (*Electronic Data Processing*).
 2. IT, Menjabat sebagai EDP (*Electronic Data Processing*).
- B. Pemakai sistem informasi internal pada bagian *non* pengembangan *web*, yang tidak terlibat dalam pengembangan *web* tetapi hanya sebagai pemakai informasi yang telah dikembangkan.
 1. *Agency Manager*
 2. *Senior Unit Manager*
 3. *Unit Manager*
 4. *Agent*
 5. SPAJ
 6. *Case Pending*

7. Admin Claim

C. Pemakai eksternal

1. Nasabah (konsumen).
2. ISP (*Internet Service Provider*), sebagai penyedia layanan internet dan cara promosi.
3. OJK (Otoritas Jasa Keuangan), sebagai pengawas.
4. Kantor pusat PT *Prudential Life Assurance*, sebagai tempat penyedia rancangan *design web*.
5. Kerjasama bank-bank, sebagai penyedia dan tempat pelayanan pembayaran.

4.2 Analisis Data

4.2.1 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 pengembangan *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 :

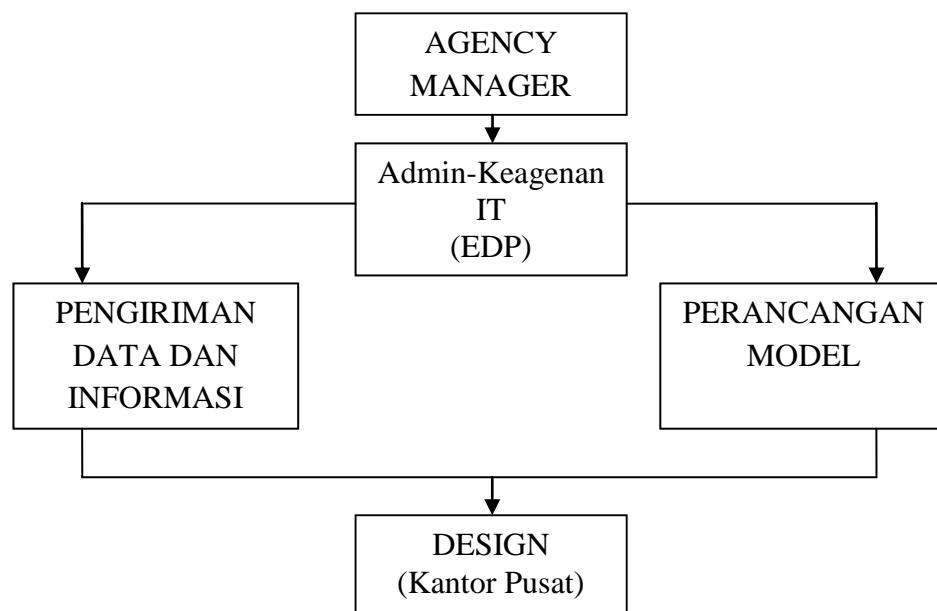
- a. Daftar nasabah baru yang akan menabung atau membeli produk asuransi digolongkan menurut perhari
- b. Harga unit harian keluaran terbaru yang nantinya akan ditampilkan
- c. *Event-event* yang akan dilakukan untuk lebih menarik minat para konsumen
- d. *Daily report* untuk setiap kantor keagenan
-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

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.

Berdasarkan proses dan prosedur pada Gambar 4.2.1 maka Gambar 4.2.2 menunjukkan apa yang dilakukan oleh para pemakai internal sistem informasi dalam mendesign suatu *web*.

Gambar 4.2.2
Model hasil perencanaan dan *design*

The image shows a screenshot of the Prudential website homepage. At the top, there is a navigation bar with links for 'Tentang Kami', 'Bagi Media', 'Karir', 'Kantor Keagenan', 'Kontak', and a search bar. Below the navigation bar, there are three red buttons: 'Listening to YOUR NEEDS', 'Understanding YOUR SOLUTIONS', and 'MyPRUDENTIAL'. The main banner is red and features the Prudential logo and the text 'PERLINDUNGAN TERHADAP 119 PENYAKIT DAN KONDISI KRITIS TAHAP AWAL PRU early stage crisis cover plus'. Below the banner, there are three columns of content: 'PRUaccess' (a web application for policyholders), 'Dana PRUlink' (a list of investment options including daily unit prices, quick investments, and newsletters), and 'Sales Force Automation' (a web application for sales staff). On the right side, there is a section for 'Halaman yang sering dikunjungi' (frequently visited pages) with links to 'Harga Unit Harian', 'PRUhospital friend', and 'Kantor Keagenan', and a dropdown menu for 'Formulir yang sering digunakan'.

Sumber : www.prudential.co.id

4.2.2 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 konfirmasi 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 penanganan 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*.

Gambar 4.2.3
Model hasil dari *Task Goals Website* pada PT Prudential Life Assurance
dalam mengembangkan *web*

The screenshot shows the top portion of the PT Prudential Life Assurance website. At the top left is the Prudential logo with the tagline "Always Listening. Always Understanding." To the right of the logo is a navigation menu with links: "Tentang Kami", "Bagi Media", "Karir", "Kantor Keagenan", "Kontak", and a language selector set to "English". There is also a search bar. Below the navigation is a red banner with three buttons: "Listening to YOUR NEEDS", "Understanding YOUR SOLUTIONS", and "MyPRUDENTIAL".

Ketentuan

Harap baca informasi ini dengan seksama. PT Prudential Life Assurance adalah anak perusahaan dari Prudential plc, sebuah perusahaan yang didirikan di Inggris. Baik PT Prudential Life Assurance maupun Prudential plc tidak berafiliasi dengan Prudential Financial Inc, sebuah perusahaan dengan induk usaha di Amerika Serikat.

Syarat Penggunaan

Akses ke website ini diberikan oleh PT Prudential Life Assurance ("Prudential") berdasarkan pada Syarat dan Ketentuan berikut ini. Penggunaan situs ini merupakan persetujuan Anda untuk terikat dengan semua Syarat dan Ketentuan tanpa batasan maupun kualifikasi. Prudential dapat setiap saat merevisi Syarat dan Ketentuan dengan memperbarui Ketentuan & Persyaratan Privasi ini. Anda terikat oleh setiap perubahan tersebut dan karenanya secara berkala harus mengunjungi halaman ini untuk meninjau kembali Syarat dan Kondisi yang mengikat Anda. **JIKA ANDA TIDAK SETUJU DENGAN SYARAT & KETENTUAN, HARAP JANGAN MENGGUNAKAN ATAU MENGAKSES SITUS INI.**

Ketentuan

Situs web ini adalah hanya untuk kepentingan promosi produk yang dikeluarkan oleh PT Prudential Life Assurance ("Prudential Indonesia") dan ditujukan secara khusus kepada target pasar yang berada dalam wilayah Indonesia.

Materi yang ada di dalam website ini, termasuk jasa, produk, informasi, data, teks, grafik, suara, video, link ataupun material lain diberikan "sebagaimana adanya" dan "sebagaimana tersedia". Prudential Indonesia tidak menjamin baik secara tersurat maupun tersirat, untuk setiap masalah apapun yang berkaitan dengan situs ini dan informasi, material, produk dan jasa yang terdapat didalamnya, termasuk namun tidak terbatas pada, jaminan tersirat tentang penjualan, sesuai untuk tujuan tertentu, tidak melanggar milik dan hak pihak ketiga.

Prudential Indonesia tidak menjamin keakuratan, kecukupan atau kelengkapan informasi dan material dalam situs ini dan tidak bertanggung jawab atas kesalahan atau kelalaian dalam informasi dan material. Selain itu, Prudential Indonesia dapat, dari waktu ke waktu, dengan perubahan kebijaksanaan mutlak, menghapus atau mengganti material dan informasi yang tersedia di dalamnya.

Tidak ada garansi yang diberikan bahwa akses ke informasi atau materi pada situs ini, atau situs ini secara keseluruhan akan bebas dari kesalahan atau bahwa setiap kekurangan yang teridentifikasi akan diperbaiki; lebih lanjut, tidak ada jaminan yang diberikan bahwa situs ini atau informasi atau materi di dalamnya bebas dari virus atau program berbahaya lainnya, kode, agen, program atau makro yang destruktif.

Situs ini mungkin terhubung dengan situs lain yang tidak dikelola oleh Prudential Indonesia. Link tersebut hanya disediakan untuk kenyamanan dan referensi Anda dan masuknya setiap hyperlink ke situs lain lain bukanlah merupakan dukungan atau verifikasi oleh Prudential Indonesia mengenai situs tersebut, isinya atau organisasi yang mensponsori, dan situs tersebut hanya boleh diakses dengan resiko Anda sendiri.


Sumber : www.prudential.co.id






Gambar 4.2.3 merupakan model hasil dari *Task Goals Website* berdasarkan *website* PT Prudential Life Assurance online.

Gambar 4.2.4

Model hasil dari *Task Goals Website* pada PT Prudential Life Assurance dalam mengembangkan web

Selamat Datang di **PRUaccess**
Beranda Ketentuan Hubungi Kami English



-  Tentang Prudential
-  Data Saya
-  e-Transaction
-  Harga Unit Harian
-  Panduan PRUaccess

Panduan PRUaccess

Tentang PRUaccess

PRUaccess adalah sebuah portal *website* khusus bagi Pemegang Polis, yang dapat memberikan informasi data Polis kapanpun diperlukan. Pemegang Polis dapat mengakses **PRUaccess** melalui internet, 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Melalui **PRUaccess**, Pemegang Polis dapat memantau status dan manfaat Polis dengan lebih seksama. Selain melalui *website*, fasilitas **PRUaccess** juga dapat diakses melalui *smart phone* atau yang disebut dengan **PRUaccess mobile**.

Melalui layanan **PRUaccess** Pemegang Polis dapat mengetahui:

Informasi Polis	Informasi Proposal*
Saldo Unit, Nilai Unit dan Jenis Dana Investasi	Status Proposal
Jumlah dan Jatuh Tempo Premi	Jumlah Premi
Status Polis - Aktif atau Tidak Aktif	Informasi Asuransi Dasar dan Tambahan
Transaksi Top-up	Jenis Dana Investasi
Transaksi Penarikan Dana	Informasi Tertanggung Utama & Tambahan
Polis Elektronik NIA	

* Informasi perkembangan pengajuan Polis yang baru, jika ada.

Selain layanan Informasi Polis di atas, Pemegang Polis juga dapat mengakses surat yang dikirimkan oleh PT Prudential Life Assurance melalui fasilitas *My Letter and Statement*. Surat yang tersedia pada fasilitas tersebut adalah:

1. Pernyataan Transaksi
2. Gagal Debit/Dishonor Credit Card, apabila terjadi gagal debit bagi nasabah yang menggunakan metode pembayaran Premi secara *Autodebit*.

1. Cara Pendaftaran

- Melalui *Website*

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

Berikut cara melakukan pendaftaran **PRUaccess** melalui *website* :

Registrasi **PRUaccess** melalui *website* dapat dilakukan oleh para Pemegang Polis yang telah mendaftarkan alamat emailnya di Prudential. Apabila alamat email belum terdaftar, Pemegang Polis dapat melakukan pendaftaran **PRUaccess** dengan menggunakan formulir.

- Kunjungi *website* kami di www.prudential.co.id/pruaccess
- Pilih "Request for **PRUaccess**"
- Pilih "Register through Online Form"
- Isi kolom berdasarkan data dari Pemegang Polis
- Pilih "No" untuk User ID
- Kemudian pilih "Proceed"

- Menggunakan Formulir Registrasi **PRUaccess**

Pemegang Polis dapat juga melakukan pendaftaran dengan mengisi secara lengkap dan menandatangani formulir registrasi **PRUaccess**.

Berikut cara memperoleh formulir registrasi **PRUaccess** :

Formulir registrasi **PRUaccess** yang sudah diisi dan ditandatangani dapat dikirim kembali kepada kami melalui

- Kunjungi *website* kami di www.prudential.co.id/pruaccess
- Pilih "Request for **PRUaccess**"
- Pilih "Form Registrasi"
- Pilih "Print File"
- Pos :
PT Prudential Life Assurance
Prudential Tower Lt. 6
Customer Care - **PRUaccess** unit
Jl. Jend Sudirman Kav. 79
Jakarta 12910
- Email: puaccess@prudential.co.id (format file PDF atau JPG hasil scan)
- Fax: (62 21) 29958866

2. Username & Password PRUaccess

Apabila registrasi **PRUaccess** telah dinyatakan berhasil, maka Pemegang Polis akan mendapatkan *Username* dan *Password* yang akan digunakan pada saat *login* ke dalam layanan **PRUaccess**. *Username* akan dikirimkan ke alamat email pemegang polis dan *Password* akan dikirimkan ke alamat tempat tinggal pemegang polis yang sesuai dengan yang terdaftar pada data Polis.

- Nama Pengguna (*Username*)
Username terdiri dari kombinasi huruf dan angka.
- Kata Sandi (*Password*)
Password untuk **PRUaccess** adalah sama dengan *Password* Anda untuk **PRUaccess** *website*.

Apabila Anda belum memiliki *Username* dan *Password*, silakan melakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan mengisi formulir pendaftaran **PRUaccess** atau registrasi melalui *website* dan mengirimkannya kembali kepada Prudential Indonesia.

Sekilas

Dapatkan informasi terkini mengenai data dan manfaat polis Anda, saldo investasi dan pernyataan transaksi melalui **PRUaccess** kapanpun dan di manapun.



PENGHARGAAN

PRUaccess kini tersedia untuk diunduh bagi perangkat mobile anda



temukan kami di facebook

Sumber : puaccess.prudential.co.id

Gambar 4.2.4 merupakan model hasil dari *Task Goals Website* berdasarkan *website* Prudential access.

4.2.3 *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. Pendefinisian 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, mempunyai 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.

4.2.4 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 partisipasi 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. Sehingga 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, yaitu menjelaskan sebagai berikut :

1. Langkah 1 : isi secara lengkap “latar belakang anda” pada tempat yang tersedia.
2. Langkah 2 : rencanakan keuangan anda pada rentang dana yang tersedia.
3. Langkah 3 : anda dapat menyesuaikan informasi berikut ini untuk menghitung apa yang dibutuhkan dalam mencapai kebutuhan anda.

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

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

Berikut cara melakukan pendaftaran **PRUaccess** melalui *website* :

Registrasi PRUaccess melalui *website* dapat dilakukan oleh para Pemegang Polis yang telah mendaftarkan alamat *email* nya di *Prudential*.

Apabila alamat *email* belum terdaftar, Pemegang Polis dapat melakukan pendaftaran **PRUaccess** dengan menggunakan formulir.

1. Kunjungi *website* kami di www.prudential.co.id/pruaccess
2. Pilih "*Request for PRUaccess*"
3. Pilih "*Register through Online Form*"
4. Isi kolom berdasarkan data dari Pemegang Polis
5. Pilih "*No*" untuk *User ID*
6. Kemudian pilih "*Proceed*"

D. Cara pembayaran, yaitu menjelaskan tentang :

1. Pembayaran Premi/Kontribusi dengan menggunakan cara bayar ***Autodebit*** Rekening dan ***Autodebit*** Kartu Kredit dapat dilakukan dengan mengisi Surat Kuasa Pendebitan. Surat kuasa dapat diperoleh dengan menghubungi ***Sales Representative*** Anda atau ***Customer Relations Officer*** kami di nomor ***Prudential Customer Line*** 500085 atau ***e-mail*** di customer.idn@prudential.co.id.
2. Pembayaran dengan giro/cek harap ditujukan kepada **PT Prudential Life Assurance**.
3. Pembayaran melalui ATM dapat dilakukan pada bank-bank kerjasama sesuai ketentuan masing-masing pada mesin ATM.

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 pengunjung berupa jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang sering di sampaikan oleh pengunjung.

Gambar 4.2.5 ini adalah tampilan layanan *customer service* pada PT *Prudential Life Assurance online*.

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

Bisa membantu mereka untuk kembali bersama keluarga adalah kebahagiaan tersendiri. #SiapkahAnda

I am Prudential

Howari N. Tandjaya
Agen Prudential

Customer Line: 160088 | www.prudential.co.id
 facebook.com/PrudentialIndonesia

PRUDENTIAL
Always Listening. Always Understanding.

Formulir Pertanyaan Pelanggan

Ingin menghubungi kami? Silakan isi formulir di bawah ini dan kami akan merespon Anda dalam waktu dekat.

Nama Depan

Nama Belakang

E-mail

Telepon

Apakah Anda Pemegang Polis Prudential? Ya Tidak

Nomor Polis

Keperluan

Pertanyaan Anda

hapus kirim

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

4.2.5 *Web Development* Proses

Web development proses merupakan suatu sistem yang direalisasi dengan bantuan komputer dan berlangsung melalui tahap analisis dan desain. Maka Sejak berdiri pada tahun 1995 PT *Prudential Life Assurance* (Prudential Indonesia) terus berusaha dalam memajukan usaha bisnisnya terutama dalam bidang penjualan produk asuransi jiwa, semakin canggihnya suatu teknologi yang semakin berkembang di bidang usaha, tahun 2000-an PT *Prudential Life Assurance* (Prudential Indonesia) menciptakan sebuah *Web Development* Proses, yang tidak kalahnya dengan perusahaan-perusahaan besar pada waktu itu. PT *Prudential Life Assurance* melakukan suatu *web development* proses karena

untuk mempermudah para nasabah dalam mendapatkan suatu produk dan informasi yang di inginkan dan mengurangi biaya-biaya, untuk membangun sebuah *web development* proses pihak PT *Prudential Life Assurance* (Prudential Indonesia) melakukan kerjasama melibatkan pihak luar seperti ISP (Internet Service Provider) sebagai penyedia layanan internet dan cara promosi kepada masing-masing cabang kantor keagenan yang tersebar, OJK (Otoritas Jasa Keuangan) sebagai pengawas *web*, Bank-bank kerjasama (BCA, BNI, Bank Permata, Mandiri, BII, CIMB NIAGA, dan BRI)) sebagai layanan pembayaran dan untuk pihak intern pusat sendiri PT Prudential Life Assurance memberikan kewenangan penuh pada pengembangan dan pembuatan *web*.

4.3 Pembahasan

4.3.1 *Web Development Proses*

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. Misi merupakan suatu motivasi untuk menciptakan suatu sistem yang lama menjadi sistem yang baru dan meningkatkan teknologi yang semakin berkembang, 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 penanganan 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 dan pendesainan data-data informasi yang telah direncanakan sehingga menghasilkan suatu tampilan yang dapat dimanfaatkan oleh pemakai eksternal (nasabah). Dalam bentuk kelengkapan yang ada dalam sistem informasi *E-Commerce* berbasis *web* seperti adanya kontak, kantor keagenan, layanan informasi, dan *link-link* yang langsung menghubungkan ke beberapa halaman yang dapat mendukung pengembangan *web development* proses.

4.3.2 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 **PRUaccess** 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.