

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mempengaruhi banyak aspek kehidupan manusia terutama dalam aspek bisnis. Bisnis memerlukan teknologi sistem informasi yang dapat diandalkan. Sistem yang akurat, cepat, dan terintegrasi diperlukan untuk mengelola kegiatan bisnis sehari-hari, teknologi sistem informasi tersebut adalah *Enterprise Resource Planning (ERP)*. Berdasarkan pengertian dari Gartner, Inc. *ERP* merupakan “kemampuan untuk menghadirkan rangkaian aplikasi bisnis yang terintegrasi” [1]. *ERP* membantu perusahaan melakukan otomatisasi dan integrasi sektor bisnis seperti pemasaran, *finance*, *production*, *human resource*, *quality management*, *sales*, *research & development*, *legalitas*, dan *eksekutif*. *ERP* juga memudahkan aktivitas analitik perusahaan (seperti analisis total produksi, penggunaan material, produk terjual, dan stok material) dan *reporting* pada sektor *finance*.

Seiring perkembangan waktu, *ERP* mengalami perkembangan teknologi sistem untuk meningkatkan kapabilitas, performa, dan fleksibilitas. Salah satu perkembangan teknologi *ERP* adalah cara *deployment* sistemnya. *Deployment ERP* dibagi menjadi tiga yaitu *On Premise ERP*, *Cloud ERP*, dan *Hybrid ERP* [2]. *On Premise ERP* adalah sistem *ERP* yang berjalan di infrastruktur Teknologi Informasi (TI) perusahaan, sistem *ERP* on premise dijalankan melalui *server* milik perusahaan. Perusahaan menjalankan, mengurus, dan mengatur sistem *ERP* milik perusahaan itu sendiri. Berdasarkan pengertian *on premise ERP* diatas, perusahaan memiliki beban dalam memilih *on premise ERP* karena semua biaya sistem seperti lisensi *software*, tagihan listrik, biaya *maintenance*, dan biaya *hardware* ditanggung oleh perusahaan sehingga memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit, selain itu jika terjadi bencana yang berdampak pada sistem *ERP*, perusahaan dapat kehilangan data berharga dan mengalami kerugian materil.

Cloud ERP merupakan sistem *ERP* yang ditawarkan oleh *provider* dalam bentuk jasa, *provider* menyediakan infrastruktur untuk menjalankan sistem di suatu tempat sehingga pengguna hanya perlu menggunakan sistem *ERP* melalui internet, mengenai biaya, pengguna harus membayar biaya jasa ke *provider* secara berkala. *Hybrid ERP* merupakan campuran antara *on premise ERP* dan *cloud ERP*, *hybrid ERP* disebut juga sebagai *two tier ERP*, dimana *tier 1* merupakan sistem *on premise* untuk menjalankan proses bisnis krusial perusahaan dan *tier 2* memakai *cloud ERP* untuk mendukung beberapa atau semua unit bisnis atau daerah [3]. Sistem *ERP* pada jaman sekarang dapat di akses melalui internet, hal ini mempermudah akses penggunaan sistem *ERP* karena akses ke dalam sistem dapat dilakukan melalui jaringan internet di perangkat lain, kemudahan tersebut merupakan faktor penting dalam keberhasilan tingkat kepuasan *user experience* pada pemakaian sistem *ERP*.

User Experience (UX) adalah persepsi dan tanggapan seseorang yang dihasilkan dari penggunaan atau antisipasi penggunaan suatu produk, sistem, atau layanan [4]. *User Experience* penting karena *user experience* berusaha memenuhi apa yang pengguna perlukan, *user experience* bertujuan memberi pengalaman positif yang menjaga agar user tetap setia terhadap produk atau merek. Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa *user experience* merupakan aspek yang penting dalam implementasi sistem *ERP*, jika *user experience* dalam suatu sistem *ERP* buruk, maka efektifitas sistem *ERP* tersebut akan berkurang bahkan dapat menghambat proses bisnis dalam perusahaan. Dalam PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia, agen baru sering mengalami kendala dalam mempelajari sistem *ERP* modul *Point of Sale* bernama MiPOS. Fitur sistem MiPOS yang banyak dan navigasi yang rumit menjadi kendala utama dalam menguasai sistem.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berupa evaluasi *user experience* sistem *ERP* dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan wawancara terhadap sistem *ERP* dengan modul *Point of Sale (POS)* milik PT Asuransi Jiwa Manulife

Indonesia. Hasil evaluasi akan digunakan untuk membuat prototipe berupa *website* dengan fitur *Chatbot* sebagai solusi dari kekurangan sistem.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah diperlukan untuk mengetahui masalah apa yang ingin diselesaikan, rumusan masalah juga memberi gambaran seperti apa hasil dari penelitian yang dilakukan, berikut adalah rumusan masalah yang ada dalam penelitian:

1. Bagaimana analisa dari 6 aspek *UEQ* (*Attractiveness, Efficiency, Perspicuity, Dependability, Stimulation* dan *Novelty*) terhadap pengguna sistem *ERP Point of Sale (POS)* PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia cabang kota Bogor?
2. Bagaimana rancang bangun prototipe dari hasil evaluasi sistem yang telah dilakukan?

1.3 Batasan Masalah

Peneliti menetapkan batasan-batasan masalah agar penelitian dapat berjalansesuai tujuan dan mencapai tujuan penelitian. Berikut ini adalah batasan-batasan masalah yang ada dalam penelitian:

1. Penelitian dilakukan di PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia cabang kota Bogor.
2. Sistem *ERP* yang akan dievaluasi adalah sistem *ERP Point of Sale* dengan nama MiPOS.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian merupakan tujuan apa yang ingin dicapai dari penelitian sedangkan manfaat penelitian adalah dampak apa yang diberikan dari penelitian, berikut adalah tujuan dan manfaat yang ada dalam penelitian:

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui skor *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty* dari metode *UEQ* terhadap *User Experience (UX)* dalam pemakaian sistem *ERP POS PT Manulife* bernama *MiPOS*.
2. Mengembangkan solusi berdasarkan hasil evaluasi dengan poin yang memiliki skor terendah dari keenam poin *UEQ*.
3. Menghasilkan solusi berupa perancangan dan pengembangan *website Frequently Asked Questions (FAQ)* dengan fitur *chatbot*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Memberikan peneliti pemahaman mengenai *User Experience* secara umum.
2. PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia dapat mengetahui skor dari penilaian *user experience* sistem ERP *MiPOS*.
3. PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia akan mendapat prototipe *website* dengan fitur *chatbot* sebagai solusi dari hasil evaluasi sistem.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan terbagi menjadi lima bab, berikut adalah penjelasan dari kelima bab dalam sistematika penulisan:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan Masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II berisi studi literatur dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III berisi gambaran umum objek penelitian, metode penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

Bab IV berisi analisa masalah, kebutuhan penelitian, dan hasil analisis data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang sudah dilakukan.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA