

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek yang akan diteliti adalah sistem ERP *Point of Sale* bernama MiPOS. MiPOS merupakan *software ERP* berbasis *web* yang digunakan untuk membuat proposal asuransi. Peneliti akan memberikan *User Experience Questionnaire (UEQ)* kepada pengguna sistem untuk mendapat data kuantitatif.

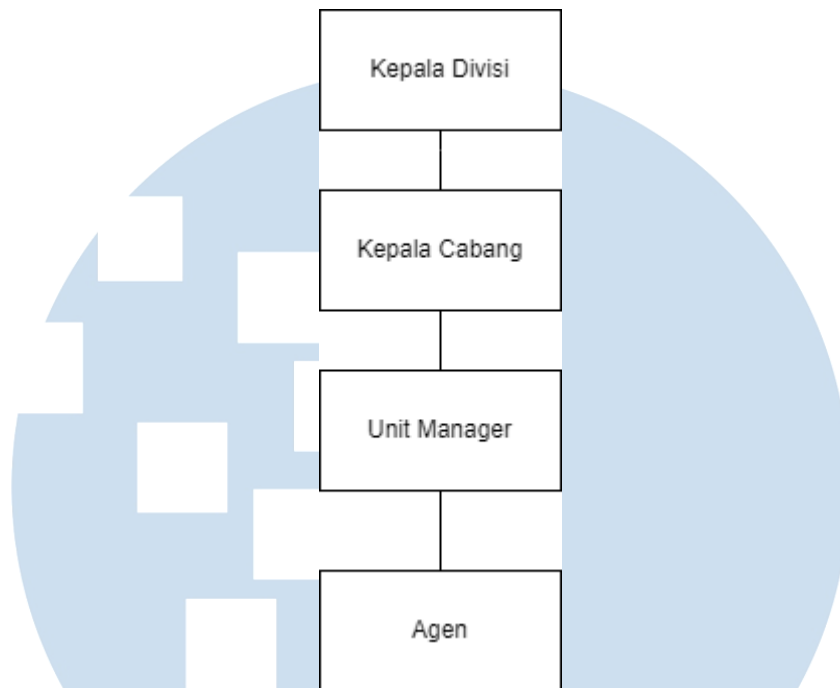
3.1.1 Profil Perusahaan



Gambar 3.1 Logo PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia

Gambar 3.1 merupakan logo perusahaan Manulife. Manulife Didirikan pada tahun 1985, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia adalah bagian dari Manulife *Financial Corporation*, grup jasa keuangan Kanada dengan kantor di Asia, Kanada dan Amerika Serikat. Manulife Indonesia menyediakan berbagai layanan keuangan untuk individu dan bisnis Indonesia, termasuk asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, layanan investasi dan dana pensiun [19].

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia mempunyai susunan organisasi sebagai berikut:



Gambar 3.2 Susunan Organisasi Manulife

Gambar 3.2 merupakan struktur organisasi Manulife. Kepala divisi merupakan manager di *region* kota seperti Kepala divisi Bogor, Kepala cabang merupakan manager di cabang kantor daerah kota tersebut seperti kepala cabang manulife Pajajaran Bogor, Unit Manager merupakan manager kecil di suatu cabang, Unit Manager membawahi Agen, Agen merupakan tenaga pemasar dengan posisi paling bawah dalam susunan organisasi PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.

3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *Rapid Application Development (RAD)* sebagai metode penelitian.

MULTIMEDIA
NUSANTARA

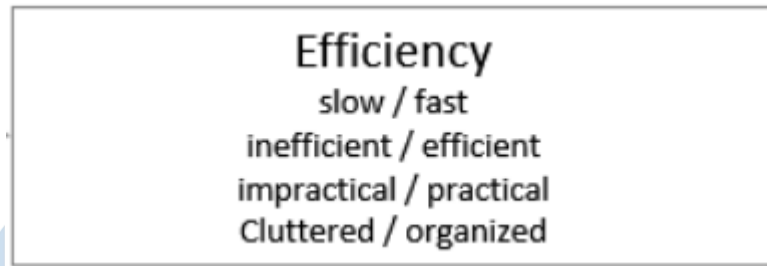


Gambar 3.3 Faktor *Attractiveness* dari *UEQ*

Sumber: [7]

Gambar 3.3 merupakan faktor *Attractiveness* dari *UEQ* yaitu faktor yang menilai impressi pengguna terhadap suatu produk. Faktor *Attractiveness* memiliki 6 penilaian, dari 6 penilaian tersebut diperlukan 6 kuesioner yang memiliki jawaban dari 6 penilaian pada faktor *Attractiveness*. Berikut adalah penjelasan keenam poin yang dimiliki oleh faktor *Attractiveness*:

1. *Annoying / enjoyable*: menyusahkan / menyenangkan, apakah sistem yang digunakan menyusahkan / menyenangkan?
2. *Bad / good*: buruk / baik, apakah sistem yang digunakan buruk / baik?
3. *Unlikeable / pleasing*: tidak disukai / menggembirakan, apakah sistem yang digunakan tidak disukai / menggembirakan?
4. *Unpleasant / pleasant*: tidak nyaman / nyaman, apakah sistem yang digunakan tidak nyaman / nyaman?
5. *Unattractive / attractive*: tidak atraktif / atraktif, apakah sistem yang digunakan tidak atraktif / atraktif?
6. *Unfriendly / friendly*: tidak ramah pengguna / ramah pengguna, apakah sistem yang digunakan tidak ramah pengguna / ramah pengguna?

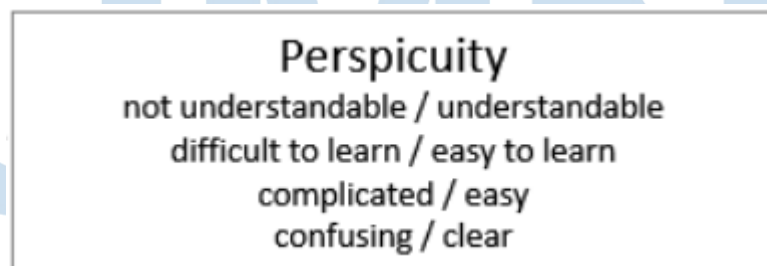


Gambar 3.4 Faktor *Efficiency* dari *UEQ*

Sumber: [7]

Gambar 3.4 merupakan faktor *Efficiency* dari *UEQ* yaitu faktor yang menilai efisiensi produk. Faktor *Efficiency* memiliki 4 penilaian, dari 4 penilaian tersebut diperlukan 4 kuesioner yang memiliki jawaban dari 4 penilaian pada faktor *Efficiency*. Berikut adalah penjelasan dari keempat poin *Efficiency*:

1. *Slow / Fast*: lambat / cepat, apakah sistem yang digunakan lambat / cepat?
2. *Inefficient / efficient*: tidak efisien / efisien, apakah sistem yang digunakan tidak efisien / efisien?
3. *Impractical / practical*: tidak praktis / praktis, apakah sistem yang digunakan tidak praktis / praktis?
4. *Cluttered / organized*: berantakan / terorganisir, apakah sistem yang digunakan berantakan / terorganisir?



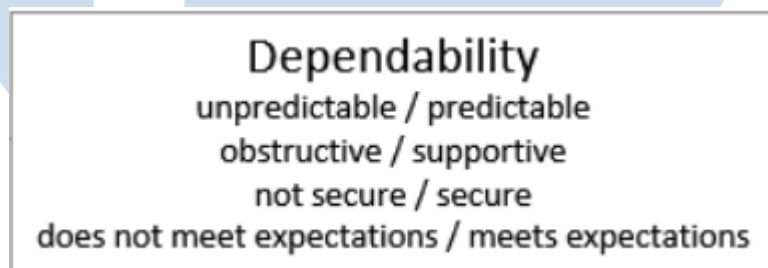
Gambar 3.5 Faktor *Perspicuity* dari *UEQ*

Sumber: [7]

Gambar 3.5 merupakan faktor *Perspicuity* dari *UEQ* yaitu faktor yang menilai tingkat kesulitan pemakaian suatu produk. Faktor *Perspicuity* memiliki 4 penilaian, dari 4 penilaian tersebut diperlukan 4 kuesioner yang memiliki jawaban

dari 4 penilaian pada faktor *Perspicuity*. Berikut adalah penjelasan dari keempat poin *Perspicuity*:

1. *Not understandable / understandable*: tidak dapat dipahami / dapat dipahami, apakah sistem yang digunakan tidak dapat dipahami / dapat dipahami?
2. *Difficult to learn / easy to learn*: sulit dipelajari / mudah dipelajari, apakah sistem yang digunakan sulit dipelajari / mudah dipelajari?
3. *Complicated / easy*: rumit / sederhana, apakah sistem yang digunakan rumit / sederhana?
4. *Confusing / clear*: membingungkan / jelas, apakah sistem yang digunakan membingungkan / jelas?



Gambar 3.6 Faktor *Dependability* dari *UEQ*

Sumber: [7]

Gambar 3.6 merupakan faktor *Dependability* dari *UEQ* yaitu faktor yang menilai tingkat reliabilitas suatu produk. Faktor *Dependability* memiliki 4 penilaian, dari 4 penilaian tersebut diperlukan 4 kuesioner yang memiliki jawaban dari 4 penilaian pada faktor *Dependability*. Berikut adalah penjelasan dari keempat poin *Dependability*:

1. *Unpredictable / predictable*: tidak dapat diprediksi / dapat diprediksi, apakah sistem yang digunakan tidak dapat diprediksi / dapat diprediksi?
2. *Obstructive / supportive*: menghalangi / mendukung, apakah sistem yang digunakan menghalangi / mendukung?
3. *Not secure / secure*: tidak aman / aman, apakah sistem yang digunakan tidak aman / aman?

4. *Does not meet expectations / meets expectation*: tidak memenuhi expetasi / memenuhi expetasi, apakah sistem yang digunakan tidak memenuhi expetasi / memenuhi expetasi?

Stimulation
inferior / valuable
boring / exciting
not interesting / interesting
demotivating / motivating

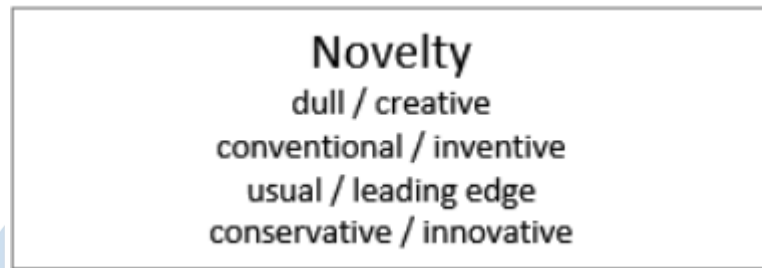
Gambar 3.7 Faktor *Stimulation* dari *UEQ*

Sumber: [7]

Gambar 3.7 merupakan faktor *Stimulation* dari *UEQ* yaitu faktor yang menilai tingkat antusias pengguna terhadap suatu produk. Faktor *Stimulation* memiliki 4 penilaian, dari 4 penilaian tersebut diperlukan 4 kuesioner yang memiliki jawaban dari 4 penilaian pada faktor *Stimulation*. Berikut adalah penjelasan dari keempat poin *Stimulation*:

1. *Inferior / valuable*: kurang bermanfaat / bermanfaat, apakah sistem yang digunakan kurang bermanfaat / bermanfaat?
2. *Boring / exciting*: membosankan / mengasyikkan, apakah sistem yang digunakan membosankan / mengasyikkan?
3. *Not interesting / interesting*: tidak menarik / menarik, apakah sistem yang digunakan tidak menarik / menarik?
4. *Demotivating / motivating*: tidak memotivasi / memotivasi, apakah sistem yang digunakan tidak memotivasi / memotivasi?

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A



Gambar 3.8 Faktor *Novelty* dari *UEQ*

Sumber: [7]

Gambar 3.8 merupakan faktor *Novelty* dari *UEQ* yaitu faktor yang menilai tingkat kebaruan suatu produk. Faktor *Novelty* memiliki 4 penilaian, dari 4 penilaian tersebut diperlukan 4 kuesioner yang memiliki jawaban dari 4 penilaian pada faktor *Novelty*. Berikut adalah penjelasan dari keempat poin *Novelty*:

1. *Dull / creative*: monoton / kreatif, apakah sistem yang digunakan monoton / kreatif?
2. *Conventional / inventive*: konvensional / berdaya cipta, apakah sistem yang digunakan konvensional / berdaya cipta?
3. *Usual / leading edge*: lazim / terdepan, apakah sistem yang digunakan lazim / terdepan?
4. *Conservative / innovative*: konservatif / inovatif, apakah sistem yang digunakan konservatif / inovatif?

U M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

	1	2	3	4	5	6	7		
annoying	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	enjoyable	1
not understandable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	understandable	2
creative	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dull	3
easy to learn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	difficult to learn	4
valuable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inferior	5
boring	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	exciting	6
not interesting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	interesting	7
unpredictable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	predictable	8
fast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	slow	9
inventive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	conventional	10
obstructive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	supportive	11
good	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	bad	12
complicated	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	easy	13
unlikable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	pleasing	14
usual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	leading edge	15
unpleasant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	pleasant	16
secure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	not secure	17
motivating	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	demotivating	18
meets expectations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	does not meet expectations	19
inefficient	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efficient	20
clear	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	confusing	21
impractical	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	practical	22
organized	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	cluttered	23
attractive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	unattractive	24
friendly	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	unfriendly	25
conservative	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	innovative	26

Gambar 3.9 kerangka *Likert Scale* dan jawabannya dari *UEQ Handbook*

Sumber: [7]

Gambar 3.9 merupakan kerangka jawaban pada *UEQ* menggunakan *likert scale* sebagai rentang penilaiannya. Rentang penilaian pada *likert scale* memiliki 7 rentang penilaian yaitu -3 (sangat buruk) dan +3 (sangat baik).

Tabel 3.1 Tabel Kerangka Jawaban *UEQ* dan Kategori Berdasarkan Faktornya

No	Poin UEQ dalam Bahasa Indonesia	Kategori dari Keenam Faktor UEQ
1	menyusahkan / menyenangkan	<i>Attractiveness</i>
2	tidak dapat dipahami / dapat dipahami	<i>Perspicuity</i>
3	kreaitif / monoton	<i>Novelty</i>
4	mudah dipelajari / sulit dipelajari	<i>Perspicuity</i>
5	bermanfaat / kurang bermanfaat	<i>Stimulation</i>
6	membosankan / mengasyikkan	<i>Stimulation</i>
7	tidak menarik / menarik	<i>Stimulation</i>
8	tidak dapat diprediksi / dapat diprediksi	<i>Dependability</i>
9	cepat / lambat	<i>Efficiency</i>
10	berdaya cipta / konvensional	<i>Novelty</i>
11	menghalangi / mendukung	<i>Dependability</i>
12	baik / buruk	<i>Attractiveness</i>
13	rumit / sederhana	<i>Perspicuity</i>
14	tidak disukai / menggembirakan	<i>Attractiveness</i>
15	lazim / terdepan	<i>Novelty</i>
16	tidak nyaman / nyaman	<i>Attractiveness</i>
17	aman / tidak aman	<i>Dependability</i>
18	memotivasi / tidak memotivasi	<i>Stimulation</i>
19	memenuhi expetasi / tidak memenuhi expetasi	<i>Dependability</i>
20	tidak efisien / efisien	<i>Efficiency</i>
21	jelas / membingungkan	<i>Perspicuity</i>
22	tidak praktis / praktis	<i>Efficiency</i>
23	terorganisir / berantakan	<i>Efficiency</i>
24	atraktif / tidak atraktif	<i>Attractiveness</i>
25	ramah pengguna / tidak ramah pengguna	<i>Attractiveness</i>
26	konservatif / inovatif	<i>Novelty</i>

Tabel 3.1 menjelaskan mengenai detil jawaban dan dari faktor apakah jawaban tersebut. Dalam kerangka jawaban tersebut pertanyaan dapat dibuat dengan sederhana, berikut adalah contoh penerapan pertanyaan beserta jawaban kuesioner *UEQ*.

Apakah dengan adanya modul Student Record dan Academic Advisement ERP pada departemen * BIA membuat penggunaan sistem menjadi menyusahkan/menyenangkan?

1 2 3 4 5 6 7

Menyusahkan Menyenangkan

Gambar 3.10 Contoh Pertanyaan dan Jawaban *UEQ*

Sumber: [20]

Gambar 3.10 merupakan contoh kuesioner yang dirujuk. Pada pertanyaan “Apakah dengan adanya modul *Student Record* dan *Academic Advisement ERP* pada departemen BIA membuat penggunaan sistem menjadi” menjadi kerangka pertanyaan untuk kuesioner tersebut. Pertanyaan yang dibuat sama, yang membedakan hanyalah objek yaitu jawabannya “menyusahkan/menyenangkan”. Berikut contoh pertanyaan lain.

Apakah dengan adanya modul *Student Record* dan *Academic Advisement ERP* pada departemen * BIA membuat penggunaan sistem menjadi buruk/baik?

1 2 3 4 5 6 7

Buruk Baik

Gambar 3.11 Contoh Pertanyaan dan Jawaban *UEQ* 2

Sumber: [20]

Gambar 3.11 merupakan contoh lain dari pertanyaan dan jawaban kuesioner *UEQ*. Berdasarkan kuesioner yang dirujuk dapat dipastikan bahwa pertanyaan selalu sama dan perbedaannya hanyalah objek yaitu jawabannya.

Setelah analisis data dengan menggunakan *UEQ*, hasil dari analisis data akan digunakan sebagai *requirement planning* proses pembangunan *website* dan *chatbot* dengan menggunakan model *RAD*. Tabel 3.2 merupakan kekurangan dan kelebihan model *RAD*.

Tabel 3.2 Kelebihan dan Kekurangan *RAD*

Kelebihan Model <i>RAD</i>	Kekurangan Model <i>RAD</i>
Lebih efektif dari model <i>Waterfall</i> karena menghasilkan sistem yang memenuhi kebutuhan langung dari pelanggan	Model <i>RAD</i> menuntut komitmen antara <i>user</i> dan <i>developer</i> dalam aktivitas <i>rapid fire</i> untuk melengkapi sistem dalam kerangka waktu yang sangat pendek, jika tidak ada komitmen maka proyek <i>RAD</i> akan gagal
<i>RAD</i> cocok digunakan untuk proyek	Tidak semua aplikasi dapat dibangun

dengan waktu <i>development</i> yang singkat	menggunakan model <i>RAD</i> , jika aplikasi sistem tidak dapat dimodulkan dengan teratur, maka pembangunan komponen penting dalam model <i>RAD</i> akan sangat bermasalah
Model <i>RAD</i> mempunyai kemampuan untuk menggunakan ulang komponen yang ada sehingga pengembang tidak perlu membuat komponen baru sehingga mengurangi waktu <i>development</i>	<i>RAD</i> tidak cocok untuk membangun sistem yang mempunyai resiko teknik yang tinggi
	<i>RAD</i> memerlukan tenaga kerja yang besar untuk menyelesaikan proyek dengan skala yang besar
	Jika dalam proyek terdapat perubahan yang terjadi di tengah-tengah pengerjaan, maka harus membuat kontrak baru antara user dan developer

Sumber: [21]

Berdasarkan tabel 3.2 yaitu kelebihan dan kekurangan model *RAD*. Dapat diketahui *RAD* merupakan metode yang cocok untuk pengembangan sistem dengan skala yang kecil. Sebagai perbandingan, tabel 3.3 merupakan perbandingan antara model *RAD*, *waterfall*, dan *agile*.

Tabel 3.3 Perbandingan *RAD*, *Waterfall*, dan *Agile*

Kegunaan dalam pengembangan sistem	<i>Rapid Application Development</i>	<i>Waterfall</i>	<i>Agile</i>
Dengan <i>user requirement</i> yang tidak jelas	Bagus	Buruk	Sangat Bagus
Dengan teknologi yang tidak familiar	Bagus	Buruk	Buruk

Dengan sistem yang rumit	Bagus	Bagus	Buruk
Dengan sistem yang <i>reliable</i>	Bagus	Bagus	Bagus
Dengan jadwal yang pendek	Sangat Bagus	Buruk	Sangat Bagus
Dengan visibilitas jadwal yang jelas	Sangat Bagus	Buruk	Bagus

Sumber: [16]

Berdasarkan perbandingan pada tabel 3.3. *Rapid Application Development (RAD)* memiliki performa yang cukup baik terutama dalam visibilitas jadwal pengembangan sistem yang jelas. Berikut adalah tahapan *RAD* dalam pengembangan *website FAQ* dengan fitur *chatbot*.

1) *Requirement Planning*

Pada tahap ini peneliti akan membuat perencanaan mengenai kebutuhan sistem yang diperlukan berdasarkan hasil evaluasi *User Experience* dengan menggunakan *UEQ*.

2) *UserDesign*

Pada tahap ini peneliti akan merancang struktur dari sistem dengan menggunakan metode *UML*. Metode *UML* yang digunakan adalah *Use Case diagram*, *Activity diagram*, dan *Class diagram*. Setelah melakukan desain *UML*, terdapat pembuatan desain *User Interface (UI)* menggunakan aplikasi *Figma*. *User Interface* yang dibuat berupa *responsive website*, *UI* yang dibuat memiliki 2 rancangan yaitu rancangan untuk *device* dengan ukuran lebar diatas 1024 px dan *device* dengan ukuran lebar dibawah 1024 px. Hasil dari perancangan akan digunakan sebagai panduan dalam melakukan implementasi sistem.

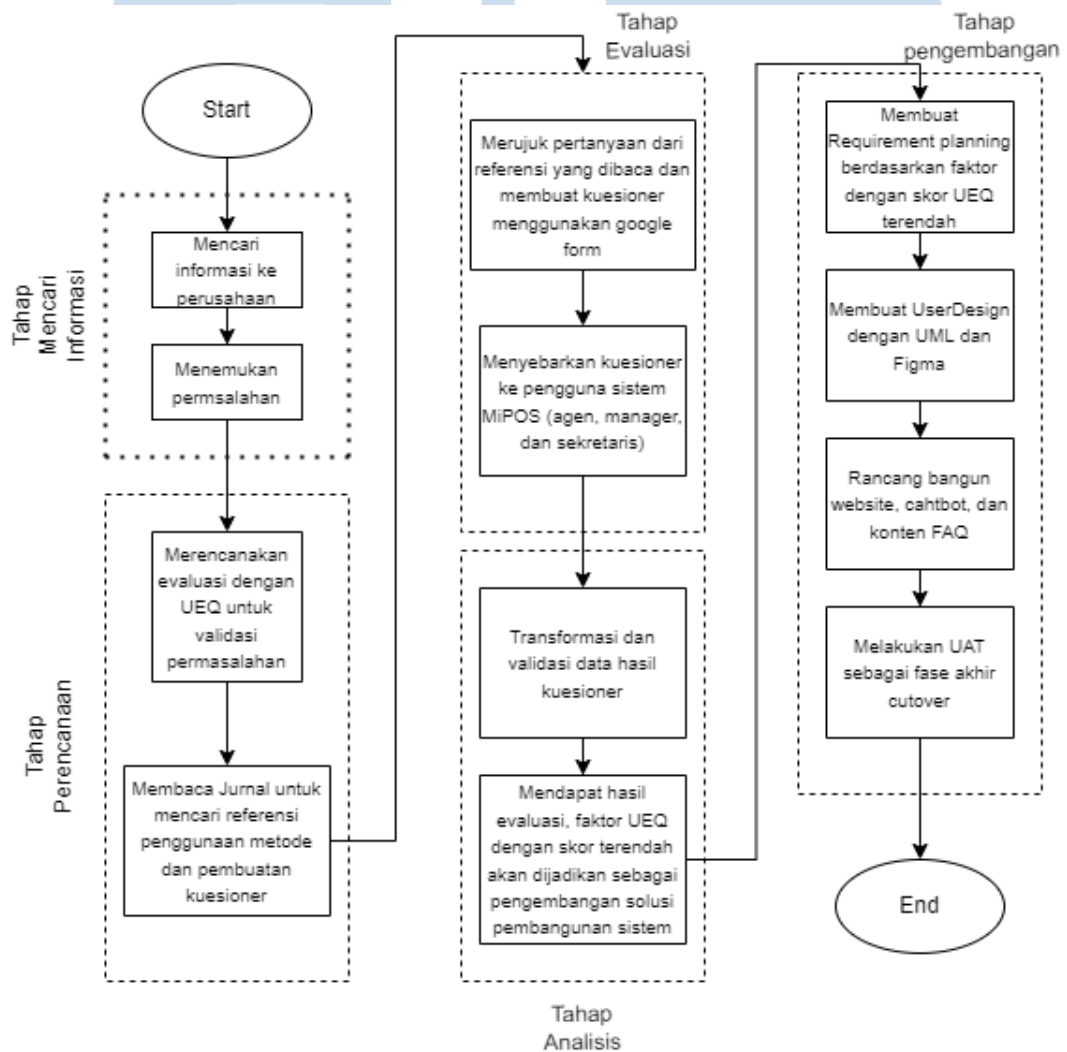
3) *Construction*

Pada tahap ini peneliti akan melakukan implementasi *website* dengan fitur *chatbot* dengan menggunakan bahasa pemrograman *HTML*, *CSS*, *PHP*, *Javascript*, dan *MySQL*. Mengenai konten *FAQ*, konten didapat melalui *user* yaitu sekretaris *Manulife* divisi *Emerald* bernama *Wina Rahayu*.

4) Cutover

Pada tahap ini sistem yang telah dibangun akan dites menggunakan metode *User Acceptance Testing (UAT)*. UAT dibuat berdasarkan fitur dan *use case* dari fase *UserDesign*.

3.2.1 Alur Penelitian



Gambar 3.12 Alur Penelitian

Gambar 3.12 merupakan alur penelitian, tahap pertama penelitian yaitu pergi ke perusahaan untuk *interview* mengenai penggunaan sistem dan apa kendala yang dihadapi. Setelah

mengetahui apa kendala yang terjadi dalam perusahaan, perencanaan evaluasi menggunakan *UEQ* dibuat, setelah itu mempelajari jurnal untuk mengetahui penggunaan metode dan struktur dari kuesioner *UEQ*.

Tahap selanjutnya adalah merujuk jurnal dengan metode *UEQ* untuk membuat kuesioner, kuesioner dibuat dengan menggunakan *Google Form*. Setelah kuesioner dibuat, kuesioner disebarakan via media sosial bernama *Whatsapp*. Data yang terkumpul akan diproses menggunakan alat analisis *UEQ* [7] dan hasil skor terendah dari keenam faktor *UEQ* akan dijadikan sebagai pengembangan solusi berupa rancang bangun *website FAQ* dengan fitur *chatbot*.

Tahap terakhir adalah pengembangan *website* yaitu membuat tabel *requirement planning*, membuat *userdesign* dengan menggunakan *UML* dan *Figma*, dan melakukan *construction* yaitu melakukan implementasi *website*. Setelah *website* sudah selesai diimplementasi, fase *cutover* yaitu *testing* menggunakan *UAT* akan dilakukan sebagai fase akhir dari siklus pengembangan *RAD*.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini didapat dari lingkungan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.

3.3.1 Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah ERP modul *Point of Sale* milik PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia bernama *MiPOS*. *MiPOS* merupakan sistem untuk membuat ilustrasi proposal asuransi dan proposal asuransi untuk diberikan

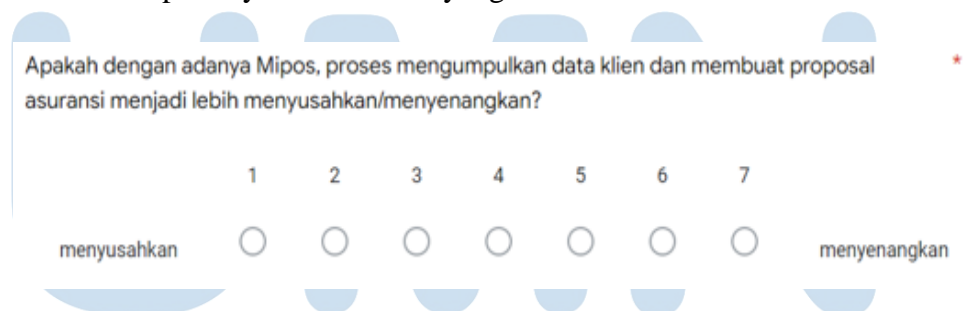
ke klien dan calon klien, pengguna sistem hanya perlu mengisi data calon klien atau klien untuk menghasilkan ilustrasi proposal asuransi dan proposal asuransi.

3.3.2 Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *user experience* penggunaan sistem *ERP Point of Sale* milik PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia bernama MiPOS. Pengguna sistem MiPOS merupakan Agen, Sekretaris, dan Manager dari PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan membuat kuesioner dengan Google *Form* lalu disebarakan menggunakan media sosial Whatsapp, kuesioner yang dibuat berisi 26 pertanyaan berdasarkan 6 faktor utama *UEQ* yaitu *Perspicuity*, *Attractiveness*, *Novelty*, *Stimulation*, *Dependability* dan *Efficiency*. Berikut merupakan contoh pertanyaan kuesioner yang dibuat:



Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih menyusahkan/menyenangkan? *

1 2 3 4 5 6 7

menyusahkan menyenangkan

Gambar 3.13 Contoh Pertanyaan *UEQ* MiPOS

Gambar 3.13 merupakan salah satu contoh pertanyaan dari 26 pertanyaan kuesioner. Pertanyaan yang dibuat mempunyai kesamaan mengenai apa yang ditanyakan yaitu “mengumpulkan data klien” dan “membuat proposal asuransi”, yang membedakan dalam pertanyaan kuesioner adalah variabel penilaian dibelakangnya “menyusahkan/menyenangkan”. Variabel penilaian ditulis

berdasarkan 26 variabel yang terdapat pada *UEQ*. Berikut adalah daftar pertanyaan yang dibuat.

1. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih menyusahkan / menyenangkan?
2. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih tidak dapat dipahami / dapat dipahami?
3. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih kreatif / monoton?
4. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih mudah dipelajari / sulit dipelajari?
5. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih bermanfaat / kurang bermanfaat?
6. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih membosankan / mengasyikkan?
7. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih tidak menarik / menarik?
8. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih tidak dapat diprediksi / dapat diprediksi?
9. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih cepat / lambat?
10. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih berdaya cipta / konvensional?

11. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih menghalangi / mendukung?
12. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih baik / buruk?
13. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih rumit / sederhana?
14. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih tidak disukai / menggembirakan?
15. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih lazim / terdepan?
16. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih tidak nyaman / nyaman?
17. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih aman / tidak aman?
18. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih memotivasi / tidak memotivasi?
19. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih memenuhi expetasi / tidak memenuhi expetasi?
20. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih tidak efisien / efisien?
21. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih jelas / membingungkan?

22. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih tidak praktis / praktis?
23. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih terorganisir / berantakan?
24. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih atraktif / tidak atraktif?
25. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih ramah pengguna / tidak ramah pengguna?
26. Apakah dengan adanya Mipos, proses mengumpulkan data klien dan membuat proposal asuransi menjadi lebih konservatif / inovatif?

3.5 Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan adalah metode analisis deskriptif, analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan data yang terkumpul apa adanya dalam proses analisis data tersebut [22]. Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan alat analisis dari *website* resmi UEQ [7].

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A