

BAB I

PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam dokumen skripsi ini.

1.1 Latar Belakang

Teknologi diciptakan untuk memudahkan kehidupan sehari-hari masyarakat. Saat ini, pemanfaatan kemajuan teknologi selalu dikaitkan dengan upaya digitalisasi berbagai aspek. Dunia industri dan bisnis kini berada dalam masa transisi menuju transformasi digital (Fachrurazi dkk., 2022). Perkembangan Teknologi Informasi (TI) menjadi fokus utama bagi pelaku industri dan bisnis dalam mendukung operasional dan layanan mereka. Kemajuan Teknologi Informasi telah mengubah cara mengakses dan mendistribusikan dokumen serta informasi dari metode manual ke digital (Danuri dkk., 2019).

Di era digital saat ini, integrasi teknologi dalam setiap aspek operasional bisnis menjadi kunci penting dalam peningkatan efisiensi dan efektivitas. Salah satu contohnya adalah industri dalam sektor keuangan yang dikenal dengan tingkat regulasi yang tinggi dan kebutuhan akan keakuratan serta kecepatan proses. Sektor ini memerlukan transformasi digital untuk tetap kompetitif dan relevan (Alda dkk., 2023).

Namun, industri asuransi memiliki proses digitalisasi yang lebih tertinggal dibandingkan dengan bank atau lembaga keuangan lainnya. Sektor asuransi belum banyak yang dapat menghadirkan kemudahan digitalisasi bagi calon nasabah maupun nasabah mereka (Acharya & Hebbar, 2016). Hal ini menyebabkan beberapa kendala dalam pelayanan, seperti tingginya biaya operasional karena proses penjualan yang masih dilakukan secara konvensional membutuhkan kebutuhan akan dokumen fisik, serta waktu yang diperlukan bagi customer untuk datang langsung ke kantor. Menurut Pillay & Njenga (2021), adopsi inovasi digital dalam industri asuransi dapat mengurangi biaya operasional secara signifikan, meningkatkan efisiensi, dan memperbaiki kualitas layanan kepada nasabah, serta meningkatkan daya saing.

Salah satu transformasi digital yang signifikan adalah mengganti sistem penjualannya ke platform berbasis daring. Dengan bertransisi ke platform berbasis daring atau online, proses bisnis pada sektor asuransi tidak lagi kaku, seperti hanya dapat dilakukan di tempat tertentu atau melalui perangkat tertentu. Transisi ini dapat meningkatkan fleksibilitas dan aksesibilitas layanan bagi nasabah, sehingga mempercepat proses dan mengurangi biaya operasional (Clarissa dkk., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Clarissa dkk., (2020) tentang praktik asuransi kesehatan digital di PT. Asuransi Allianz Life Indonesia cabang Semarang mengungkapkan bahwa perusahaan tersebut menggunakan aplikasi AllianzDiscover untuk memfasilitasi transaksi asuransi secara digital. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan tanpa perlu bertatap muka secara langsung. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi online secara signifikan meningkatkan kemudahan dan aksesibilitas layanan asuransi bagi nasabah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sabda dan Harahap (2023) mengenai penerapan sistem digital di Prudential Syariah Cabang Binjai, khususnya PRUForce, menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam asuransi mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Dengan memanfaatkan PRUForce, tenaga pemasar dapat menghemat waktu dalam proses rekrutmen dan pengajuan proposal nasabah baru, memberikan kesempatan untuk bertemu lebih banyak calon nasabah, sehingga berpotensi meningkatkan jumlah nasabah dibandingkan dengan sistem manual.

Dalam upaya mengatasi tantangan yang telah disebutkan sebelumnya, perlu dikembangkan sistem untuk mendigitalisasi penjualan produk asuransi agar dapat meningkatkan efisiensi dalam proses bertransaksi. Pengembangan sistem perangkat lunak memerlukan suatu metode untuk memberikan kerangka kerja yang terstruktur untuk mengelola seluruh proses pengembangan (Alsaqqa dkk., 2020). Terdapat banyak metode dan pendekatan untuk mengembangkan perangkat lunak, seperti *waterfall* model, pendekatan iteratif dan inkremental, dan lain-lain. Proses pengembangan perangkat lunak seperti *waterfall* termasuk dalam pendekatan linier dan berurutan. Proyek yang menggunakan pendekatan ini seringkali menemui kesulitan besar, terutama saat melakukan pemeliharaan dan perubahan berdasarkan permintaan pengguna. Perubahan ini terkadang memerlukan penyesuaian besar yang menjadi tantangan ut dalam pengembangan perangkat lunak (Alshamrani dkk., 2015).

ICONIX menawarkan fleksibilitas dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pengguna yang lebih baik dibandingkan dengan pendekatan waterfall yang linier dan kaku (Fitri dkk., 2022). Dengan menggunakan metode pemodelan dan iterasi yang lebih cepat, ICONIX membantu tim dalam mengembangkan perangkat lunak yang lebih responsif terhadap umpan balik pengguna dan perubahan kebutuhan. Metodologi ini fokus pada penyederhanaan proses desain dengan fokus pada kebutuhan pengguna (user-centric) dan analisis persyaratan yang jelas dan detail (Yulianta & Mursanto, 2012).

Dengan *ICONIX Process*, diharapkan pengembangan sistem perangkat lunak akan lebih responsif terhadap perubahan dan mampu menyederhanakan proses desain dengan jelas dan detail. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, sistem penjualan produk asuransi berbasis web dikembangkan menggunakan metodologi pengembangan perangkat lunak *ICONIX Process*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan pada latar belakang penelitian ini, dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu bagaimana merancang dan membangun sistem penjualan produk asuransi menggunakan metode pengembangan *ICONIX Process*.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan sistem yang dapat digunakan dalam mendukung digitalisasi proses penjualan produk asuransi di salah satu perusahaan asuransi dengan menggunakan metode pengembangan *ICONIX Process*.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dengan adanya pengembangan sistem ini, yaitu:

1. Bagi Calon Nasabah

Mempermudah calon pembeli dalam proses pembelian produk asuransi tanpa harus hadir secara fisik, sehingga menghemat waktu dan biaya serta memberikan fleksibilitas dalam pembelian produk.

2. Bagi Perusahaan
Meningkatkan efisiensi operasional perusahaan seperti mengurangi waktu dan biaya operasional serta meningkatkan keamanan dokumen.
3. Bagi Karyawan
Menghemat waktu dan usaha dalam proses penjualan, administrasi, dan manajemen data nasabah sehingga dapat meningkatkan produktivitas penjualan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini bertujuan untuk memberikan batasan terhadap penelitian agar tetap sesuai dengan tujuan penelitian, ruang lingkup dari penelitian ini adalah:

1. Sistem penjualan produk asuransi ini dikembangkan berbasis web dengan mengimplementasikan metode pengembangan *ICONIX Process*.
2. Pengembangan sistem penjualan produk asuransi ini berdasarkan hasil diskusi dengan pemangku kepentingan dan pengguna di salah satu perusahaan asuransi di Jakarta.
3. Sistem ini digunakan oleh empat aktor yaitu agent, leader, admin dan customer. Konten seperti pengguna, produk, dan template dari dokumen dalam sistem ini dikelola oleh admin.
4. Implementasi sistem fokus pada digitalisasi proses penjualan produk asuransi dan tidak mencakup fungsi-fungsi lain seperti klaim asuransi atau layanan pelanggan setelah penjualan.
5. Sistem ini tidak menyediakan fungsionalitas untuk membuat dokumen secara otomatis sehingga agent diharuskan mengunggah dokumennya secara manual.
6. Sistem ini terdiri dari dua aplikasi yaitu aplikasi *front-end* dan aplikasi *back-end*. Aplikasi *front-end* menyediakan antarmuka pengguna berupa GUI yang dapat diakses melalui *web browser*. Sedangkan aplikasi *back-end* menyediakan RESTful API yang dapat diakses oleh aplikasi *front-end* melalui protokol HTTP/HTTPS.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini memiliki sistematika penulisan yang terbagi menjadi beberapa pokok bahasan seperti berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini diawali dengan latar belakang mengapa penelitian ini dilakukan, dilanjutkan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan pada penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan studi literatur yang relevan dengan permasalahan serta dasar teori yang digunakan dalam penelitian yaitu *ICONIX Process*, *Unified Modelling Language*, aplikasi web, HTTP, REST API, Javascript, RDMS, Prisma ORM, *Blackbox Testing*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memaparkan metode serta tahapan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang dirumuskan dalam penelitian. Metode yang digunakan adalah metode pengembangan perangkat lunak *ICONIX Process* yang mencakup beberapa tahap yaitu: tahap pengumpulan kebutuhan (requirement), tahap analisis, tahap perancangan, serta tahap implementasi dan pengujian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang implementasi dan pengujian serta analisis hasil dari langkah-langkah yang sudah disusun pada bab III yang meliputi implementasi dari perancangan sistem, hasil implementasi dari rancangan yang sudah dibuat dan hasil pengujian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mencakup kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini serta saran bagi penelitian selanjutnya.