BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sering terdengar ungkapan bahwa dunia dewasa ini berada dalam era informasi. Kebutuhan informasi semakin mendesak sejalan dengan arus globalisasi yang terjadi di seluruh dunia. Keberhasilan informasi sangat tergantung pada sarana dan prasarananya. Pandangan demikian memang benar karena salah satu fenomena yang dewasa ini sudah sudah mendunia dan berlangsung dengan kepesatan yang sangat tinggi ialah perkembangan dan berbagai terobosan di bidang teknologi informasi.

Sistem komputerisasi memegang peranan penting dalam berbagai bidang pekerjaan seperti pendidikan, perdagangan, kedokteran, jasa, dan lain-lain. Dalam sebuah perusahaan keberadaan sistem komputerisasi sangatlah diperlukan. Dengan sistem komputerisasi dapat mempercepat pengolahan data dan dapat menghasilkan informasi yang diperlukan. Informasi yang digunakan sangat beraneka ragam sesuai dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Untuk menghindari kesalahan dalam informasi maka diperlukan suatu sistem informasi yang membantu kelancaran dan kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan.

Persaingan dalam perusahaan-perusahaan asuransi dewasa ini semakin ketat. Berbagai upaya dan cara ditempuh untuk merekrut seseorang menjadi nasabah asuransi. Berbagai keuntungan yang bisa diperoleh dari setiap produk yang ditawarkan dari sebuah perusahaan asuransi adalah salah satu cara untuk menarik *consumer*.

Peranan asuransi sangatlah penting. Apabila seseorang dinyatakan sebagai pemegang asuransi, secara otomatis terdapat proteksi terhadap pendapatannya. Dengan kata lain, jika terjadi resiko di kemudian hari maka pihak asuransi akan memberikan perlindungan sesuai dalam perjanjian. Selain itu masih terdapat manfaat lain yang bisa diperoleh dari produk asuransi. Program asuransi bisa dikatakan sebagai suatu program yang sangat inovatif dan sangat tepat untuk dimiliki oleh sebuah keluarga.

Meskipun demikian orang tidak sepenuhnya percaya terhadap asuransi. Proses pembayaran klaim secara lambat dan tidak tepat waktu merupakan salah satu penyebabnya. Jika pelayanan dari perusahaan asuransi dilakukan secara cepat misalnya dalam proses pembayaran klaim tentu saja akan memuaskan pihak nasabah asuransi. Hal tersebut memberikan pengaruh cukup dominan pada perusahaan asuransi tersebut.

Berdasarkan fakta yang ada, proses pengklaiman tersebut sedikit mengalami kendala. Uang pertanggungan tidak diterima pemegang polis tepat pada waktunya. Dalam hal ini diperlukan suatu sistem pembayaran klaim secara cepat dan tentunya tepat waktu, sehingga menghasilkan informasi yang cepat dan relevan sehingga dapat membantu kelancaran dan keakuratan kegiatan rutinitas pada proses pembayaran klaim

Optimalisasi kerja komputer sangat diperlukan untuk mendongkrak kinerja sistem pembayaran di Bagian Pembayaran klaim saat ini. Komputer tidak hanya dipakai sebagai media penyimpan data saja, tetapi harus bisa membantu menyelesaikan permasalahan-permasalahan dengan cepat dan akurat. Karena dengan akurasi dan kecepatan dalam memproses data, maka akan mempermudah

pihak direksi untuk melakukan kontrol dalam proses pembayaran di bagian pembayaran klaim tersebut, karena sistem yang sedang berjalan saat ini masih bersifat *single user* khususnya dalam sistem informasi pengajuan dan pembayaran klaim. Oleh karena itu dibutuhkan program aplikasi yang bersifat *multi user* untuk pengolahan data dan proses pembayaran klaim.

Berdasarkan uraian di atas, sangat menarik untuk membuat suatu sistem informasi pembayaran klaim di Asuransi BUMIPUTERA yang sudah bersifat *multi user* oleh karena itu judul yang diambil. "**Sistem Informasi Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa di BUMIPUTERA".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka dapat diidentifikasikan permasalahan yang terjadi di perusahaan asuransi adalah sebagai berikut :

1. Banyaknya waktu yang terbuang akibat waktu tunggu untuk pengajuan klaim dan pencaraian data nasabah yang diproses hanya dalam satu komputer (*single user*) di bagian pengajuan klaim saja
2. Dalam pembuatan laporan pengajuan klaim masih menggunakan dokumen-dokumen kerja atau kertas-kertas kerja di Bagian klaim, sehingga pemimpin operasional sulit memeriksa data-data laporan pengajuan klaim.

3. Aliran dokumen yang terlalu rumit untuk sebuah sistem pembayaran klaim. Kesederhanaan aliran dokumen dibutuhkan oleh semua sistem agar sistem mudah untuk dilaksanakan. Hal inilah yang tidak ada di sistem yang sedang berjalan sekarang ini.

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah ini dilakukan agar dalam pengolahan sistem dapat lebih terarah. Dari permasalahan yang timbul, penulis membatasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana cara untuk memperbaharui sistem yang telah ada sehingga proses pembayaran klaim di Perusahaan Asuransi BUMIPUTERA lebih efektif dan efisien
2. Pembuatan aplikasinya terfokus pada sistem Pembayaran klaim meninggal.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi maksud dari penelitian ini adalah bagaimana sistem yang di terapkan pada sistem pembayaran klaim di asuransi BUMIPUTERA menggunakan aplikasi komputer yang bersifat *multi user*. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah proses pembayaran klaim asuransi terhadap nasabah dalam hal mekanisme pengajuan klaim, dengan maksud untuk mengurangi kesalahan dan membantu kelancaran serta keakuratan proses pembayaran klaim.

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui cara memperbaharui sistem yang telah ada sehingga proses pembayaran klaim di Perusahaan Asuransi BUMIPUTERA lebih efektif dan efisien.
2. Menampilkan berkas laporan pengajuan klaim dalam bentuk berkas laporan secara elektronik.
3. Membuat sistem informasi pembayaran klaim di Asuransi BUMIPUTERA dalam bentuk pembuatan *software* (perangkat lunak) yang bersifat *client server* .

1.5 Metodologi Penelitian

Suatu penelitian tidak berjalan dengan baik apabila tidak dilakukan dalam suatu proses yang teratur dan terarah. Oleh karena itu diperlukan suatu metodologi untuk melaksanakan suatu penelitian.

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data bagi perancangan perangkat lunak dalam penulisan tugas akhir ini digunakan teknik-teknik sebagai berikut.

Observasi

Pengamatan langsung atau observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan langsung melihat kegiatan yang dilakukan oleh *user*. Teknik observasi ini merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang cukup efektif untuk mempelajari suatu sistem. Pada waktu melakukan observasi, peneliti dapat ikut

berpartisipasi atau hanya mengamati orang-orang yang sedang melakukan suatu kegiatan tertentu yang sedang diobservasi.

Pada umumnya metode ini dipergunakan saat peneliti melakukan analisis terhadap data yang telah diperolehnya atau pada saat melakukan implementasi sistem dan melakukan *testing*/uji coba.

Studi Literatur

Metode ini merupakan metode pustaka dengan mencari informasi yang berhubungan dengan penelitian, dapat diperoleh melalui sumber buku-buku, catatan-catatan, atau berkas lainnya.

Metode literatur ini dipergunakan saat tahapan formulasi atau pada saat pengkodean data dan pada saat pembuatan laporan penelitian.

Wawancara

Metode ini merupakan metode penulisan dan pencatatan langsung melalui pemberian pertanyaan secara lisan atau tertulis kepada orang-orang atau pihak terkait yang terlibat langsung ataupun tidak langsung dengan objek penelitian.

Umumnya metode ini lebih banyak digunakan selama tahapan pra penelitian, di mana peneliti berusaha mencari pokok bahasan yang akan diteliti dan pada saat melakukan penelitian, serta sejauh mana ia akan melakukan penelitian.

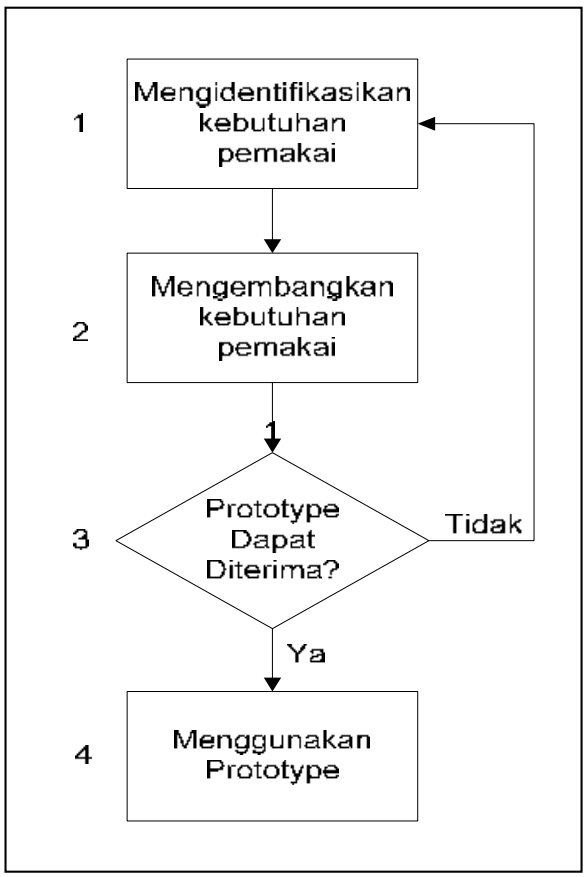
Dokumentasi

Kegiatan ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data-data melalui pemeriksaan dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan penulisan tugas akhir ini.

1.5.2 Metodologi Perancangan Sistem

Metodologi yaitu kesatuan metode-metode atau aturan-aturan pekerjaan yang digunakan oleh suatu ilmu pengetahuan. Sedangkan metode adalah suatu cara atau teknik yang sistematik untuk mengerjakan sesuatu. Dalam hal ini penulis menggunakan metode *Prototype*. Pada metode ini terdapat 4 (empat) langkah untuk mengembangkan suatu perangkat lunak.

Langkah-langkah pengembangan perangkat lunak metode *Prototype* dapat dilihat pada Gambar 1.1 dibawah ini :



Gambar 1.1 *Metode Prototype*

[Sumber : Raymond Mc. Leod, Jr., 1995]

Berikut ini akan diuraikan tahap-tahap pengembangan perangkat lunak dengan menggunakan metode *Prototype*, yaitu :

1. **Mengidentifikasi kebutuhan pemakai.** Pada tahap ini, analisis sistem akan melakukan studi kelayakan dan studi terhadap kebutuhan pemakai, baik yang meliputi model interface, teknik prosedural maupun dalam teknologi yang akan digunakan.
2. **Mengembangkan *prototype*.** Pada tahap kedua ini, analis sistem bekerja sama dengan pemrogram mengembangkan prototype sistem untuk memperlihatkan kepada pemesan pemodelan sistem yang akan dibangunnya.
3. **Menentukan *prototype***. Apakah akan diterima oleh pemesan atau pemakai. Analis sistem pada tahap ini akan mendeteksi dan mengidentifikasi sejauh mana pemodelan yang dibuatnya dapat diterima oleh pemesan. Perbaikan-perbaikan apa yang diinginkan pemesan atau bahkan harus merombak secara keseluruhan.
4. **Penggunaan *prototype*.** Pada tahap ini, analis sistem akan menyerahkan kepada pemrogram untuk mengimplementasikan pemodelan yang dibuatnya menjadi suatu sistem.

1.5.3 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan ini pembahasan dibagi ke dalam beberapa Bab, di antaranya adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini diuraikan beberapa sub bab antara lain: Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Metodologi Penelitian, serta Sistematika Penulisan, dimaksudkan agar dapat memberi gambaran dan arahan bagi para pembaca tentang urutan pemahaman dalam penyajian laporan tugas akhir ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada Bab ini akan dijelaskan beberapa teori yang mendasari pemecahan masalah dan teori-teori yeng berkaitan langsung dengan pemecahan masalah serta pembahasannya.

BAB III : ANALISA SISTEM

Pada Bab ini akan dijelaskan apa saja yang dilakukan dalam penelitian tugas akhir dan penjelasan tentang sistem yang lama baik sejarah perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan

yang terlibat, serta akan diperlihatkan analisa data sistem yang sedang berjalan dengan menggunakan flowmap, diagram konteks, serta diagram aliran data.

BAB IV : PERANCANGAN SISTEM

Pada Bab ini dijelaskan apa saja yang dilakukan dalam penelitian tugas akhir serta dibahas juga tentang perancangan sistem baru yang akan digunakan dengan menggunakan diagram konteks, diagram aliran data, dan *entity relation* diagram, serta kamus data yang digunakan. Dan perancangan input serta output dan program yang baru.

BAB V : IMPLEMENTASI SISTEM

Pada Bab ini akan dijelaskan program yang dibuat dan sistem informasi yang baru dan penginstalasian program.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini akan dibahas beberapa kesimpulan dan saran yang akan menjadi masukan bagi perkembangan sistem selanjutnya.