BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1. Objek penelitian

Penelitian dilakukan di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat *Branch Offic*e yang bergerak dalam bidang asuransi yang berlokasi di jalan Padjadjaran No 82 Bandung, dengan masalah yang di teliti adalah mengenai " Sistem Informasi Kompensasi Agen ".

3.1.1 Sejarah Singkat PT asuransi Jiwasraya (Persero)

PT asuransi Jiwasraya (Persero) pertama kali di Indonesia dilahirkan pada tanggal 31 desember 1859. Yaitu sebuah perusahaan Asuransi jiwa yang bernama "*NILLMIJ VAN 1859*". Yang berkantor pusat di Jakarta. Perusahaan ini didirikan pada taggal 31 desember 1859 berdasarkan akte notaries Wiliam henry herklots No 1859. Pada awalnya terbentuk dari beberapa perusahaan milik belanda yang bergerak dibidang pertanggungan jiwa, dimana beberapa perusahaan telah ditetapkan melalui peraturan pemerintah sebagai perusahaan yang telah dinasionalisasi.

Sebagai tindak lanjut dari Undang-undang No 86 tahun 1958, tanggal 23 Februari 1959 pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No 2 tahun 1959 tentang pokok-pokok pelaksanaan undang-undang nasionalisasi perusahaan Belanda.

Undang-undang ini perusahaan pertanggungan jiwa milik Belanda, kemudian dengan Peraturan Pemerintah No 48 tahun 1960, ditentukan beberapa perusahaan pertanggungan jiwa milik Belanda yang terkena nasionalisasi yaitu :

1. Perusahaan *NV Levensverzekering-Mij " NILLMIJ Van 1859 "* di Jakarta, milik *NV Levensverzekering-Mij " NILLMIJ Van 1859 "* di Jakarta.
2. Perusahaan *NV Levensverzekering-Mij " NILLMI Van " DENEDERLANDEN Van 1845 "* di Jakarta, milik *NV Levensverzekering-Mij " NILLMI Van " DE NEDERLANDEN Van 1845"* di s'Gravenhage.
3. Perusahaan *Onderling Levensverzekering Genootschap " DE OLVEH Van 1879"* di Jakarta milik *Onderling Genootschap " DE OLVEH Van 1879"* di s' Gravenhage.
4. Perusahaan " *Eerste Nederlandsche Verzekering-Mij Op Het Leven En Tagen Invaliditeit NV "* di Surabaya, milik *Eerste Nederlandsche Verzekering-Mij Op Het Leven En Tagen Invaliditeit NV.*
5. Perusahaan " *AMSTLEVEN " Amsterdamse Mij Van Levensverzekering NV "* di Surabaya, milik *AMSTLEVEN / Amsterdamse Mij Van Levensverzekering NV* di Amsterdam.
6. Perusahaan " *National Levensverzekering-Bank NV "* di Jakarta milik *Hollandsche Societeit Van Levensverzekering-Bank NV "* di Roterdam.
7. Perusahaan " *Hollandsche Societeit Van Levensverzekering "* di Jakarta, milik *Hollandsche Societeit Van Levensverzekering* di Amsterdam.

8. Perusahaan *NV Levensverzekering-Mij " ONS BELANG " (Levob)* di Jakarta, milik *NV Levensverzekering-Mij " ONS BELANG (Levob)* di Amersfoort.

9. Perusahaan " *Levensverzekering-Mij HAV BANK "* DI Jakarta, milik *Levensverzekering-Mij HAV BANK Schiedam.*

Kemudian dengan Peraturan Pemerintah No 214 tahun 1961, perusahaan-perusahaan Belanda tersebut diatas, dilebur menjadi satu dan diberi nama Perusahaan Negara Eka Sejahtera, dan perkembangan selanjutnya dengan Peraturan Pemerintah No 40 tahun 1965, nama tersebut dirubah menjadi perusahaan asuransi jiwasraya.

Perkembangan selanjutnya, pemerintah mengadakan penertiban, pengarahan dan penyederhanaan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari perusahaan-perusahaan Negara agar berperan sebagai aparatur perekonomian Negara yaitu dengan merubah bentuk perusahaan Negara kedalam tiga bentuk yang terdiri dari : Perusahaan Jawatan 9Perjan), Perusahaan Umum (Perum), dan perusahaan Perseroan Terbatas (Persero), yang dituangkan dalam Intruksi Presiden No 17 tahun 1967. Berdasarkan ketentuan ini, pada tanggal 8 Desember 1972, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No 33 tahun 1972 tentang perubahan bentuk perusahaan Negara Asuransi Jiwasraya menjadi perusahaan perseroan (Persero) PT Asuransi Jiwasraya yang dimuat dalam lembaran Negara No 48 tahun 1972.

Pada tanggal 23 Maret 1973 perusahaan Negara Asuransi Jiwasraya di bubarkan dan sekaligus didirikan kembali menjadi perusahaan perseroan (Persero) PT. Asuransi Jiwasraya dengan akte notaris Mohammad Ali No 12 dan di daftar di kantor pengadilan negeri Jakarta di bawah No 2466 yang kemudian di perbaharui

dengan akte notaris Ari Rahayu No 4 tanggal 9 Juni 1984 dan No 26 tanggal 27 Juni 1984 yang dimuat dalam berita republik Indonesia tanggal 21 agustus 1984 No 64 tambahan No 836 tahun 1984.

Sampai saat ini PT Asiransi Jiwasraya (Persero) selain kantor pusat juga sudah memiliki kantor cabang, unit-unit daerah produksi dan beberapa kantor perwakilan yang tersebar diseluruh Indonesia. Salah satunya berkedudukan di kota Bandung yang membawahi daerah-daerah produksi sebagian wilayah propinsi daerah tingkat 1 Jawa Barat adalah kantor cabang dan kantor perwakilan Bandung Timur.

Ketentuan pembentukan kantor cabang Bandung ini sudah diatur dalam surat keputusan direksi PT. Asuransi Jiwasraya No 085/KEP/DIR/6/1973 tanggal 13 juli 1973 tentang organisasi pembantu direksi dalam merumuskan kebijaksanaan-kebijaksanaan pokok tentang operasional perusahaan.

PT Asuransi Jiwasraya (Persero) cabang Bandung kini telah membawahi lima perwakilan yang memiliki kode rayon tersendiri antara lain :

1. Perwakilan Sukabumi, dengan kode rayon BC
2. Perwakilan Bandung Timur, dengan kode rayon BG
3. Perwakilan Bandung Barat, dengan kode rayon BH
4. Perwakilan Bogor, dengan kode rayon BI
5. Perwakilan Garut, dengan kode rayon BJ

3.1.2 Visi dan Misi PT Asuransi Jiwasraya (Persero)

Untuk menjalankan perusahaan PT Asuransi Jiwasraya (Persero) memiliki visi dan beberapa misi antara lain sebagai berikut :

1. Visi PT Asuransi jiwasraya (Persero)

Menjadi perusahaan asuransi jiwa yang komersial, terpercaya dan terkemuka di Indonesia.

2. Misi PT Asuransi Jiwasraya (Persero)

a. Menunjang kebijaksanaan dari program pemerintah di bidang ekonomi, keuangan dan pembangunan industry asuransi jiwasraya.
b. Menghasilkan produk-produk unggulan yang akan memberikan perlindungan optimal kepada pemegang polis.
c. Menjaga dan menumbuh kembangkan kepercayaan masyarakat pada umumnya dan pemegang polis pada khususnya.
d. Mencapai pertumbuhan yang setinggi-tinginya dengan kekuatan dan potensi diri.
e. Member nilai serta manfaat yang sebesar-besarnya kepada pemegang polis, pemegang saham, karyawan dan masyarakat.

a. Misi jiwasraya Bagi Pelanggan

“Selalu memberikan rasa aman, kepastian dan kenyaman melalui solusi inovatif dan kompetitif bagi pelnggan atas asuransi dan perencanaan keuangan”

b. Misi Jiwasraya Bagi Pemegang saham

“Menciptakan nilai pemegang saham (*shalholder value creation*) yang atraktif melalui pengelolaan operational dan investasi perusahaan yang berlandaskan prinsip-prinsip Good corporate governance.”

c. Misi Jiwasraya bagi karyawan

“Menjadi tempat pilihan untuk tumbuh dan berkembangnya menjadi professional yang memiliki integitas dan kompetensi dibidang asuransi dan perencanaan keuangan.”

d. Misi Jiwasraya bagi Agen

‘Berkomitmen mengembangkan agen yang memilki dedikasi, kemampuan dan integritas sehingga perusahaan menjadi tempat pilihan bagi agen yang ingin berkarier serta memilki penghasilan tinggi.”

e. Misi jiwasraya bagi masyarakat

“Berpartisipasi mewujudkan peningkatan kesejahteraan melalui kontibusi dalam proses pembangunan masyarakat.’

f. Misi Jiwasraya Bagi Aliansi

“Membangun kemitraan yang saling menguntungkan serta menciptakan sinergi bisnis untuk meningkatkan keunggulan kompetetif perusahaan.”

g. Misi Jiwasraya Bagi Distribusi

"Meningkatkan penetrasi pasar dan kualitas pelayanan kepada pelanggan secara lebih efisien dan efektif melelui multiple distribution chanel seperti *bancassurance*, direct *marketing* dan *financial planning*."

"Melakukan kerjasama dengan pemasok sesuai prinsip keterbukaan, *fainess*, saling dan berkembang sebagai "*partner in progres*."

h. Misi Jiwasraya bagi regulator

"mewujudakan praktek pengelolaan bisnis asuransi dan perencanaan keuangan yang sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku."

i. Misi Jiwasraya Bagi Penagih

"menjaga kemitraan dengan penagih yang memilki integritas dan kompetensi dalam penagihan premi ".

3. Core Values Jiwasraya

Adapun nilai-nilai utama yang mendasari kinerja perseroan adalah sebagai berikut :

a. Integritas: melekat pengetahuan dengan benar dan salah, kemampuan untuk menghindari kekeliruan, kesalahan dan kemauan untuk berdiri tegak demi kebearan.
b. Kompetensi: memiliki pemahaman bahwa setiap karyawan Jiwasraya memilki

semangat untuk maju, rasa tanggung jawab serta keinginan yang kuat untuk selalu mengambil inisiatif dan melakukan pengembangan diri menjadi karyawan yang dari waktu ke waktu meningkat kompetensinya.

c. Costumer Oriented atau berorientasi kepada pelanggan, mengenali, memenuhi dan melebihi kebutuhan mereka di masa yang akan datang.

d. Businness Oriented atau berorientasi ke bisnis: mengertidan paham benar bagaiman bisnis bekerja, bagaiman menciptakan kesempatan, mengelola resiko, mengambil inisiatif, cepat dan tanggap terhadap peluang bisnis, mengerti akan konsekuensi untung rugidalam jangka pendek dan jangka panjang.

4. Bisnis Utama

PT asuransi Jiwasraya (Persero) merupakan perusahaan asuransi jiwa yang tertua di Indonesia dan satu-satunya badan usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang asuransi jiwa. Sesuai dengan anggaran dasarnya, perusahaan ini memilki tujuan dan kegiatan usaha sebagai berikut :

Tujuan Perseroan antara lain :

1. Turut aktif melaksanakan dan menunjang kebijakan nasioanl pada umumnya melalui usaha pemupukan keuntungan dan pendapatan.
2. Mengadakan pemupukan dan keuntungan.
3. Turut memberikan bimbingan pada kegiatan sector swasta, khususnya dibidang perasuransian jiwa.
4. Turut aktif memberikan bantuan, baik dalam bentuk permodalan maapun dalm peningkatan keterampilan.

Kegiatan Usaha Perseroan :

1. Untuk mencapai tujuan diatas, perseroan menjalankan usaha-usaha antara lain:

2 Pertanggungan langsung dalam bidang asuransi jiwa, asuransi pool, asuransi pensiun, dan ko-asuransi.

3 Pertanggungan tidak langsung (*reasuransi/retrosesi*) dalam bidang asuransi untuk ditahan sendiri oleh perusahaan.

4 Segala sesuatu yang menyangkut bidang industri jasa asuransi jiwa dalam.

Kini perseroan yang lebih popular dengan nama asuransi jiwasraya ini telah memasuki usia 145 tahun. Sepanjang itu pula kinerjanya terus ditempa demi meraih kepercayaan masryarakat. Sinergi antara tujuan mulia dengan kekuatan bisnis, mampu mengantar perusahaan jiwasraya menjadi perusahaan yang andal dan terpercaya.

Dalam menjalankan usahanya, jiwasraya selalu menyesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Itu sebabnya perusahaan selalu melakukan pembaruan demi menjawab tuntutan jaman, diantaranya pada tahun 2003 dengan mengganti logo yang sekaligus mengganti identitas perusahaan.

Sisi produk berarti bahwa perusahaan selalu berusaha menghadirkan prosuk-produk yang inovatif, seperti halnya JS link fixed 95 dan JS link pixed 93 untuk produk unit link (menggabungkan unsure proteksi dan investasi), Serta JS prestasi dan JS dana multi Proteksi untuk asuransi pendidikan. Pada unsur process artinya jiwasraya selalu beruha untuk menerapakan teknologi komunikasi terkini dalam melengkapi kecepatan dan keakuratan layannya. Teknologi tersebut dinamakan JL-

iNdO dan V-SAT. Melalui JL-iNdO proses pencetakan polis dan segera dilakukan dicabang manpun polis diterbitkan, sedangkan V-SAT merupakan teknologi komukasi yang menhubungkan seluruh kantor jiwasraya baik *Head Offcice*, *Regional Oficce* maupun *Branch Office* menjadi satu kesatuan (*on-line*). Sementar itu peningkatan *People* dilakukan melalui standarisasi kualitas seluruh agen jiwasraya. Perusahaan juga secara rutin mengadakan pendidikan dan pelatihan karyawan baik di dalam maupun diluar negeri. Sampai saat ini Jiwasraya memilki 505 tenaga ahli dan profesioanal dibidang asuransi yang tersebar baik di Head office maupun Regional Officce/Branch Officce.

Untuk menjaga reputasi, kepercayaan juga sangat dibutuhkan untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan untuk selalu menjadi yang terpercaya dan terkemuka. Jiwasraya senantiasa memberikan pelayan yang prima (cepat,tepat dan akurat) sebagai pilar dan budaya perusahaan yang diterapkan di seluruh layannya.

Selain memilki visi dan misi Jiwasraya juga memilki motto, yaitu " terpercaya dan selalu tegar dalam terpaan jaman ". terpercaya memiliki arti " Jiwasraya bertekad selalu dapat melayani mesyarakat berlandaskan kepercayaan dan itikad yang baik (Usmust Goodfath)" , Sedangkan tegar dalam terpaan jaman, memilki arti hanya perusahaan yang memiki manajemen yang baik dan proffesioanl serta berpengalaman yang mampu bertahan selama lebih dari satu abad.

Sepanjang lebih dari 140 tahun PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) tidak hanya berhasil memahami dan menterjemahkan dinamika kebutuhan masyarakat Indonesia

namun juga telah menyumbangkan kontribusi penting dalam pengembangan nasionalkhususnya dan pembangunan bangsa pada umumnya.

Dalam iklim kompetensi yang semakin ketat, PT Asuransi Jiwasraya (Persero) tetap berhasil tampil dengan perfoma yang meyakinkan dengan nilai asset lebih dari dua triliun dengan pangsa pasar yang terus meningkat dengan total peserta asuransi atau pemegang polis mencapai dua juta orang lebih. Dengan prestasi tersebut, PT Asuransi Jiwasraya (Persero) mampu menunjukan diri sebagai salah satu perusahaan asuransi jiwa milik Negara (BUMN) yang terkemuka dan terpercaya.

5. Produk Dan Jasa PT asuransi Jiwasraya (persero)

Produk atau jasa yang dihasilkan oleh PT Asuransi Jiwasraya (Persero) adalah sebagai berikut :

1. Trijaya

Plan asuransi yang memberikan proteksi dan inventasi pemegang polis akan mendapatkan keuntungan 300% uang asuransi, jika tertanggung hidup pada saat berakhirnya asuransi , atau 100% uang asuransi jika tertanggung meninggal dunia dalm masa asuransi.

2. Astha Plus

Plan asuransi yang menyediakan kepastian jaminan hari tua (pensiun).

3. Dana Prima Wisuda.

Plan asuransi yang menyediakan biaya pendidikan berupa beasiswa, dan bibayarkan secara berkala bulanan selama 5 atau 6 tahun, dimulai dengan bulan berikutnya setelah berakhirnya masa pembayaran premi.

4. Dwi Guna Idaman.

Plan asuransi yang berfungsi sebagai dana tabungan sekaligus proteksi keuangan keluarga. Uang asuransi akan dibayarkan sebesar 100% jika tertanggung meninggal dalam masa asuransi, atau tertanggung masih hidup dalam masa asuransi ditambah 10% uang asuransi setiap ulang tahun polis, baik tertanggung hidup maupun meninggal dunia.

5. Dwi Guna Menaik.

Plan asuransi yang memberikan kepastian peningkatan proteksi dari dana tabungan. Penerima faedah memperolah 100% uang asuransi ditambah 10% uang asuransi di kaitkan usia pertanggungan bila tertanggung tutup usia dalam masa pertanggungan atau masih hidup sampai akhir masa pertanggungan.

3.1.3. Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwasraya (Persero)

Pembentukan struktur organisasi merupakan hala yang sangat penting, karena didalamnya tertdapat sistem pendegalasian wewenang, tanggung jawab serta penempatan pegawai secara efektif. Dengan adanya struktur organisasi tersebut maka akan tampak jelas kedudukan, hubungan tiap-tiap bagian, sehingga dapat dihindari terjadinya tumpah tindih antar petugas wewenang dan masing-masing bagian atau pegawai.

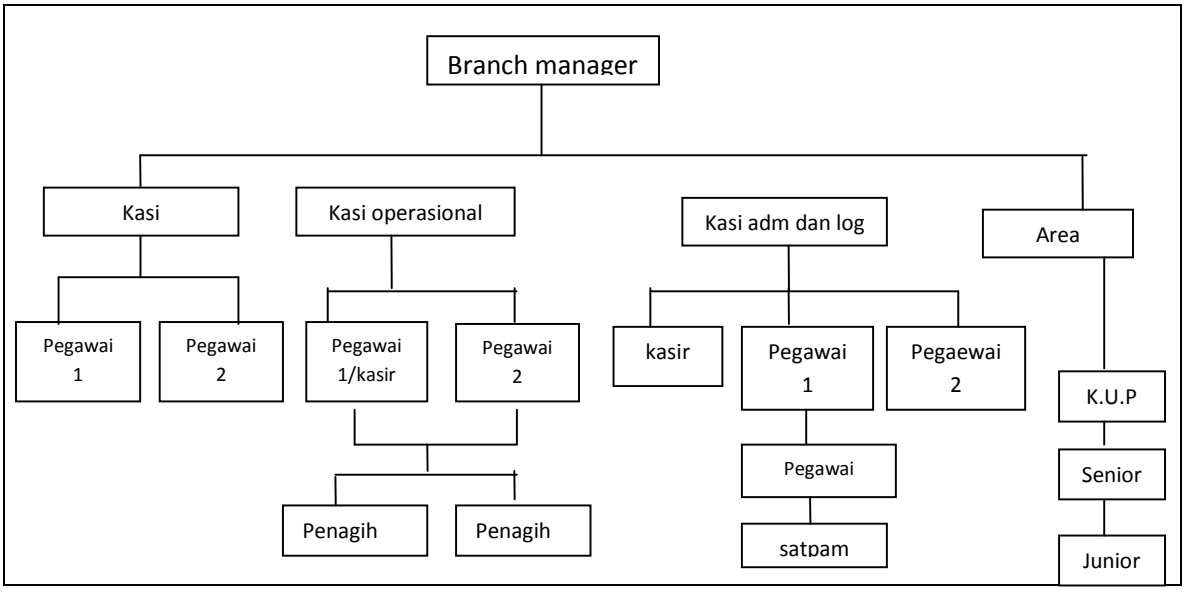
Susunan organisasi PT asuransi Jiwasraya (Persero) perwakilan Bandung Barat *Branch Office* membuat surat keputusan direksi PT Asuransi Jiwasraya
(Persero) No.255.a.SUO.690 adalah :

1. Kepala Perwakilan (*Branch Office Manager*)
2. Seksi operasional.
3. Seksi Pertanggungam.
4. Seksi administrasi dan logistik.

PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barta (Branch office) dipimpin oleh seorang kepala perwakilan (*Branch Oficce Manager*) yang didalamnya melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada direksi dan di bantu oleh tiga kepala seksi dan dua kepala unit daerah, setiap kepala seksi dibantu dan membawahi beberapa orang pelaksana yang merupakan unsur terbawah.

STRUKTUR ORGANISASI

PT ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) BANDUNG BARAT *BRANCH OFFICE.*



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. ASURANSI JIWASRAYA

3.1.4 Deskripsi Tugas

Untuk uraian tugas dan wewenang dari tiap-tiap bagian pada struktur organisasi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Barat (*Branch Office*) adalah sebagai berikut :

A. Kepala perwakilan (*Branch Office*)

a. Tugasnya sebagai berikut :

1. Merencanakan dan mengawasi semua kegiatan perwakilan sesuai dengan program kerja.
2. Mencari, mengadakan dan memelihara hubungan baik dengan pihak ketiga, terutama calon tertanggung dan para tertanggung atau para pemegang polis serta instasi-instasi yang memiliki hubungan dengan kegiatan perusahaan.
3. Mengkordinir dan membimbing semua kegiatan perwakilan serta berusaha secara maksimal agar segala sektor dapat mencapai sasaran maksimal.
4. Memberikan pertanggung jawaban dan memberikan laporan secara periodic kepada kepala cabang atas hasil kegiatan perwakilan.
5. Mengusulkan pengasaan dan pemberhentian pegawai bila dipandang perlu kepada kepala cabang.

b. Wewenangnya sebagai berikut :

1. Memutuskan dan menentukan urutan prioritas atas masalah yang timbul dalam melaksanakan tugas.

2. Memerintahkan pelaksanaan tugas pada bawahan sesuai dengan pembagian ditetapkan.

B. Seksi Operasional.

1. Kepala Seksi Operasional memilki tugas sebagai berikut :

1. Memeriksa kebenaran bon dan pengambilan kuitansi penagih serta mencoret bon kuitansi.
   a. Memriksa pengebonan atau pengambilan kuitansi sesuai daftar penagih di lengkapi dengan PKM dan PKR.
   b. Memriksa bukti klad dank as harian dan kartu control bon kuitansi penagih.
   c. Melakukan konfirmasi kepada penagihan atas kuitansi yang belum lunas.
2. Mempersiapkan bahan untuk pengadaan / pendidikan agen dan penagih.
   a. Mencari calon melaui media masa pemegang polis dan tokoh masyarakat.
   b. Mengadakan seleksi administrasi dan wawancara.
   c. Mempersiapkan surat tugas bagi calon agen dan surat tugas bagi calon penagih.
3. Memerikasa laporan aktifitas dan monitoring sebagai bahan untuk pembinaan agen dan penagih.
   a. Menyelenggarakan pertemuan dengan egen dan penagih.
   b. Mengadakan evaluasi terhadap kegiatan agen dan penagihsecara berkala.
   c. Melaksanakan konfirmasi kepada pemegang polis.
4. Mendistribusikan forfolio penagih.
   a. Mengatur perdistribusian tagihan kepada penagih sesuai rayo tagihan.

b. Memonitor pelaksanaan *Entry* kartu premi.

5. Memeriksa daftar pengajuan hak-hak agen dan penagih.
   a. Memeriksa pembenaran pembayaran hak-hak agen dan penagih.
   b. Memeriksa laporan dan pembayaran hak-hak agen dan penagih untuk diteruskan ke kantor cabang.
6. Memeriksa peredaran kuitansi, premi dan kuitansi investasi.
   a. Memeriksa buku dank lad kas harian kuitansi.
   b. memeriksa bon dan kuitansi penagih.
   c. Memeriksa kuitansi fisik yang ada di penagih dan di kasir kuitansi.
7. Melaksanakan tugas-tugas yang diperintah atasan.

2. Pegawai 1 mempunyai tugas sebagai berikut :
   1. Menyediakan perlengkapan akusisi :
      a. Mengadakan pengirman blangko.
      b. Membuat hak-hak agen dan penagih melakukan pemeriksaan atas komisi penutupan, komisi penagihan hak-hak agen dan penagih lainnya.
      c. Membuat surat pengajuan cuti lama dan tunjangan masa kerja, penghargaan masa bakti dan THT untuk ditanda tangani oleh kepala.
   2. Membuat laporan aktifitas dan monitoring agen penagih.
      a. Mencatat realisasi produksi dalam buku produksi.

         perwakilan.
      b. Memelihara biodata agen dan penagih serta menyampaikan

         laporan daftar agen dan penagih.

c. Menyimpan tembusan PKAJ dan PHKI.

3. Menerima PKM dari pegawai administrsi logistic.
   a. Menerima dan mencocokan jumlah kuitansi yang telah diterima dari administrasi logistic.
   b. Mensortir kuitansi-kuitansi yang non in-force untuk dikembalikan kepada administrasi logistic dengan PKR.
   c. Menyimpan kuitansi premi PP, PK Invastasi, BPPS, dan BPPP.
4. Mendistribusikan kuitansi kepada penagih.
   a. Meneliti dan menyerahkan sesuai bon dari penagih setelah di setujui pegawai II.
   b. Menerima pengembalian kuitansi yang tidak lunas.
   c. Menginformasikan ke pegawai administrasi dan logistic tentang pemegang polis yang sudah di mutasi.

3. Pegawai II mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :
   1. Memeriksa slip setoran agen dan penagih.
      a. Mencocokan data dan slip storan dengan kitir kuitansi.
      b. Mencocokan data dan slip storan dengan BPPP atau BPPS.
      c. Mencocokan data dan slip storan dengan poko atau bunga gadai PP, PK, PBP (*plough back Premium*) dan sewa.
      d. Mebutuhkan paraf tanda yang telah diperiksa.
   2. Melaksanakan pengisian kartu premi (premi perorangan) atau PK

(Premi Kumpulan) kartu gadai atau PBP (*plough back Premium*).

a. Melaksanakan entry data kartu premi PP.

b. Melaksanakan pengisian kartu premi PK.

c. Melaksanakan pengisian kartu gadai

3. Memeriksa bon kuitansi.

   a. memeriksa kebenaran pengujian bon kuitansi mengenai besar premi, pembayaran, jumlah dan lain-lain.

   b. Membutuhkan paraf atas bon yang telah diperiksa.

   c. Mencoret bon kuitansi yang telah lunas sesuai dengan slip penerimaan dan yang kembali.

4. Menerbitkan Surat Konfirmasi tunggakan premi PP dan PK.

   a. Mengetik surat tunggakan premi PP dan PK ke pemegang polis yang tertunggak.

   b. Memeriksa pesrta polis PK yang pesertanya tidak membayar premi.

5. Memeriksa buku portfolio penagih.

   a. Memeriksa kebenaran pengtikan pelunasan masing-masing polis.

   b. Melakukan konfirmasi langsung kepada pemegang polis PP bila perlu.

6. Mengelola arsip, dokumen dan surat-surat yang berkaitan dengan seksi operasional.

C. Kepala Seksi pertanggungan

Kepala Seksi pertanggungan mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Merencanakan, malaksanakan, mengawasi dan meniliti masala-masalah pertanggungan perorangan.
2. Memuttuskan dan menentukan urutan prioritas atas-masalah-masalah yang timbul dari dalam wewnangnya setelah mengadakan konsultasi dengan kepala cabang.
3. Menyusun laporan pertanggungan yang telah ditentukan oleh kantor pusat secara periodic.
4. Menyimpan, mengatur dan memelihara arsip-arsip, dokumen-dokumen dan surat-surat lain yang berhubungan dengan seksi pertanggungan.

D. Kepala Seksi Administrasi dan Logistik.

Kepala Seksi Administrasi dan Logistik mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Menerbitkan nota tagihan dan kuitansi premi PK untuk kantor cabang.
2. Menyediakan dana.
3. Memeriksa laporan-laporan keuangan baik laporan harian maupun laporan bulanan dan memeriksa pembuatan kuitansi souche serta aplikasi program inkaso dan pemeriksaan terhadap kenaikan gaji berkala.
4. Melakukan rekonsiliasi data serta proses perubahan data awal.
5. Mengelola blangko, kuitansi, deposito, pinjaman investasi, penerimaan dan pengeluaran surat dinas, arsip dan dokumen yang berhubungan dengan administrasi dan logistik.
6. Melaksanakan administrasi yang berhubungan dengan pembayaran.

7. Melaksanakan pembayaran gaji dan tunjangan pegawai memproses pengajuan cuti besar.
8. Memelihara semua perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*).
9. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

3.2 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan penulis adalah deskripsi dengan menggunakan metode penelitian studi kasus, dimana data-data serta informasi yang diperoleh selama penelitian akan diproses serta dianalisa lebih lanjut dengan menggunakan teori-teori yang telah dipelajari sehingga dapat memperjelas gambaran mengenai objek yang akan diteliti dan juga diperlukan serangkaian langkah-langkah yang dimulai dari operasional variable dan teknik pengumpulan data.

3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu kerangka kerja untuk melakukan suatu tindakan, atau suatu kerangka berfikir menyusun gagasan atau ide yang beraturan, dan *relevant.*

3.2.2 Metode Pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam melakukan perancangan sistem informasi kompensasi Agen yaitu menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

3.2.2.1 Sumber Data Primer

Dalam menyusun tugas akhir ini penyusun mengunakan teknik dan langkah pengumpulan data dengan metode sabgai berikut :

1. Wawancara

Pada metode pengumpulan data penulis melakukan dengan cara wawancara pada bagian personalia yang ada pada PT. Jiwasraya (persero) Bandung Barat *Branch Office*. ada beberapa hal yang ditanyakan pada saat wawancara adalah sebagai berikut:

a. Tentang sistem yang sedang berjalan pada PT. Jiwasraya (Persero) Bandung Barat *Branch Office.*
b. Kendala yang dihadapi PT. Jiwasraya (Persero) Bandung Barat *Branch Office.*

2. Observasi

Selain wawancara langsung dengan Intruktur, penulis juga mengamati secara langsung di PT. Jiwasraya (Persero) Bandung Barat *Branch Office.* Adapaun objek yang diamati sebagai berikut :

a. Prosedur cara kerja seorang agen.
b. Prosedur Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ)
c. Tentang sistem yang sedang berjalan pada PT. Asuransi Jiwasraya.

3.2.2.2 Sumber Data Sekunder

Setelah melakukan penelitian di PT. Jiwasraya (persero) Bandung Barat *Branch Office.* penulis mendapatkan data sekunder berupa:

1. Surat BP3.
2. Formulir Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ).

3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

Dalam menyusun tugas akhir ini penyusun menggunakan metode-metode sebagai berikut :

3.2.3.1 Metode Pendekatan Sistem

Metode yang digunakan adalah dengan metode penyelesaian terstruktur modern (*The Essential Model*) yang dikembangkan oleh Edward Yourdon yang terdiri dari :

1. *Environmental Model*, yaitu alat bantu / *tool* yang digunakan dengan membuat diagram konteks (*Diagram Contect*).
2. *Behavioral* Model, yaitu alat bantu / tools yang digunakan dengan membuat diagram prosedur kerja (*Document Flowchart/flowmap*).
3. Kamus data (*Data Dictionary*).
4. Entity relational diagram (ERD) dan Normalisasi.

3.2.3.2 Model Proses Pengembangan Sistem

Pada pengembangan sistem informasi ini penulis menggunakan metode prototype sebagai alternatif pengembangan sistem informasi, karena metode ini

memberikan ide bagi analis sistem atau pemrogram untuk menyajikan gambaran yang lengkap. Dengan demikian, pemesanan sistem akan dapat melihat pemodelan dari sistem itu baik dari sisi tampilan maupun teknikprocedural yang akan dibangun.

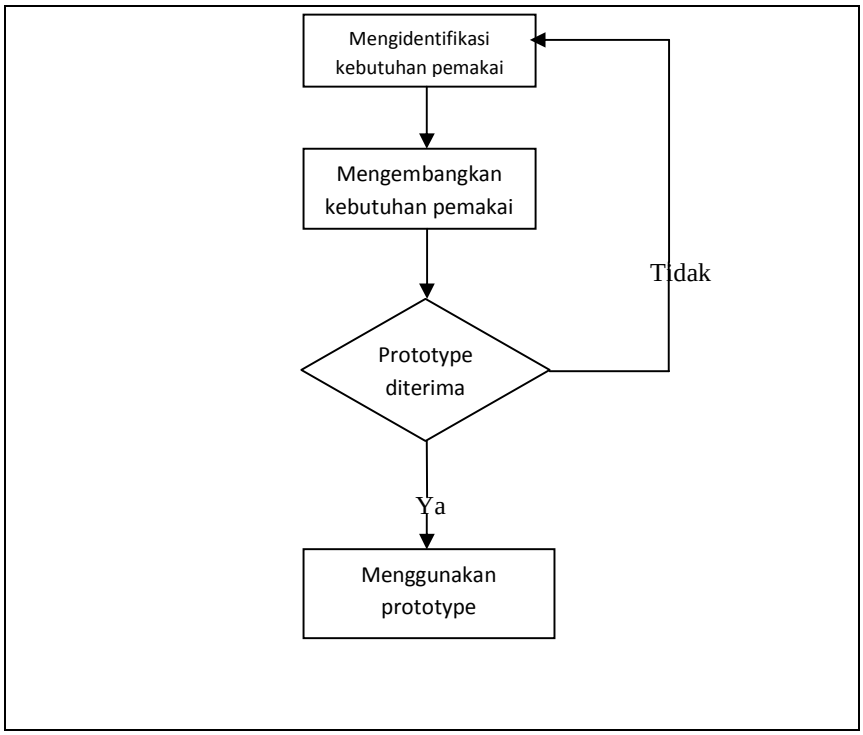
Tahap-tahap dan langkah-langkah dalam metode perancangan *prototype* antara lain :

1. Mengidentifikasi kebutuhan pemakai pada tahap ini, analis system akan melakukan studi kelayakan dan studi terhadap kebutuhan pemakai, baik yang meliputi model interface, teknik procedural maupun 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 system yang akan dibangunnya.
3. Menentukan prototype, apakah dapat diterima oleh pemesan atau pemakai analis sistem pada tahap ini akan mendeteksi dan mengidentifikadi sejauh mana pemodelan yang dibuatnya akan diterima oleh pemesan atau bahkan akan merombak secara keseluruhan.

Penggunaan prototype, pada tahap ini analis sistem akan menyerahkan kepada pemrogram untuk mengimplementasikan pemodelan yang dibuatnya menjadi satu sistem.

Dalam tahapan di atas, yang merupakan tahapan berupa prototype adalah tahapan nomor satu, kedua dan ketiga. Pada ketiga tahapan tersebutlah akan terjadi siklus pengembangan perangkat lunak hingga hal-hal utama pada perangkat lunak tersebut selesai dibuat.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar model siklus prototype di bawah ini:



Gambar 3.2 *Metode Prototype*

[sumber : **Raymond Mc. Leod, Jr**. ***Sistem Informasi Manajemen*** : 2001]

3.2.3.3 Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Pada langkah ini alat bantu analisis dan perancangan digambarkan dalam bentuk bagan alir dokumen (*flowmap*), Diagram Konteks (*Context Diagram*), Diagram Arus Data (*Data Flow Diagram*), kamus data (*Data Dictionary*), dan Analisa dokumen *(Document Analyze).*

1. Bagan Alir Dokumen (*Flowmap*)

Bagan alir dokumen merupakan bagan alir yang menunjukan arus dari laporan dan formulir termasuk tembusan-tembusannya. Beberapa simbol yang digunakan di bagian alur dokumen antara lain :

1. Dokumen

   Simbol ini menunjukan dokumen input dan output baik untuk proses manual, mekanik atau komputer.

2. Kegiatan manual

   Simbol ini menunjukan pekerjaan manual yang dilakukan oleh orang.

3. Simpanan offline

   Simbol ini menunjukan file non-komputer yang diarsipkan.

4. Proses

   Simbol ini menunjukan bagian proses dari operasi program komputer.

5. Simpanan data

   Simbol ini menunjukan tempat penyimpanan data.

6. Penghubung

   Simbol ini menunjukan penghubung kehalaman yang masih sama atau kehalaman lain atau berikutnya.

2. Diagram Konteks (*Context Diagram)*

Diagram Konteks merupakan langkah awal dari analisis struktur dan level teratas dari diagram arus data dan merupakan penggambaran sistem secara garis

besar. Diagram Konteks menggambarkan hubungan aliran-aliran data ke dalam dan ke luar sistem atau entitas-entitas yang terletak di luar sistem (*output*) atau menerima data dari sistem tersebut (*input*),. Satu hal yang perlu diperhatikan, diagram konteks hanya menggunakan satu lingkungan proses yang mewakili proses dari semua sistem. Diagram konteks terdiri dari :

1. Entitas yaitu manusia atau organisasi dalam sistem yang berkomunikasi dengan sistem yang ada.
2. Aliran Data yaitu informasi yang masuk ke dalam sistem dan keluar dari sistem.
3. Lingkaran yang berisi sistem yang akan diuraikan di Data Flow Diagram (DFD).

3. Diagram Arus Data (*Data Flow Diagram*)

Data Flow Diagram adalah suatu alat yang menggambarkan sistem sebagai sebuah jaringan dari proses-proses yang dihubungkan oleh aliran data.

Simbol-simbol yang digunakan dalam pembuatan DFD:

1. Kesatuan Luar (*External Entity*)

   Merupakan kesatuan (external entity) dilingkungan luar sistem dapat berupa orang, organisasi atau sistem lainya yang menerima input atau memberi input dari sistem.kesatuan luar digambarkan dalam bentuk kotak.

2. Arus Data (*Data Flow*)

Menuju arus dari data yang dapat berupa input bagi sistem disimbolkan dengan bentuk panah.

3. Proses (*Process*)

   Kegiatan yang dilakukan oleh sistem dari arus data yang masuk untuk menghasilkan arus data keluaran, proses disimbolkan dengan bentuk lingkaran.

4. Data Simpanan (*Data Store*)

   Data simpanan merupakan simpanan dari data yang dapat berupa suatu file atau database pada sistem komputer, simpanan data dapat disimbolkan dengan garis horizontal pararel yang ditutup salah satu ujungnya.

4. Kamus Data

Kamus data atau disebut juga *Sistem Data Dictionary* adalah katalog fakta tentang data dan kebutuhan-kebutuhan informasi dari suatu Sistem Informasi. Dengan menggunakan kamus data, analisis sistem dapat mendefinisikan data yang mengalir disistem dengan lengkap. Salah satu komponen kunci dalam sistem manajemen *database* adalah file khusus yang disebut kamus data (*data dictionary*). Kamus data berisi informasi tentang struktur *database.* Seperti nomor pokok pegawai, diuraikan secara lengkap ,mulai dari nama, tempat penyimpanan, program komputer yang berhubungan dan lain-lain. Kamus data biasanya dipelihara secara otomatis oleh sistem manajemen *database.*

5. Perancangan Basis Data

Kamus data dapat merupakan hasil *property* dari data. Dengan menggunakan kamus data, analis sistem dapat mendefinisikan data yang mengalir di sistem dengan lengkap. Kamus data dibuat pada tahap analisis sistem dan digunakan baik pada tahap analisis maupun pada tahap perancangan sistem. Pada tahap analisis, kamus data dapat digunakan sebagai alat komunikasi anatara analisis sistem dengan pemakai sistem tentang data yang mengalir di sistem, yaitu tentang data yang masuk ke sistem dan tentang informasi yang dibutuhkan oleh pemakai sistem. Pada tahap perancangan sistem, kamus data digunakan untuk merancang input, merancang laporan-laporan dan database.

Kamus data dibuat berdasarkan arus data yang ada di DFD. Arus data di DFD sifatnya adalah global, hanya ditunjukkan nama arus datanya saja. Keterangan lebih lanjut tentang struktur dari suatu arus data di DFD secara lebih terinci dapat dilihat di kamus data.

a. Normalisasi

Normalisasi merupakan sebuah basis data atau data base, teknik pengelompokan atribut dari suatu relasi sehingga membentuk struktur relasi yang baik (tanpa redudansi). Pada proses normalisasi selalu diuji pada beberapa kondisi, apakah ada kesulitan pada saat menambah/insert, menghapus/delete, mengubah/update, membaca/retrieve pada suatu data base. Bila ada kesulitan pada

pengujian tersebut, maka relasi tersebut dipecahkan kebeberapa tabel lagi atau dengan kata lain perancangan belumlah mendapatkan data base yang optimal, walaupun jumlah normalisasi ini bervariasi, dasar normalisasi sebenarnya hanya tiga, yaitu bentuk normal pertama, bentuk normal kedua, bentuk normal ketiga. Dibawah ini akan dijelaskan mengenai ketiga bentuk tersebut dan akan dimulai dengan bentuk tidak normal.

Bentuk Tidak Normal (Unnormalized Form)

Bentuk ini merupakan kumpulan data yang akan direkam, tidak ada keharusan mengikuti suatu format tertentu, dapat saja data tidak lengkap atau terduplikasi. Data dikumpulkan apa adanya sesuai dengan kedatangannya.

Bentuk Normal Pertama (1st NF/First Normal Form)

Bentuk ini sangat sederhana. Aturannya mendefinisikan atribut kunci, tidak adanya group berulang, semua atribut bukan kunci tergantung pada atribut kunci

Bentuk Normal Kedua (2st NF/Normal Form)

Aturan normal kedua berbunyi bahwa bentuk data telah memenuhi kriteria bentuk normal kesatu, sudah tidak ada ketergantungan parsial dimana seluruh field hanya tergantung pada sebagian field kunci dan setiap field yang tidak tergantung pada kunci primer harus dipindahkan ketabel lain.

Bentuk Normal Ketiga (3rd NF/Third Normal Form)

Aturan normalisasi ketiga berbunyi bahwa relasi haruslah dalam bentuk normal kedua tidak ada ketergantungan transitif (dimana field bukan kunci tergantung pada field bukan kunci lainnya) dengan catatan normal seharusnya berada dalam bentuk normal tertinggi dan bergerak dari bentuk normal kesatu dan seterusnya untuk setiap kali membatasi hanya satu jenis redudansi keseluruhannya Cuma ada lima bentuk normal, tiga bentuk normal pertama menekankan redudansi yang muncul dari *function defendencies* sedangkan bentuk keempat dan kelima menekankan redudansi yang muncul dari kasus *multi valued defendencies.*

b. Relasi Tabel

Didalam sebuah database, setiap tabel memiliki sebuah field yang memiliki nilai unik untuk setiap baris. Field ini ditandai dengan icon bergambar kunci di depan namanya. Baris-baris yang berhubungan pada tabel mengulangi kunci primer (*primary key*) dari baris yang dihubungkannya pada tabel lain. Salinan dari kunci primer di dalam tabel-tabel yang lain disebut dengan kunci asing (*foreign key*). Kunci asing ini tidak perlu bersifat unik, dan semua field bisa menjadi kunci asing. Yang membuat sebuah field merupakan kunci asing adalah jika dia sesuai dengan kunci primer pada tabel lain.

Struktur file merupakan struktur dari perancangan database yang akan digunakan, file-file disusun berdasarkan kelas datanya agar dapat memudahkan dalam penyimpanan data.

3.2.4 Pengujian Software

Pengujian perangkat lunak adalah elemen kritis dari jaminan kualitas perangkat lunak dan mempresentasikan kajian pokok dari spesifikasi, desain, dan pengkodean. Menurut [**Presman** 2002 : 25]

Pada pengujian perangkat lunak penulis memilih pengujiann black-box yang dimana pengujian black-box berfokus pada persyaratan fungsional perangkat lunak. Dengan demikian, pengujian black-box memungkinkan perekayasa perangkat lunak mendapatkan serangkaian kondisi input yang sepenuhnya menggunakan semua persyaratan fungsional untuk suatu program. Pengujian black-box bukan merupakan alternnatif dari white-box, tetapi merupakan pendekatan komplementer yang kemungkinan besar mampu mengungkap kelas kesalahan daripada metode white-box.

Pengujian black-box berusaha menemukan kesalahan dalam kategori sebagai berikut :

a. Fungsi-fungsi yang tidak benar atau hilang.
b. Kesalahan interface.
c. Kesalahan dalam struktur data atau akses database eksternal.
d. Kesalahan kinerja.
e. Inisialisasi dan kesalahan terminasi.

Tidak seperti pengujian white-box, yang dilakukan pada awal proses pengujian, pengujian black-box cenderung diaplikasikan selama tahap akhir pengujian. Karena pengujian black-box memperhatikan struktur kontrol, maka perhatian berfokus pada domain informasi. Pengujian didesain untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

a. Bagaimana validitas fungsional diuji?
b. Kelas input apa yang akan membuat test-case menjadi baik?
c. Apakah sistem sangat sensitif terhadap harga input tertentu?
d. Bagaimana batasan dari suatu data disolasi?
e. Kecepatan data apa dan volume data apa yang dapat ditolerir oleh sistem?
f. Apa pengaruh kombinasi tertentu dari data terhadap operasi sistem?

Dengan mengaplikasikan teknik black-box, maka penulis menarik serangkaian test case yang memenuhi kriteria berikut ini [**Myers, G.,** 1979 : 57] :

a. Test case yang mengurangi, dengan harga yang lebih dari satu, jumlah test case tambahan yang harus didesain untuk mencapai pengujian yang dapat dipertanggung jawabkan.
b. Test case yang memberi tahu kita sesuatu mengenai kehadiran atau ketidakhadiran kelas kesalahan, dari pada memberitahu kesalahan yang berhubungan hanya dengan spesifik yang ada.