BAB IV
ANALISIS PRAKTEK KERJA LAPANGAN

4.1. Analisis Sistem

Analisis sistem dilakukan setelah tahap penyelidikan awal yang merupakan rangkaian penyelidikan secara umum terhadap suatu sistem yang dijalankan. *Fungsi dari analisis sistem* adalah untuk mempelajari secara seksama suatu sistem yang sedang dijalankan oleh perusahaan, memperkirakan dan merincikan seluruh dokumen yang terlibat dan membuat rekomendasi untuk manajemen dengan memperhitungkan segi penyelesaian yang akan dicapai.

Analisis sistem berjalan dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai sistem yang saat ini sedang berjalan. Dari hasil analisis sistem berjalan kemudian dirancanglah sebuah sistem yang berbasis komputer. Rancangan yang dibuat tidak merubah peraturan yang telah digariskan dan dibuat oleh perusahaan tetapi hanya mengganti sistem dari sistem yang saat ini dipakai (manual) ke suatu sistem yang berbasis komputer.

Tahap analisis sistem merupakan tahap yang sangat kritis dan penting karena semua kesalahan pada tahap berikutnya bersumber pada kesalahan tahap analisis sistem. Oleh karena itu seorang analisis sistem harus cermat memperhitungkan segala kemungkinan yang akan terjadi sedini mungkin. *Langkah dasar tahap analisis sistem adalah* :

1. Mengidentikasi permasalahan yang terjadi *(identify),*
2. Memahami permasalahan *(understand),*
3. Menganalisis sistem *(analyze)* dan
4. Membuat laporan hasil analisis sistem *(report).*

4.1.1. Analisis Dokumen

I. TUJUAN

Tujuan dari prosedur kerja pengelolaan pelayanan klaim atau Claim Management ini adalah untuk memberikan kejelasan mengenai bagaimana pengelolaan pelayanan klaim atau Claim Management dilaksanakan.

II. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pengaturan dalam prosedur kerja ini mencakup pada pengelolaan penerimaan, identifikasi dan klarifikasi permintaan klaim pemakai, analisa permasalahan pengembangan rencana solusi terhadap klaim, serta pelaksanaan solusi terhadap klaim/problem yang diajukan pemakai.

III. DEFINISI / PENJELASAN

1. **Klaim** adalah suatu permintaan pelayanan yang diajukan oleh user ke bagian SIM. Klaim bisa berupa :
   a. Permintaan asistensi pengoperasian program aplikasi,
   b. Penyampaian masalah / problem terkait dengan tidak berfungsinya salah satu atau beberapa item komponen sistem informasi *(incident)*,
   c. Permintaan perubahan atau pengembangan satu atau beberapa program aplikasi guna memenuhi kebutuhan user *(RFC – Request For Change)*.

2. **SLA – Service Level Agreement** adalah persetujuan tentang ruang lingkup pelayanan IT (item-item pelayanan dan tingkat pelayanan serta hal-hal lainnya yang terkait dengan pelayanan IT) antara Div.SisTekfo dengan unit-unit kerja lainnya sebagai wakil dari user/pemakai yang tertuang dalam Service catalog.

4.1.2. Analisis Prosedur yang sedang Berjalan

IV. PROSEDUR

A. Proses mengajukan Permintaan Pelayanan / Klaim

1. User menyampaikan permintaan pelayanan atau klaim dengan jelas dan lengkap.
2. Penyampaian pelayanan dapat disampaikan dengan melalui beberapa cara sebagai berikut :
   a. Secara On Line dengan mengisi komplain di program aplikasi yang telah ada. (sehingga data komplain langsung terekam di database), atau
   b. Disampaikan secara langsung dengan menggunakan lembar / format permintaan pelayanan [CL0100] yang telah tersedia, atau
   c. Melalui telepon atau lesan. Dalam hal ini petugas fungsi SIM akan mencatat dalam format permintaan pelayanan [CL0100] atau dalam Log Book / Daftar Klaim.

Klaim yang disampaikan bisa berupa :

a. Permintaan asistensi pengoperasian program aplikasi,
b. Penyampaian masalah / problem terkait dengan tidak berfungsinya salah satu atau beberapa item komponen sistem informasi *(incident)*,
c. Permintaan perubahan atau pengembangan satu atau beberapa program aplikasi guna memenuhi kebutuhan user *(RFC – Request For Change)*.

B. Proses Menerima Klaim

1. Bila Klaim berupa permintaan perubahan atau pengembangan satu atau beberapa program aplikasi guna memenuhi kebutuhan user *(RFC – Request For Change) maka klaim akan ditindaklanjuti dengan langkah-langkah sebagaimana diatur pada* ***prosedur "Pengelolaan Release".***

2. Fungsi SIM menerima permintaan klaim dari user dan melakukan verifikasi apakah klaim tersebut ada dalam 'service catalog' atau apakah klaim tersebut terlingkupi dengan SLA – Service Level Agreement. Bila klaim ada dalam service catalog atau terlingkupi oleh SLA yang ada maka klaim bisa diproses lanjut, bila tidak maka Bagian SIM menginventaris

klaim tersebut untuk menjadi bahan pertimbangan perluasan ruang lingkup SLA berikutnya.

3. Fungsi SIM menerima permintaan klaim dari user.
   - Bila klaim dilaksanakan melalui program aplikasi yang telah ada atau dilakukan secara On Line maka Fungsi SIM dapat melihat langsung dari program aplikasi monitoring klaim secara On Line
   - Bila klaim dilajukan dengan menggunakan form pengajuan klaim yang telah tersedia maka Fungsi SIM dapat mengevaluasi dan melakukan klarifikasi serta menambahkan catatan pada format permintaan pelayanan [CL0100] yang telah diisi.
   - Bila klaim diajukan secara lesan melalui telepon maka Fungsi SIM akan mencatatkan klaim tersebut ke format permintaan pelayanan [CL0100] atau mencatat klaim tersebut ke Log Book / Daftar Klaim atau secara langsung mendatakan klaim tersebut ke Database.

     “Fungsi SIM melaksanakan pendataan atau update data klaim di Database.”
4. Fungsi SIM melakukan klarifikasi lebih detail tentang klaim yang diajukan serta melaksanakan klasifikasi jenis klaim. Hasil dari proses ini berupa data atau dokumen pengajuan klaim yang telah ditambahkan dengan catatan hasil dari klarifikasi yang lebih detail terkait dengan klaim tersebut.
5. Bila klaim bisa dipenuhi oleh Fungsi SIM maka fungsi SIM akan melaksanakan tindak lanjut pemenuhan klaim dan mendatakan hasil penanganan ke database klaim.
6. Bila klaim harus ditindaklanjuti oleh Bagian BangSis IT atau Bagian Infrastruktur IT maka Bagian SIM akan menyampaikan klaim tersebut ke Bagian terkait tersebut.

C. Proses Tindak Lanjut Pemenuhan Layanan / Klaim

1. Untuk klaim yang bisa ditangani oleh Fungsi SIM maka setelah menerima klaim dari user fungsi SIM melaksanakan analisa dan membuat rencana tindak lanjut pelayanan serta melaksanakan pemenuhan pelayanan atau melaksanakan solusi klaim tersebut.
2. Untuk klaim yang harus ditindaklanjuti oleh Fungsi Bang Sis IT maka fungsi Bang Sis IT setelah menerima informasi klaim user dari fungsi SIM melaksanakan analisa dan membuat rencana tindak lanjut pelayanan dan mengkonfirmasikan hal-hal yang perlu diketahui user (rencana pemenuhan klaim, rencana pembahasan lebih detail dengan user terkait, dan hal-hal lainnya) ke Bagian SIM untuk diteruskan ke user terkait .Fungsi Bang Sis IT melaksanakan pemenuhan pelayanan atau melaksanakan solusi klaim tersebut.
3. Untuk klaim yang harus ditindaklanjuti oleh Fungsi Infrastruktur IT maka fungsi Infrastruktur IT setelah menerima informasi klaim user dari fungsi SIM melaksanakan analisa dan membuat rencana tindak lanjut pelayanan dan mengkonfirmasikan hal-hal yang perlu diketahui user *(rencana pemenuhan klaim, rencana pembahasan lebih detail dengan user terkait, dan hal-hal lainnya)* ke Bagian SIM untuk diteruskan ke user terkait .Fungsi Infrastruktur IT melaksanakan pemenuhan pelayanan atau melaksanakan solusi klaim tersebut.

D. Proses Verifikasi Pemenuhan Layanan / Klaim

1. Fungsi SIM akan melaksanakan verifikasi hasil pemenuhan pelayanan / klaim baik yang pemenuhannya dilaksanakan oleh fungsi SIM sendiri / fungsi Bangsis IT / fungsi Infrastruktur IT sebelum menyampaikannya ke user terkait..
2. Bila hasil pemenuhan pelayanan atas klaim belum sesuai dengan kebutuhan atau maksud dari klaim user maka fungsi SIM akan mengkonfirmasikan ke fungsi terkait (SIM/Bangsis IT/Infrastruktur IT) untuk melaksanakan koreksi pemenuhan pelayanan / klaim sehingga hasil

pemenuhan klaim dapat memenuhi harapan user yang melaksanakan klaim. (kembali ke proses C1/C2/C3)

E. Proses Konfirmasi ke User Terkait

Bila hasil pemenuhan pelayanan klaim sudah sesuai dengan harapan user maka fungsi SIM akan menyampaikan hasil pemenuhan tersebut ke user. Bila diperlukan fungsi SIM melaksanakan sosialisasi atau asistensi pengoperasian program aplikasi terkait dengan pemenuhan klaim.

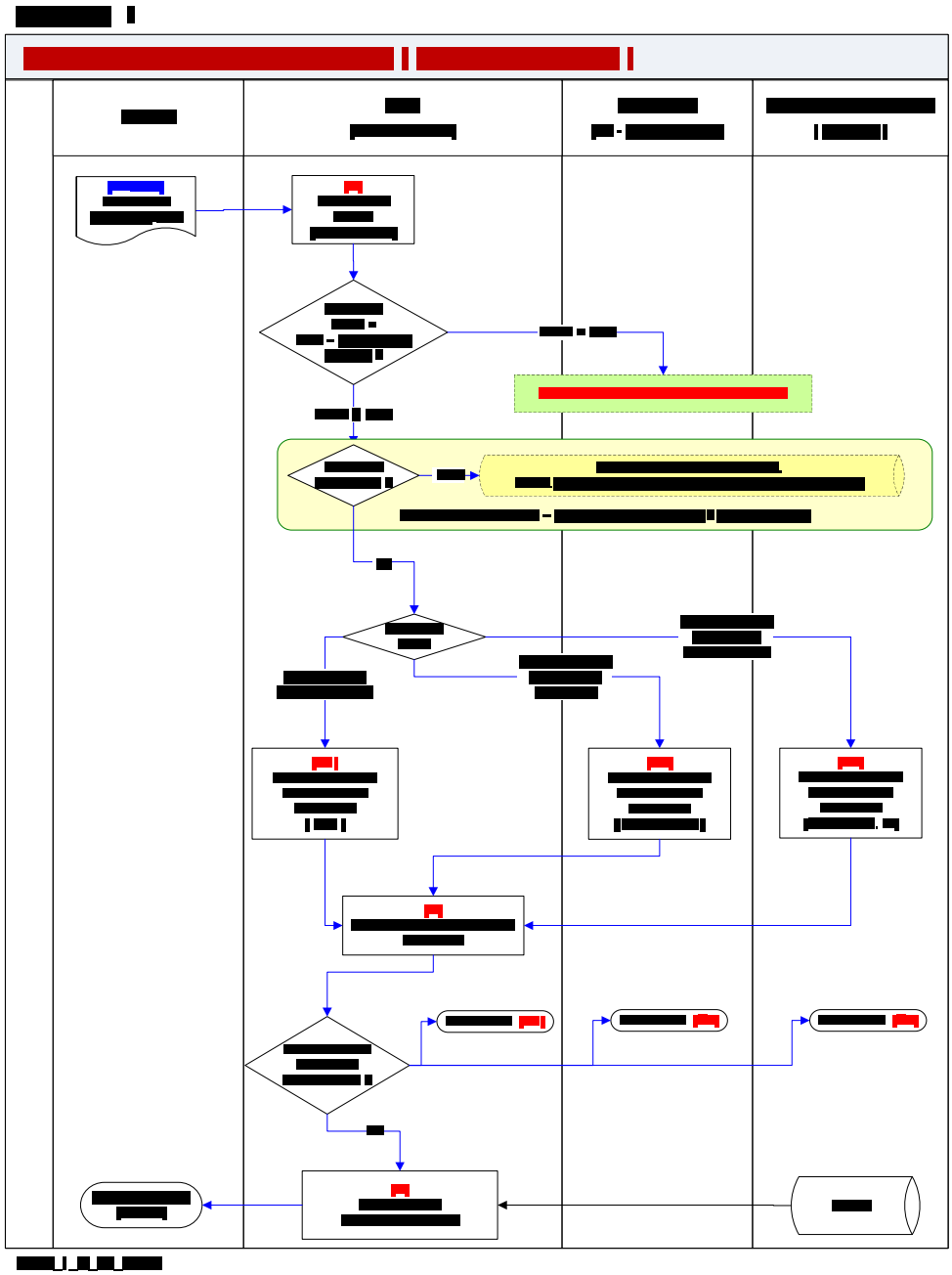
V. TANGGUNG JAWAB

1. User bertanggung jawab menyampaikan kebutuhan pelayanan / klaim dengan jelas dan lengkap serta menyampaikan konfirmasi atas pelayanan klaim (telah tersolusikan atau masih belum) ke Fungsi SIM.
2. Manajer SIM bertanggung jawab melaksanakan pemenuhan pelayanan terhadap klaim dari user.
3. Manajer SIM bertanggung menyampaikan klaim ke Bagian BangSis IT bila klaim yang dimaksudkan membutuhkan upaya penanganan lanjut berupa perubahan atau pengembangan komponen sistem informasi.
4. Manajer BangSis IT bertanggung jawab mengupayakan pemenuhan klaim yang terkait dengan perubahan atau pengembangan komponen sistem informasi dan menyampaikan / mengkonfirmasikan progress dan status pemenuhan pelayanan klaim ke bagian SIM.
5. Manajer BangSis IT bertanggung jawab melaksanakan pengembangan Sistem Informasi sesuai dengan kebutuhan yang diajukan oleh user dan sesuai dengan arah pengembangan sistem informasi yang telah ditetapkan.
6. Manajer SIM bertanggung menyampaikan klaim ke Bagian Infrastruktur IT bila klaim yang dimaksudkan membutuhkan upaya penanganan lanjut terkait dengan fungsi infrastruktur IT.
7. Manajer Infrastruktur IT bertanggung jawab mengupayakan pemenuhan klaim yang terkait dengan infrastruktur TI dan menyampaikan /

mengkonfirmasikan progress dan status pemenuhan pelayanan klaim ke bagian SIM.

8. Manajer SIM bertanggung jawab melaksanakan sosialisasi dan asistensi atas pemenuhan klaim bila diperlukan.

4.1.2.1.Flow Map



Gambar 3. Flow Map

4.1.3. Evaluasi Sistem yang berjalan

Setelah menganalisis Sistem Informasi permintaan pelayanan sistem klaim di PT. INTI Bandung, maka evaluasi sistem yang berjalan diantaranya :

1. Masih adanya sebagian prosedur yang menggunakan proses pencatatan manual misalnya proses menghitung dan membuat rincian biaya pengobatan sehingga mengakibatkan menumpuknya arsip-arsip yang dikhawatirkan akan rusak atau hilang. Dengan demikian, maka perlu dikembangkan sebuah sistem informasi yang didalamnya terdapat proses perhitungan dan perekaman data rincian biaya agar dapat menyelesaikan permasalahan diatas.
2. Kesulitan dalam pembuatan laporan, misalnya laporan rekapitulasi penggantian pengobatan pensiunan. Dengan demikian maka perlu dikembangkan pula sebuah sistem informasi yang dapat membuat laporan yang dibutuhkan tersebut.

4.2. Usulan Perancangan Sistem

Usulan perancangan merupakan bagian dari metodologi pengembangan suatu perangkat lunak dan dilakukan setelah melalui tahapan analisis. Perancangan sistem informasi dimaksudkan untuk menggambarkan sistem yang di usulkan sebagai optimalisasi dari sistem lama. Di terimanya sebuah sistem usulan di karenakan adanya kecocokan antara sistem yang dilibatkan serta memanfaatkan semua fasilitas yang tersedia dan perancangannya tidak bertolak belakang dengan sistem yang sedang berjalan dan dimaksudkan karakteristik sistem yang lama tetap terpelihara namun unsur efisien dan efektivitas sistem yang digunakan menjadi lebih baik.

4.2.1. Tujuan Perancangan Sistem

Tujuan dari perancangan sistem informasi ini adalah untuk memberikan gambaran secara umum kepada pemakai dalam pembuatan rancangan sistem yang baru untuk mengoptimalkan sistem lama. Sehingga nantinya diharapkan sistem yang baru dapat membantu mengatasi berbagai permasalahan klaim pada program

perusahaan yang ada dan dapat menghasilkan informasi serta laporan yang cepat dan tepat di PT. INTI Bandung. Adapun perancangan yang diusulkan merupakan langkah untuk lebih mengefektifkan dan mengefisienkan sistem yang lama tanpa mengubah sistem lama secara keseluruhan.

Tujuan utama perancangan sistem adalah:

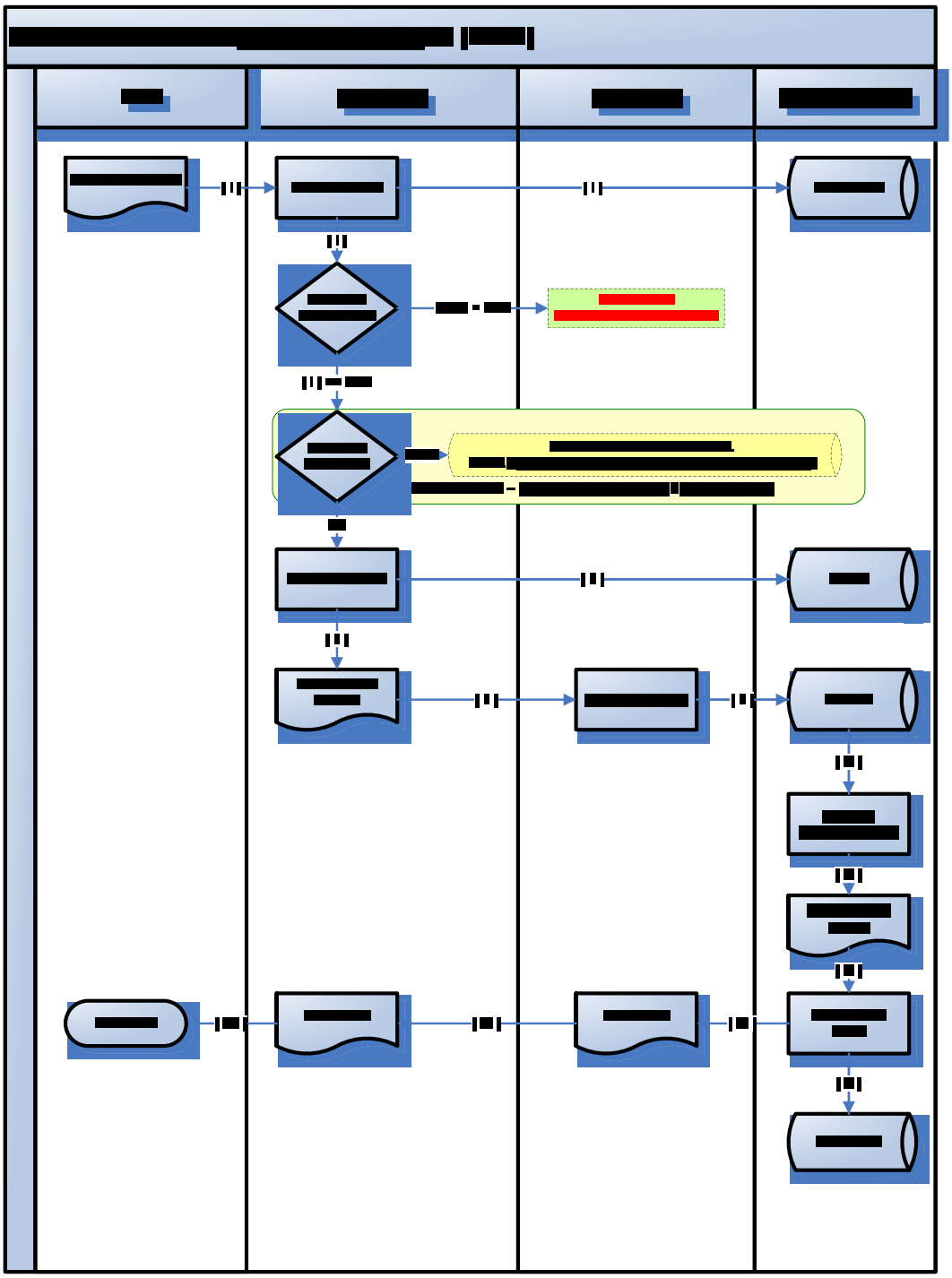
1. Untuk memenuhi kebutuhan para pemakai sistem.
2. Untuk memberikan gambaran yang jelas dan rancang bangun yang lengkap kepada programmer.

4.2.2. Perancangan Prosedur yang Diusulkan

Dari analisis yang dilakukan terhadap PT. INTI Indonesia, maka akan dirancang suatu form aplikasi untuk membantu para user dalam menghadapi permasalahan dalam program yang digunakan di dalam perusahaan dan juga dalam mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

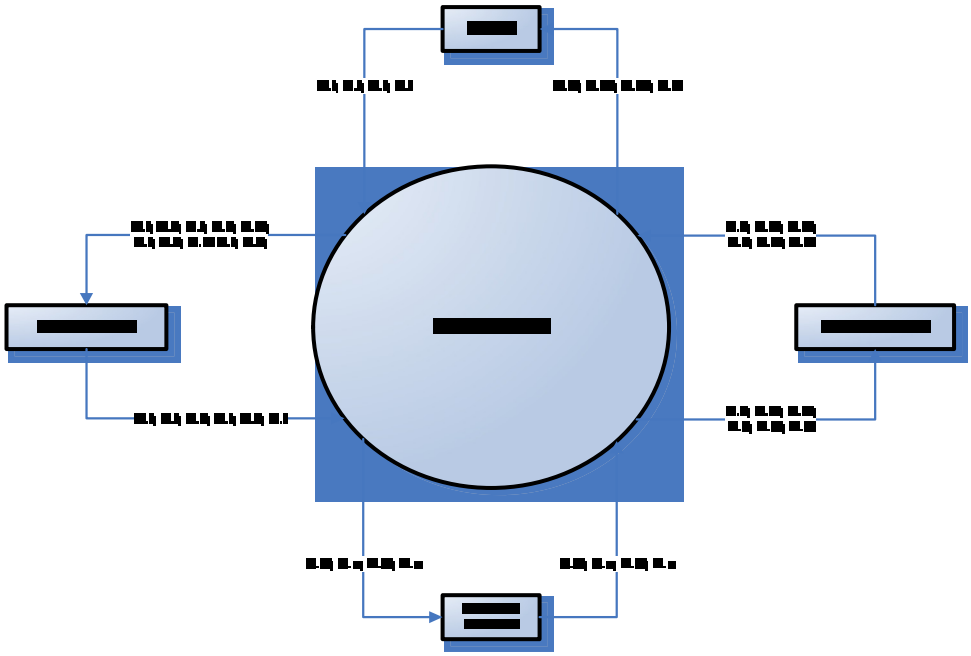
Sistem yang diusulkan pada penelitian ini dijelaskan menggunakan Flow Map, konteks diagram dan *Data Flow Diagram* (DFD).

4.2.2.1.Flow Map



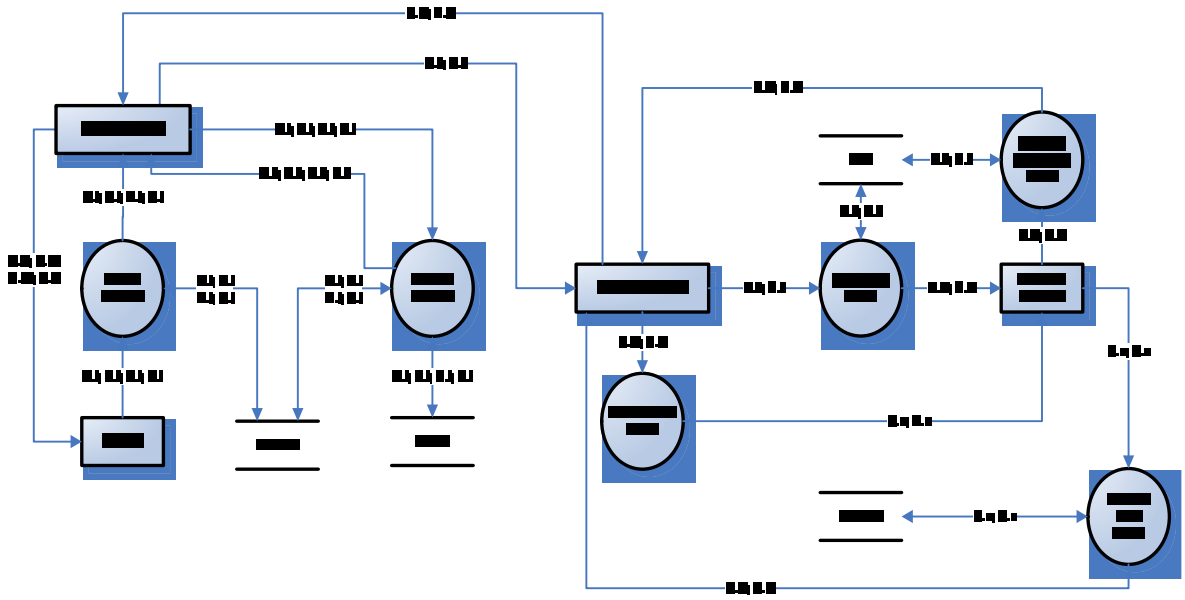
Gambar 4. Flow Map yang di Usulkan

4.2.2.2.Diagram Kontek



Gambar 5. Diagram Kontek

4.2.2.3.Data Flow Diagram



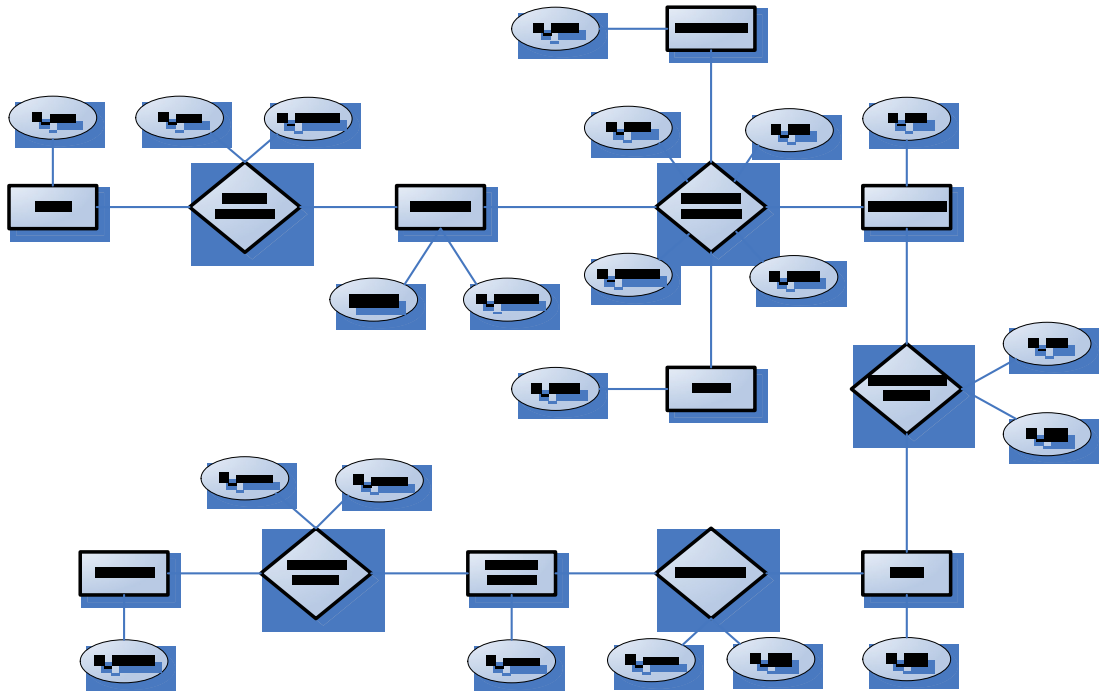
Gambar 6. Data Flow Diagram

4.2.2.4.Kamus Data

NO	KODE	DESKRIPSI DATA YANG TERDISTRIBUSI
1	A.i	Data Keluhan Asistensi
2	B.i	Data Keluhan Incident
3	C.i	Data Keluhan RFC
4	D.i	Data Keluhan Akses
5	A.ii	Hasil Analisis Data Keluhan Asistensi
6	B.ii	Hasil Analisis Data Keluhan Incident
7	C.ii	Hasil Analisis Data Keluhan RFC
8	D.ii	Hasil Analisis Data Keluhan Akses
9	A.iii	Informasi Solusi untuk Keluhan Asistensi
10	B.iii	Informasi Pengajuan Solusi untuk Keluhan Incident
11	C.iii	Informasi Pengajuan Solusi untuk Keluhan RFC
12	D.iii	Informasi Solusi untuk Keluhan Asistensi
13	B.iv	Informasi Pelaksanaan Solusi untuk Keluhan Incident
14	C.iv	Informasi Pelaksanaan Solusi untuk Keluhan RFC
15	B.v	Informasi Hasil Pelaksanaan Solusi untuk Keluhan Incident
16	C.v	Informasi Hasil Pelaksanaan Solusi untuk Keluhan RFC
17	B.vi	Informasi Release Solusi untuk Keluhan Incident
18	C.vi	Informasi Release Solusi untuk Keluhan RFC
19	B.vii	Informasi Solusi untuk Keluhan Incident
20	C.vii	Informasi Solusi untuk Keluhan RFC

Gambar 7. Kamus Data

4.2.3. Evaluasi terhadap sistem yang di Usulkan/dirancang



Gmbar 8. Entitas Relation Diagram