BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Kerja Praktek

Jumlah kendaraan yang semakin meningkat khususnya kendaraan bermotor, fasilitas jalan yang tidak bertambah dan ketidakdisiplinan para penggunanya merupakan beberapa faktor penyebab kecelakaan yang sering terjadi saat ini. Korban-korban yang diakibatkan oleh kecelakaan lalu lintas tersebut seharusnya mendapat perlindungan/jaminan kecelakaan dari pemerintah akan tetapi karena kondisi perekonomian belum mengijinkan maka pemerintah mengatur pelaksanaan pemberian jaminan sosial *(social security)* tersebut yang dilakukan secara gotong royong dengan cara pembentukan dana dari masyarakat. Pembentukan dana dari masyarakat itu berupa Iuran Wajib yang dibayar oleh penumpang angkutan umum pada saat membeli tiket dan oleh pengusaha angkutan tersebut disetorkan kepada Jasa Raharja putera (Persero) setiap bulannya sesuai dengan naskah kerjasama antara Jasa Raharja (Persero) dan ORGANDA dan Sumbangan Wajib yang dibayar oleh para pemilik kendaraan bermotor di kantor samsat setiap tahun bersamaan saat memperpanjang STNK dan hasil iuran maupun Sumbangan Wajib tersebut dijadikan dana untuk santunan kecelakaan.

Oleh karena itu saya sebagai mahasiswa yang melakukan praktek kerja lapangan di PT. JasaRaharja Putera ini ingin membuat suatu prosedur pelayanan yang benar agar dapat membantu atau mempermudah pekerjaan dalam pelayanan

kepada para pengguna asuransi di JasaRaharja ini yang dilakukan oleh para pegawai di JasaRaharja Putera.

Didalam pembuatan suatu prosedur pelayanan ini saya melihat atau memperhatikan agar perlunya diperbaharui prosedur pelayanan yang ada atau yang digunakan saat ini di JasaRaharja Putera,yang mana PT. JasaRaharja ini masih menggunakan system lama,kurangnya tertata dengan baik dokumen-dokumen korban yang masuk ke dalam system informasi penyimpanan.

Hal tersebut yang terjadi diatas dapat membuat pekerjaan para pegawai terhambat atau ketidak efektifnya dalam melakukan pekerjaan yaitu seperti apabila dibutuhkan sewaktu-waktu data korban yang dimasukkan kedalam system penyimpanan maka para pegawai akan mengalami kesulitan karena kurangnya pengaturan yang baik terhadap data-data korban tersebut.

Yang pertama saya lakukan agar sistem pelayanan santunan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan sebuah urutan atau uraian kerja pada masing-masing bagian yang terkait dan sistem pengaturan yang baik didalam prosedur yang ada yang sedang digunakan PT. JasaRaharja Putera tersebut.

Kemudian hal yang akan saya lakukan adalah yaitu membangun atau membuat suatu system informasi yang mudah dimengerti dan mudah untuk dioperasikan bagi karyawan JasaRaharja Putera agar dibutuhkan waktu yang singkat untuk beradaptasi dengan system tersebut.

Hal terakhir yang saya lakukan adalah membangun system informasi yang baik dan benar agar dapat membantu dalam pelayanan prosedur pelayanan, mempermudah pekerjaan para karyawan JasaRaharja Putera agar dapat dilakukan

dengan efektif dan efisien, dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan asuransi PT. JasaRaharja Putera ini.

Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengetahui bagaimana prosedur pelayanan santunan yang berjalan di PT. Jasa Raharja putera (Persero) Cabang Jawa Barat dan mengambil judul laporan kerja praktek :

"**Prosedur Pelayanan Santunan di PT. Jasa Raharja Putera (Persero) Cabang Jawa Barat".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dengan adanya masalah yang dijelaskan pada latar belakang diatas maka diperlukan suatu jalan keluar untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Perlunya memperhatikan dan memperbaharui prosedur yang ada di Jasa Raharja putera yang mana didalamnya masih menggunakan system lama dan perlu dirubah agar kinerja para pekerja dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.
2. Perlunya menata lagi pengaturan dokumen-dokumen korban yang masuk ke dalam dokumen jasa raharja putera agar dokumen tersebut mudah diakses apabila diperlukan sewaktu-waktu.

Seperti yang terdapat pada identifikasi masalah yang ada maka rumusan masalah nya adalah :

1. Bagaimana sistem informasi yang berjalan di PT.JasaRaharja Putera
2. Bagaimana perancangan system informasi pelayanan santunan di Pt. JasaRaharja Putera

1.3. Maksud dan Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Adapun Maksud dari kerja praktek ini adalah untuk memenuhi syarat akademis pada program Strata 1 Jurusan Manajemen Informatika dan juga diharapkan penulis mendapatkan pengalaman praktek kerja didunia kerja yang sesungguhnya.

Sedangkan tujuan kerja praktek ini antara lain adalah :

1. Untuk mengetahui Sistem yang berjalan di PT.JasaRaharja Putera
2. Untuk Merancang system informasi pelayanan santunan PT.JasaRaharja Putera

1.4. Batasan Masalah

Agar tidak menyimpang dari judul yang saya buat, yaitu ““**Prosedur Pelayanan Santunan di PT. Jasa Raharja Putera (Persero) Cabang Jawa barat** ” ditetapkan beberapa batasan masalah agar tidak keluar dari pembahasan yang akan dibuat, sebagaimana batasan masalah berikut ini :

1.Pembuatan system informasi ini tidak membahas atau tidak memasuki system informasi pada bagian lainnya dapat dicontohkan seperti bagian

pemasaran,ritel,dan korporasi, tetapi hanya pada bagian pelayanan santunan didalam jasaraharja putera.

2. Sistem informasi ini tidak dapat digunakan pada perusahaan asuransi lainnya,tetapi hanya dapat digunakan dan dipakai pada PT JasaRaharja Putera.

3. Sistem informasi tersebut digunakan hanya pada saat dalam melakukan prosedur pelayanan, pemasukan data-data korban asuransi tersebut dan pengambilan data pada saat data tersebut dibutuhkan dan diperlukan.

1.5. Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Lokasi tempat penulis melaksanakan kerja praktek adalah di PT. JasaRaharja Putera yang mana adalah merupakan anak perusahaan dari PT. Jasa Raharja yang berada pada lantai 3 PT. Jasa Raharja Bandung yang beralamat di jl. Soekarno Hatta No.689A Bandung 40286. Adapun pelaksanaannya dilakukan mulai tanggal 05 Juli 2010 sampai dengan 31 juli 2010 dari hari senin sampai dengan hari jumat, dan waktun pelaksanaannya dari jam 08.00 sampai dengan jam 16.00 dan waktu istirahat dari jam 12.00 sampai dengan jam 13.00.