BAB IV

ANALISIS PRAKTEK KERJA LAPANGAN

4.1 Analisis Sistem yang Berjalan

Dalam analisis sistem yang berjalan yaitu tentang prosedur pelayanan yang mana dalam prosedur tersebut yang mana PT. JasaRaharja Putera ini masih menggunakan system lama dan kurangnya tertata rapi dokumen-dokumen korban yang telah masuk, hal tersebut akan membuat pekerjaan di front office menjadi terhambat atau pun tidak efektif dan efisien, dan penulis akan membuat dan memperbaiki dari system tersebut agar system tersebut dapat digunakan dengan mudah dan dapat membantu pekerjaan para pegawai di PT. JasaRaharja ini, dan dalam pembuatan system tersebut, penulis akan membahas mengenai prosedur pelayanan, flowmap, dokumen, diagram konteks, data flow diagram, yang sedang berjalan pada Kantor PT. JasaRaharja ini.

4.1.1 Analisis Dokumen

1. Dokumen dasar yang dipersiapkan

1. Formulir Pengajuan Santunan
2. keterangan Singkat Kecelakaan dilampiri :
    a. Laporan polisi dan Sket Gambar (untuk korban kecelakaan kendaraan bermotor)

b. Telegram / Berita Acara Kecelakaan dari Perumka (untuk kecelakaan kereta api)

3. Keterangan Kesehatan korban akibat kecelakaan
4. Keterangan Ahli Waris yang diisi oleh kelurahan (untuk korban meninggal dunia)

2 **Persyaratan Dokumen lain yang harus dilengkapi Korban meninggal dunia.**

Diajukan oleh ahli waris dengan ketentuan sebagai berikut:

1) Jika daiajukan oleh suami/Istri korban : KTP asli yang masih berlaku, surat nikah, Kartu keluarga, Surat keterangan kematian dari Rumah Sakit asli.
2) Jika diajukan oleh Ayah / Ibu korban : KTP asli yang masih berlaku, Akte kelahiran / Ijasah, Kartu keluarga, Surat keterangan kematian dari Rumah Sakit asli.
3) Jika diajukan oleh anak korban : KTP asli yang masih berlaku, Akte kelahiran / Ijasah anak, Kartu keluarga, Surat keterangan kematian dari Rumah Sakit asli, Surat kuasa dari anak-anaknya kepada salah satu yang ditunjuk bermaterai Rp. 6.000,- .

Korban Luka-Luka

Diajukan oleh korban sendiri

1) Kwitansi asli biaya obat serta perincian lengkap dari apotek dan R.S.

2) Surat keterangan kesehatan diidi Dokter di bagian catatan medis R.S.
3) Foto Ronsen dan CT Scan bila ada.
4) KTP asli yang masih berlaku

Diajukan oleh orangtua, kakak, adik, suami / istri korban.

1) Kwitansi asli biaya obat serta perincian lengkap dari apotek dan R.S.
2) Surat keterangan kesehatan diidi Dokter di bagian catatan medis R.S.
3) Foto Ronsen dan CT Scan bila ada.
4) Kartu keluarga / akte kelahiran / surat nikah
5) KTP asli yang masih berlaku

Korban Cacat Tetap

Diajukan oleh korban sendiri setelah perawatan selesai dalam jangka waktu minimal 6 (enam) bulan dan maksimal 1 (satu) tahun setelah kecelakaan.

1) KTP korban asli yang masih berlaku.
2) Surat keterangan cacat dari Rumah Sakit.
3) Foto ronsen dan JT scan bila ada.
4) Foto 4R berwarna yang memperlihatkan tingkat kecacatan korban.

4.1.2 Analisis Prosedur yang sedang berjalan

Prosedur yang digunakan oleh perusahaan dalam pelayanan santunan bagi korban kecelakaan adalah sebagai berikut :

1. Sebelum mengajukan santunan, ahli waris/korban akan datang ke kantor Jasa Raharja untuk mendapatkan keterangan, atau pihak kepolisian dan Rumah Sakit memberikan informasi mengenai Asuransi yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja dan diberi beberapa dokumen yang disediakan oleh Jasa Raharja Putera (Persero) secara cuma-Cuma.
2. Setelah itu ahli waris/korban mengajukan berkas santunan berupa dokumen dasar yaitu Formulir Pengajuan Santunan, Keterangan singkat Kecelakaan yang dilampiri : Laporan Polisi dan Sket Gambar (untuk korban kecelakaan kendaraan bermotor) atau Telegram / Berita Acara Kecelakaan dari Perumka (untuk kecelakaan kereta api), Keterangan Kesehatan korban akibat kecelakaan dan Keterangan Ahli Waris yang diisi oleh kelurahan (untuk korban meninggal dunia) maupun dokumen pendukung sesuai dengan spesifikasi pengelompokan kondisi korban kecelakaan ataupun siapa yang mengajukan santunannya kepada bagian Front Office. Setelah itu bagian Front Office memeriksa kelengkapan dokumen, jika sudah maka dokumen tersebut di copy sebanyak 3 (tiga) rangkap oleh pengaju santunan / ahli waris / korban dan dikembalikan pada Front Office untuk dibuatkan bukti

penerimaan dokumen dimana di dalam bukti penerimaan dokumen tersebut dicantumkan kelengkapan dokumen yang ada.

3. Setelah bagian Front Office di pelayanan menerima kelengkapan dokumen pengajuan maka dokumen tersebut diberikan penomeran berkas dan di entry ke dalam komputer, setelah itu mencetak tanda terima berkas dan diserahkan kepada Sub Bagian Administrasi Santunan yang telah dilengkapi dengan Lembar Disposisi Pengawal Berkas.
4. Setelah Sub Bagian Administrasi Santunan menerima berkas maka diteliti kembali kelengkapan berkas dan kasus kecelakaan serta memberikan petunjuk ataupun saran dalam Lembar Disposisi Pengawalan Berkas dan meneruskan kepada Sub Bagian Pelayanan Santunan.
5. Berkas yang telah diterima oleh kepala Sub Bagian Pelayanan Santunan Diteliti kebenaran kasus kecelakaan dan keabsahaan berkasnya, setelah itu memberikan catatan ataupun rekomendasi dalam Lembar Disposisi Pengawal Berkas (LDPB) kepada Kepala Bagian Pelayanan.
6. Setelah berkas diterima oleh Kepala Bagian Pelayanan maka menetapkan otorisasi / catatan dalam Lembar Disposisi Pengawalan Berkas bahwa :

    a) Jika terjamin diserahkan kepada kasubag Administrasi untuk penyelesaian proses pembayaran

b) Jika tidak terjamin diserahkan kepada Kasubag Administrasi untuk dibuatkan surat penolakan

c) Jika domisili korban / ahli waris diluar wilayah kerja cabang, berkas diserahkan kepada Kasubag Administrasi untuk dibuatkan surat pelimpahan ke cabang atau perwakilan sesuai dengan domisili korban / ahli waris.

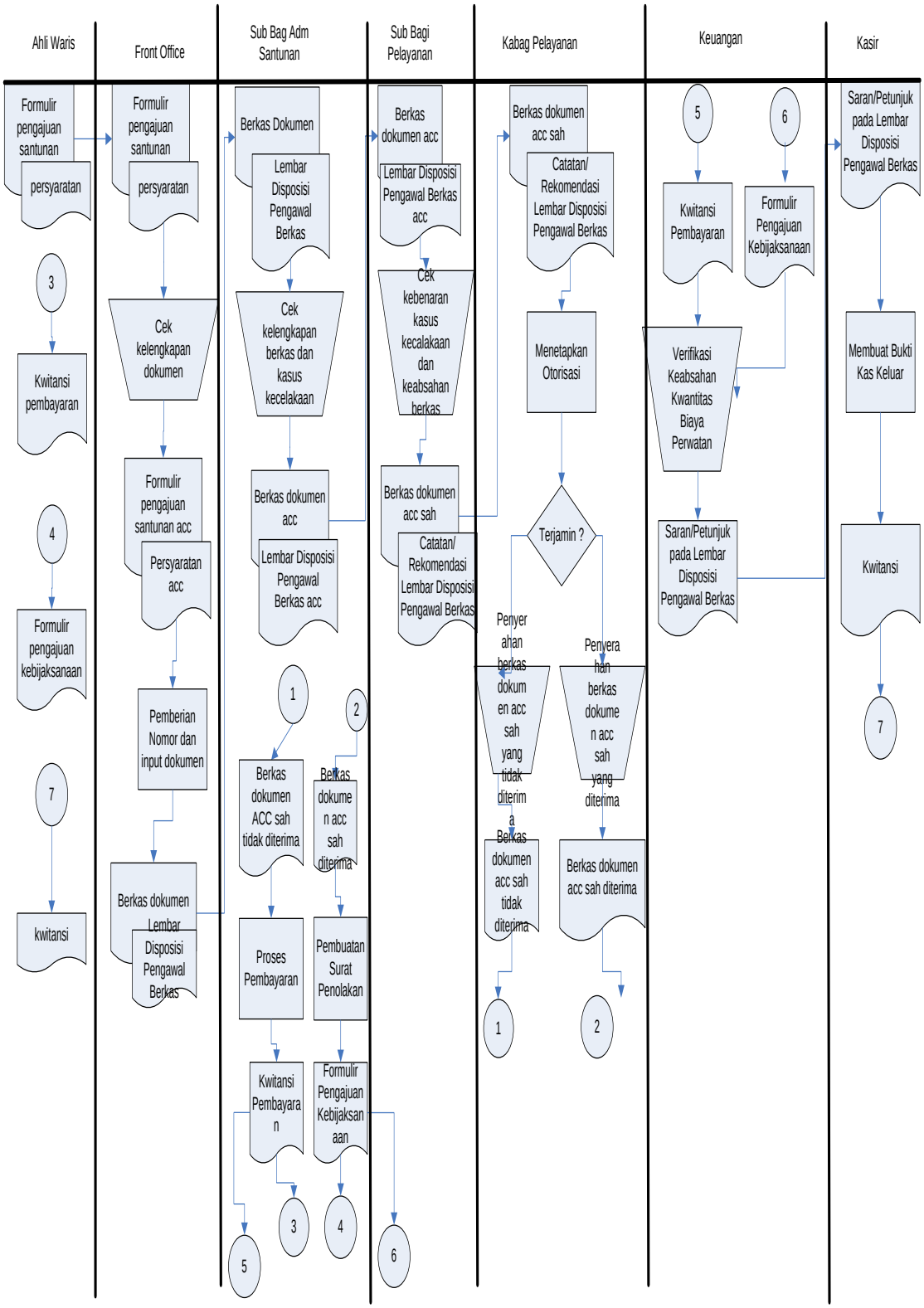
d) Jika tidak sesuai / meragukan, diserahkan kepada Kasubag Pelayanan untuk survey / survey ulang.

7. Berkas yang telah diotorisasi tersebut dikembalikan pada Kasubag Administrasi jika terjamin maka dibuatkan kwitansi pembayaran 5 (lima) rangkap, jika tidak terjamin maka dibuatkan formulir pengajuan kebijaksanaan yaitu permohonan kebijaksanaan penyelesaian santunan dari pihak pengaju santunan kepada pihak Jasa Raharja (Persero) dan melakukan proses ulang dari Front Office untuk pembayaran kebijaksanaan.
8. Setelah itu berkas yang terjamin ataupun yang tidak terjamin tersebut diserahkan pada bagian Kasubag Keuangan untuk dilakukan verifikasi terhadap kebenaran dan keabsahan kwantitas biaya-biaya perawatan / pengobatan dan mencocokan dengan kwitansi pembayaran santunan. Setelah itu diberikan pendapat / saran / petunjuk pada lembar Disposisi Pengawalan Berkas maka di serahkan pada Kepala Bagian Keuangan untuk dilakukan pengesahan penyerahan santunan.

9. Berkas dari Kepala Bagian Keuangan yang telah disahkan di serahkan kepada Kasir, lalu kasir membuatkan Bukti Kas Keluar. Setelah itu Kasir melakukan wawancara untuk memastikan kebenaran penerimaan santunan dan mencocokannya dengan KTP pengaju santunan sebelum penyerahan uang santunan, lalu meminta tanda tangan penerima santunan untuk Bukti Kas Keluar dan menyerahkan tembusan Kwitansi sebanyak 1 (satu) rangkap pada penerima santunan.

4.1.2.1 Flowmap

Flowmap merupakan penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponen dengan maksud untuk mengidentifikasi serta dapat diusulkan perbaikan-perbaikan.



Gambar 4.1. Flowmap yang sedang berjalan di PT. JasaRaharja Putera Cab.Bandung

4.1.2.2 Diagram kontek

Diagram konteks (Context Diagram) adalah bagian dari DFD yang berfungsi memetakan model lingkungan, yanng dipresentasikan dengan lingkaran tunggal yang mewakili keseluruhan sistem. Berikut ini adalah contoh dari diagram kontek dalam pelayanan santunan di PT. JasaRaharja Putera.



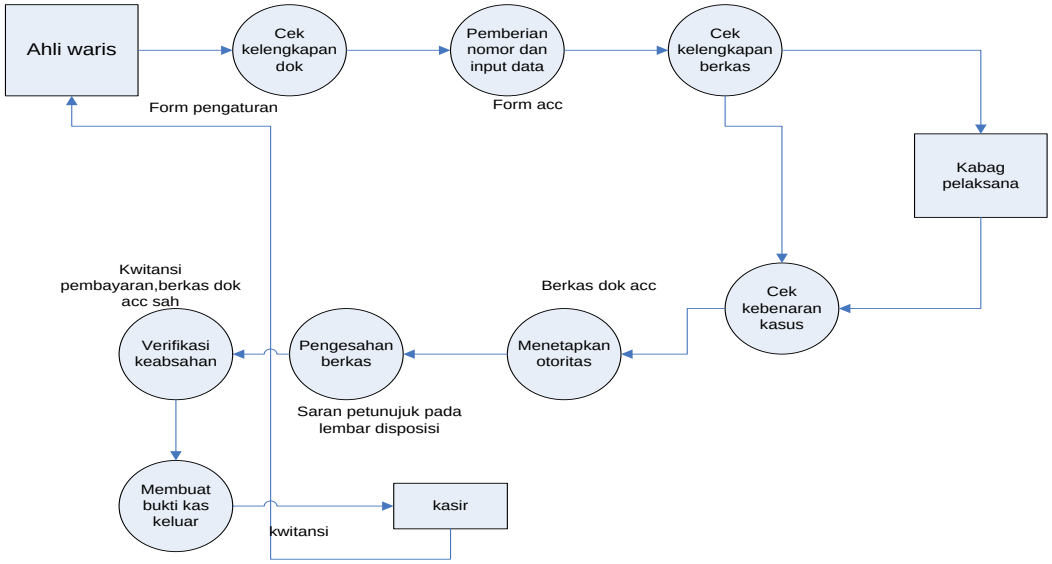
Gambar 4.2 Diagram konteks yang sedang berjalan di PT. JasaRaharja Putera Cab.Bandung

Diagram konteks pelayanan santunan di PT. Jasa Raharja Putera (Persero) terdiri dari dua entitas luar, yaitu Ahli Waris / Korban dan Kepala Cabang. Sedangkan entitas internal yaitu terdiri dari :

1) Petugas Front Office
2) Bag. Pelayanan
3) Bag. Administarsi / keuangan
4) pimpinan

4.1.2.3 Data Flow Diagram

Data flow diagram merupakan model dari sistem untuk menggambarkan pembagian sistem yang lebih kecil. Salah satu keuntunganya adalah memudahkan pemakaian atau user yang kurang menguasai bidang komputer untuk mengerti sistem yang akan dikerjakan



Gambar 4.3 Data flow diagram yang sedang berjalan di PT. JasaRaharja Putera Cab.Bandung

4.1.3 Evaluasi sistem yang berjalan

Dari penjelasan tentang prosedur pelayanan diatas dapat kita evaluasi yaitu perlunya diperbaharui prosedur pelayanan yang ada atau yang digunakan saat ini di JasaRaharja Putera,yang mana PT. JasaRaharja Putera 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,dan disini yang akan 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, dan selanjutnya adalah membuat system mudah dimengerti, mudah dijalankan dan akan membuat system ini menjadi lebih membantu pegawai dengan efektif dan efisien.

4.2 Usulan Perancangan Sistem

1. membangun sistem informasi yang baik dan benar untuk membantu prosedur santunan yang ada agar mempermudah pekerjaan para pegawai JP agar pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

2.membuat system informasi yang mudah dimengerti dan mudah untuk dijalankan bagi karyawan jasa raharja putera agar tidak perlu memakai waktu yang lama untuk beradaptasi terhadap system yang baru tersebut.

4.2.1 Tujuan Perancangan Sistem

Dalam tujuan perancangan system ini adalah keinginan saya selain untuk syarat dalam perkuliahan saya, saya ingin membantu PT.JasaRaharja Putera ini dalam system informasi ini agar dapat digunakan dengan baik,dapat membantu pekerjaan para pegawainya,dapat membantu JasaRaharja Putera dalam

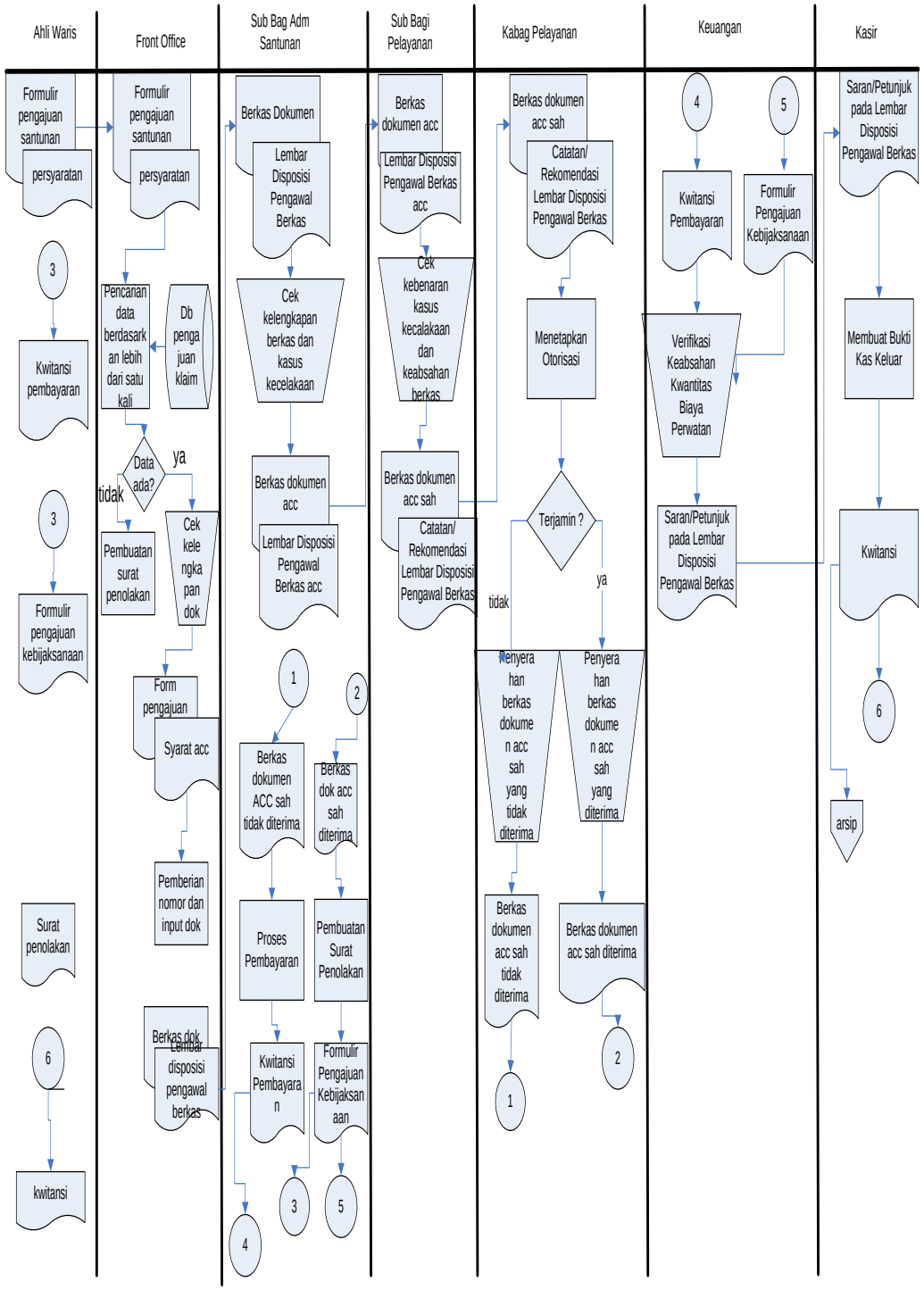
memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada para korban dan ahli waris dari suatu kecelakaan,dan juga ingin membantu PT JasaRaharja Putera dalam memperbaiki asuransi di indonesia yang mana saat ini telah banyaknya persaingan dari asuransi-asuransi swasta.

4.2.2 Perancangan Prosedur Yang di Usulkan

Solusi atau perancangan yang penulis usulkan untuk menangani kendala pada prosedur pelayanan santunan di PT. JasaRaharja Putera adalah memaksimalkan penataan dokumen atau arsip agar ada kesesuaian antara lokasi tempat file berkas dengan database,dan juga membuat pekerjaan bagi para pegawai lebih mudah.

4.2.2.1 Flow Map

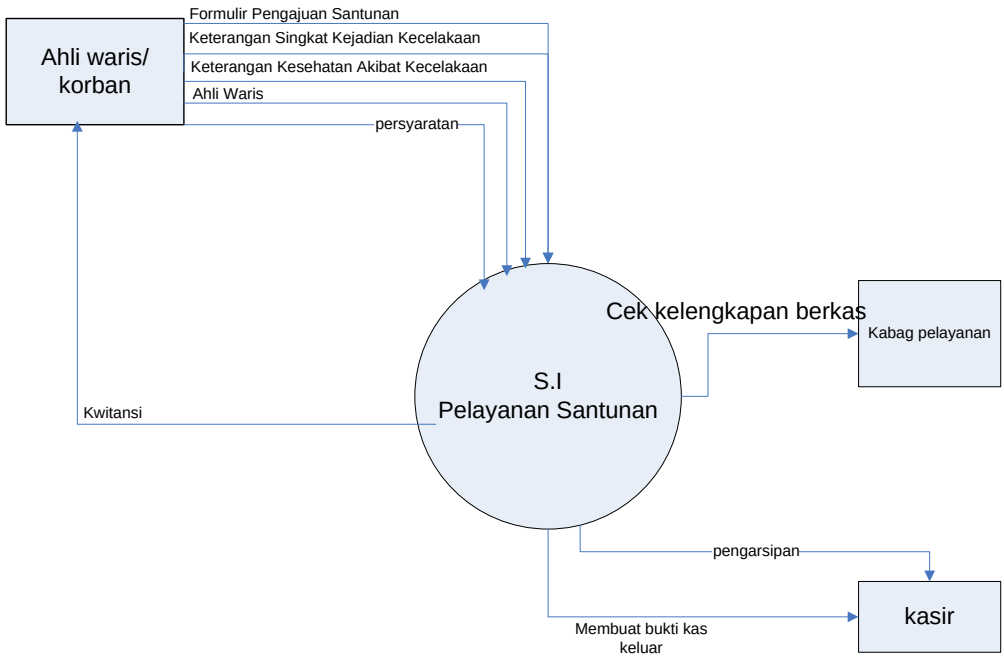
Berdasarkan hasil evaluasi sistem yang berjalan maka sistem yang perlu dikembangkan. Pengembangan sistem dilakukan dengan mengubah atau memperbaiki sistem yang manual kedalam sistem yang dapat dilakukan secara terkomputerisasi.



Gambar 4.4 Flowmap Yang di Usulkan di PT. JasaRaharja Putera Cab.Bandung

4.2.2.2 Diagram Kontek

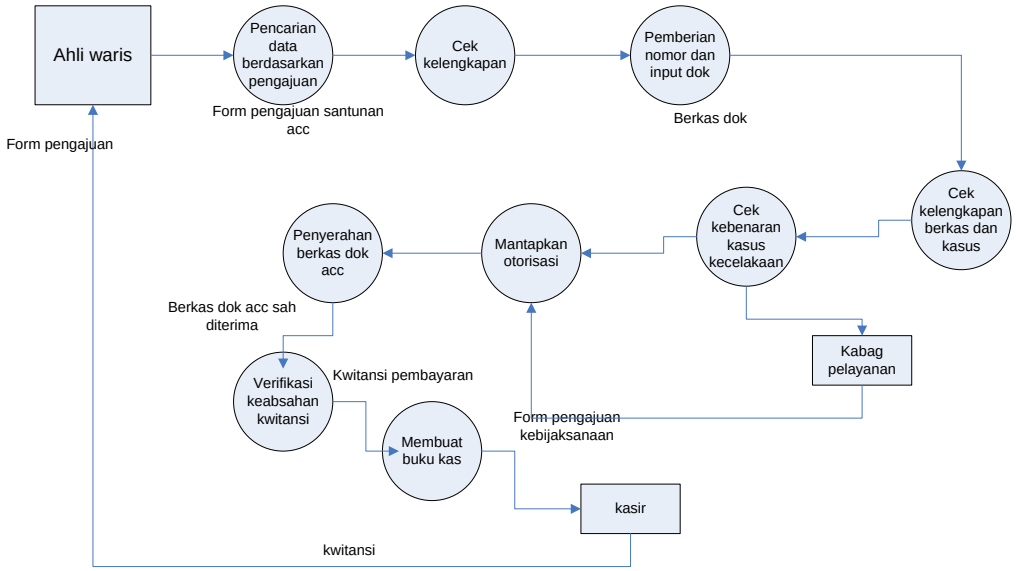
Diagram konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem.



Gambar 4.5 Diagram konteks Yang di Usulkan di PT. JasaRaharja Putera Cab.Bandung

4.2.2.3 Data Flow Diagra

Data Flow Diagram sangat berguna untuk memodelkan fungsi dalam sistem. Biasanya digunakan model sistem informasi dalam bentuk jaringan proses-proses yang saling terhubung satu sama lainnya oleh aliran data. Keuntungan menggunakan DFD adalah supaya lebih memudahkan pemakai (user) yang kurang menguasai bidang komputer, untuk itu lebih mengerti sistem yang akan dikembangkan atau dikerjakan.



Gambar 4.6 Data Flow Diagram Yang di Usulkan di PT. JasaRaharja Putera Cab.Bandung

4.2.3 Evaluasi Terhadap Sistem Yang di Usulkan

Dari hasil penjelasan, penelitian dan pengamatan yang dilakukan penulis maka system yang terdapat diatas baik system lama maupun system baru termasuk system yang baik, sangat wajib dievaluasi karna sesungguhnya mungkin masih banyak terdapat kekurangan didalam system baru tersebut, tetapi sedikit banyak dari system baru yang telah dibuat sistem tersebut mungkin bisa membantu meringankan pekerjaan para pegawai dan front office yang ada di PT. JasaRaharja Putera,dapat memberikan kepuasan yang baru pada para korban atau pada ahli waris dalam mendapatkan pelayanan prosedur di PT. Jasa Raharja Putera, tidak hanya para ahli waris dan korban mendapatkan kepuasan terhadap system tersebut tetapi para karyawan dan front office PT. JasaRaharja Putera juga mendapatkan hal tersebut karna sedikit banyak pekerjaan mereka lebih mudah dan

tidak serumit pada system sebelumnya, inilah sedikit banyak evaluasi yang dapat penulis sampaikan dan apabila terjadi kesalahan ataupun terdapat kekurangan didalam penjelasan dan pembuatan system tersebut diatas sang penulis meminta maaf kepada seluruh yang berkaitan dengan hal tersebut.