BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Pada penulisan proposal penelitian ini, penulis melakukan penelitian di PT. Axle Asia, khususnya pada sistem kliam asuransi online. Adapun objek yang menjadi penelitian adalah sistem informasi kliam asuransi online di PT. Axle Asia.

3.1.1 Sejarah Singkat PT. Axle Asia

PT. Axle Asia merupakan anak perusahaan dari aliansi strategis antara PT. Axle Indonesia dan PT. True Capital, Berdiri pada 30 November 2007. Axle-asia bergerak dalam bidang Pialang Asuransi dan berkantor pusat di Jakarta dengan kantor perwakilan pertama di Surabaya. Pada intinya, axle asia menyediakan beragam layanan bagi entitas individual maupun korporasi untuk semua kebutuhan produk asuransi yang efektif dan tepat guna. Berangkat dari kepedulian untuk memberikan layanan yang terbaik, beberapa pelaku industri asuransi uang berpengalaman sepakat untuk mendedikasikan diri berperan sebagai Departemen Asuransi bagi Tertanggung dalam penutupan asuransi kepada perusahaan asuransi. Secara hukum pialang asuransi merupakan wakil dari Tertanggung.

Dengan mengandalkan pada rekam jejak para profesionalnya dan kejelian dalam memberikan solusi komprehansif bagi para klienya, axle asia selalu beberapa fungsi mutualistis antara lain :

1. Jaringan kerja sama dan dukungan pasar asuransi yang kokoh
2. Kemampuan teknis di kalangan SDM yang andal dan teruji
3. Paket penawaran produk asuransi yang kompetitif
4. Dedikasi yang tinggi untunk membantu klian dalam mendapatkan produk asuransi yang tepat dan sesuai alokasi dana.

3.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan

Dalam mewujudkan usaha yang lebih kreatif dalam menggunakan setiap kesempatan yang ada untuk lebih maju dari keadaan saat ini serta harus selalu mencari terobosan-terobosan baru dalam kehidupan terutama dalam dunia usaha yang melibatkan lebih banyak sumber daya manusia. Maka didalam mendirikan dan menjalankan perusahaan ini, tentunya perusahaan memiliki visi, misi dan tujuan perusahaan. Agar dalam proses aktualisasinya dapat terarah dan sesuai dengan harapan. Adapun secara garis besarnya, visi, misi dan tujuan perusahaan adalah sebagai berikut :

Visi PT. Axle Asia Sebagai Berikut :

Menyediakan beragam layanan terbaik bagi entitas individual maupun korpotasi untuk semua kebutuhan produk asuransi yang telah efektif dan tepat guna.

Misi PT. Axle Asia sebagai berikut :

a. Memiliki pemahaman komprehensif tentang beragam jenis usaha dan profil resiko di dalamnnya.

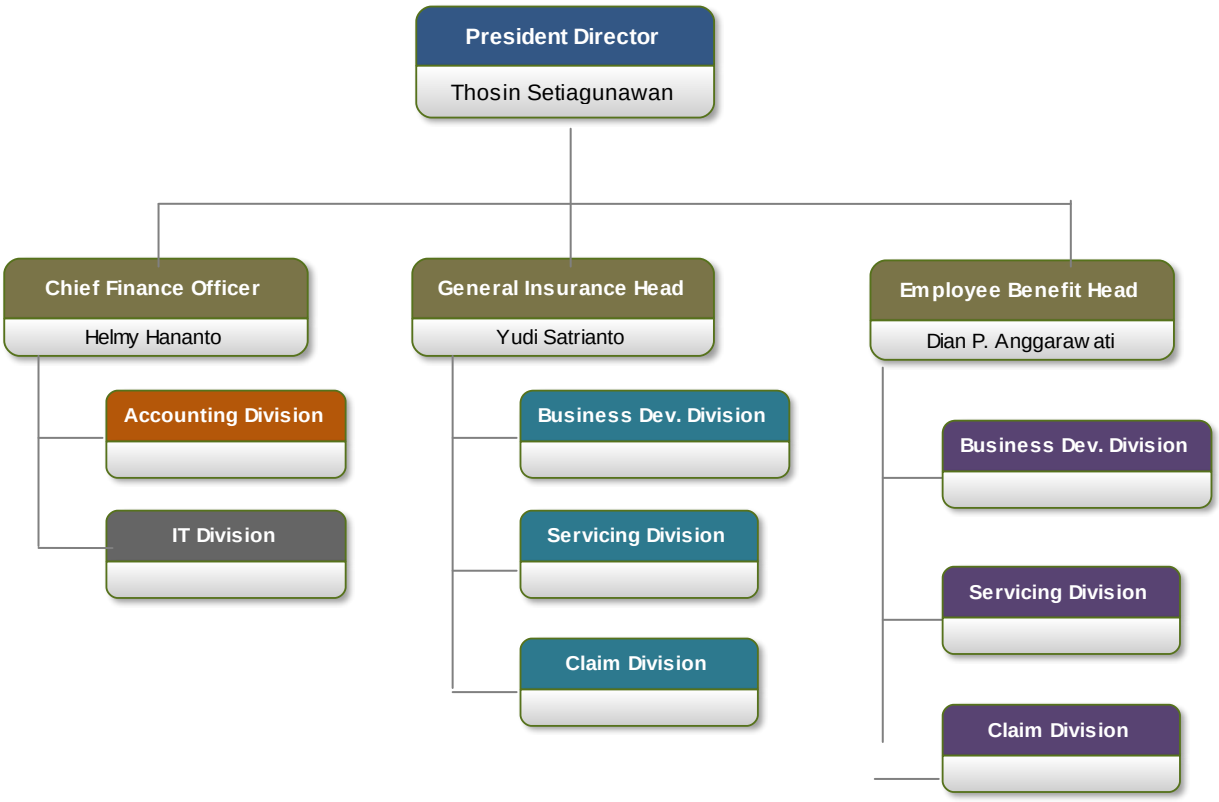
b. Menyediakan solusi asuransi dan menejemen resiko secara holistik.
c. Mengupayakan perlindungan optimal bagi perusahaan pada tingkat biaya yang kompetitif.
d. Menyediakan tim kerja yang handal, kreatif, inovatif dan dedikatif.
e. Memberikan masukan dalam rangka mengantisipasi perkembangan pasar.
f. Memaparkan inisiatif baru seputar solusi produk asuransi sesuai dengan perkembangan teraktual.
g. Menjadi garda depan bagi klian mulai dari proses idenrifikasi resikosampai penyelesaian kliam yang memuaskan.

3.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan

Sebuah perusahaan yang baik adalah perusahaan yang memiliki kejelasan pada struktur atau bagan dari bagian-bagian perusahaan atau yang disebut dengan struktur organisasi. Keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan banyak sekali dipengaruhi oleh struktur organisasi yang dimiliki oleh perusahaan itu. Apabila sebuah perusahaan memiliki struktur organisasi yang sulit dan rumit, maka pimpinan perusahaan dituntut kecakapannya dalam memimpin dan mengorganisir perusahaan tersebut.

Penyusunan struktur organisasi dalam suatu perusahaan sangat penting dilakukan untuk mempermudah pelaksaan tugas. Struktur organisasi adalah salah satu cara atau sistem pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab serta penetapan hubungan antara unsur-unsur organisasi dalam mencapai tujuan tertentu dengan cara yang paling efektif.

Dengan adanya struktur organisasi yang baik, semua pekerjaan akan terorganisir dengan baik dan teratur, sebab masing-masing bagian akan mengemban rasa tanggung jawab akan tugas yang diberikan kepadanya. Organisasi yang baik juga harus disertai dengan dukungan yang baik pula dari anggota dan seluruh bagian perusaahaan.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Axle Asia

(Sumber : Dokumen PT. Axle Asia)

3.1.4. Deskripsi Tugas

PT. Axle Asia dipimpin oleh seorang President Director, Chief Finance Officer, General Insurance Head, Employee Benefit Insurance Head, Accounting Division, IT Division, dan beberapa bagian dari generan incurent dimana dalam setiap divisi ini bertanggung jawab pada tiga bagian divisi diantaranya chief finance officer yang mengepalai dua divisi selanjutnya General Incurent Head mengepalai tiga divisi dan terkahir pada bagian Employee Benefit Head dimana dari keseluruhan bagian ini bertanggung jawab pada President Director yang nantinya akan mempertanggung jawabkan setiap tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan pokok tugas masing-masing divisi.

Adapun uraian deskripsi tugasnya berdasarkan struktur organisasi diatas adalah :

President Director

Memonitor dan Membuat kebijakan dalam melakukan operasional perusahaan, serta membina hubungan baik dengan para Klien dan Asuransi.

Chief Finance Officer

Memonitor dan mengatur pendapatan dan pengeluaran perusahaan, serta ikut serta dalam memutuskan kebijakan yang berhubungan dengan divisi IT.

General Insurance Head

Memonitor dan Mendorong peningkatan produksi Asuransi Kerugian, serta Membina hubungan baik dengan Klien dan Asuransi yang berhubungan dengan Asuransi kerugian.

Employee Benefit Insurance Head

Memonitor dan Mendorong peningkatan produksi Asuransi Kesehatan, serta Membina hubungan baik dengan Klien dan Asuransi yang berhubungan dengan Asuransi kesehatan.

Accounting Division

Membukukan dan memonitor setiap pengeluaran dan pemasukkan perusahaan.

IT Division

Membangun Aplikasi yang dibutuhkan serta memonitor penggunaan software dan hardware yang berhubungan dengan operasional Perusahaan.

General Insurance - Business Development Division

Mencari Klien baru khususnya Perusahaan yang membutuhkan Asuransi Kerugian, untuk mendorong produksi agar mencapai target yang diinginkan.

General Insurance - Servicing Division

Membina hubungan baik dan memperbaharui data tertanggung dari Klien Asuransi Kerugian yang ada.

General Insurance - Claim Division

Menangani setiap pengaduan Klaim dari Klien Asuransi Kerugian, dan memantau Progress Klaim yang sedang ditangani oleh pihak Asuransi yang terkait.

Employee Benefit Insurance - Business Development Division

Mencari Klien baru khususnya Perusahaan yang membutuhkan Asuransi Kesehatan, untuk mendorong produksi agar mencapai target yang diinginkan.

Employee Benefit Insurance - Servicing Division

Membina hubungan baik dan memperbaharui data tertanggung dari Klien Asuransi Kesehatan yang ada.

Employee Benefit Insurance - Claim Division

Menangani setiap pengaduan Klaim dari Klien Asuransi Kesehatan, dan memantau Progress Klaim yang sedang ditangani oleh pihak Asuransi yang terkait.

3.2. Metode Penelitian

Penelitian adalah kegiatan untuk memperoleh fakta-fakta atau prinsip-prinsip (baik kegiatan untuk penemuan, pengujian atau pengembangan) dari suatu pengetahuan dengan cara mengumpulkan, mencatat dan menganalisa data yang dikerjakan secara sistematis berdasarkan ilmu pengetahuan (metode ilmiah).

Metode yang digunakan dalam melaksanakan penelitian merupakan dasar penyusunan rancangan penelitian dan merupakan penjabaran dari metode ilmiah secara umum.

Pada metode penelitian ini akan dijelaskan mengenai desain penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, metode pendekatan dan pengumpulan sistem dan pengujian *software.*

3.2.1. Desain Penelitian

Untuk melakukan suatu penelitian perlu dilakukan perencanaan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dan penelitian tindakan *(Action Research)*.

Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Adapun langkah-langkah dalam penelitian deskriptif adalah :

1. Mengidentifikasi adanya permasalahan yang signifikan untuk dipecahkan melalui metode deskriptif.
2. Membatasi dan merumuskan permasalahan secara jelas.
3. Menentukan tujuan dan manfaat penelitian.
4. Melakukan studi pustaka yang berkaitan dengan permasalahan.
5. Menentukan kerangka berpikir, dan pertanyaan penelitian dan atau hipotesis penelitian.

6. Mendesain metode penelitian yang hendak digunakan termasuk dalam hal ini menentukan populasi, sampel, teknik sampling, menentukan instrumen, mengumpulkan data, dan menganalisis data.
7. Mengumpulkan, mengorganisasikan, dan menganalisis data dengan menggunakan teknik statistika yang relevan.
8. Membuat laporan penelitian.

Penelitian tindakan *(Action Research)* ialah penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan-keterampilan baru, cara pendekatan baru, atau produk pengetahuan baru dan untuk memecahkan masalah dengan penerapan langsung didunia aktual (lapangan). Peneliti memecahkan permasalahan yang ada dilapangan dengan mencari dan memilih *(choice)* alternatif yang tepat.

Adapun langkah-langkah dalam penelitian tindakan adalah :

1. Mengidentifikasi dan merumuskan masalah.
2. Menganalisis masalah.
3. Merumuskan hipotesis tindakan.
4. Membuat rencana tindakan dan pemantauannya.
5. Melaksanakan tindakan dan mengamatinya.
6. Mengolah dan menafsirkan data.
7. Melaporkan.

Secara alami, langkah-langkah itu biasanya tidak terjadi dalam alur yang lurus. Apabila terjadi perubahan masalah pada waktu dilakukan analisis masalah, maka diperlukan identifikasi masalah yang baru. Data diperlukan untuk

memfokuskan masalahnya dengan mengidentifikasi faktor penyebab, dalam menentukan hipotesis tindakan, dalam evaluasi dsb.

3.2.2. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder yang menunjukkan kepada tujuan sasaran studi. Untuk lebih jelasnya diuraikan sebagaimana berikut :

3.2.2.1 Sumber Data Primer

Untuk pengumpulan data-data yang diperlukan mengenai kegiatan kliam yang terjadi di PT. Axle Asia ini, penulis menggunakan dua cara yaitu :

1. Observasi

   Jenis pengumpulan data ini dilakukan dengan cara penulis terjun langsung ke lapangan mengamati hal-hal apa saja yang sangat penting dalam kegiatan kliam yang terjadi di PT. Axle, mencatatnya dan mengklasifikasikannya. Observasi dilakukan penulis untuk mengambil data yang bersifat faktual yaitu yang benar-benar terjadi dalam kegiatan kliam yang terjadi di PT. Axle.

2. Wawancara

   Jenis pengumpulan data ini dilakukan dengan cara penulis menanyakan langsung kepada pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan klaim. Wawancara dilakukan penulis untuk mengambil data yang bersifat struktural maupun historical. Adapun poin-poin yang ditanyakan pada saat wawancara adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses kliam yang berjalan di PT. Axle Asia.
2. Kendala apa saja yang terjadi pada proses kliam yang terjadi di PT. Axle Asia.
3. Aplikasi seperti apa yang dibutuhkan di PT. Axle Asia.
4. Harapan PT. Axle Asia setelah peneliti menghasilkan aplikasi yang dibutuhkan.

3.2.2.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh dengan cara mencari dan mengumpulkan data pelengkap dengan mempelajari dan membaca buku-buku yang berhubungan serta menunjang penulisan hasil kerja. Selain itu data sekunder juga didapat dari temuan-temuan baik berupa dokumen maupun laporan pada saat melakukan penelitian yang dijadikan sebagai objek penelitian yakni sistem informasi kliam asuransi online di PT. Axle.

3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

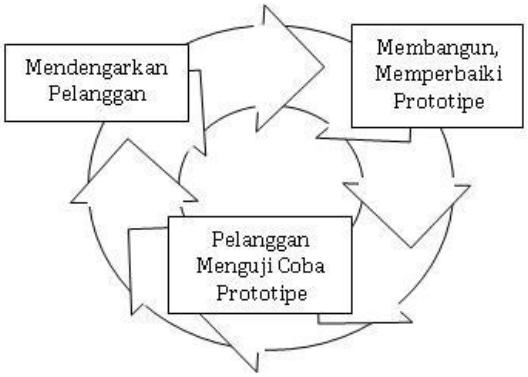
Metode pendekatan dan pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mengenai sistem kliam di PT. Axle yang sedang berjalan. Pendekatan ini bertujuan untuk mengetahui proses kerja yang sedang dikerjakan. Melalui pendekatan ini akan diketahui berbagai kebutuhan sistem informasi berdasarkan tata kelola data yang dilakukan di PT. Axle.

3.2.3.1 Metode Pendekatan Sistem

Metode pendekatan sistem yang penulis gunakan adalah metode pendekatan sistem yang berorientasi objek (*Object-Oriented Analysis and Design*).

3.2.3.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode yang digunakan penulis dalam melakukan pengembangan aplikasi klaim *online* ini yaitu menggunakan model *prototype.* Model *prototype* adalah metode pengembangan sistem yang digunakan penulis dalam penelitian ini. Karena penulis memulai penelitian ini dengan mengumpulkan kebutuhan yang diperlukan dari pada sistem atau perangkat lunak yang akan dibuat.



Gambar 3.2 Prototype Paradigma

(Sumber: Roger S. Pressman,Ph.D., 2002, Rekayasa Perangkat Lunak, Andi)

Prototyping merupakan salah satu metode pengembangan perangkat lunak yang banyak digunakan. Dengan metode *prototyping* ini pengembang dan *user* dapat saling berinteraksi selama proses pembuatan sistem. Sering terjadi

seorang *user* hanya mendefinisikan secara umum apa yang dikehendakinya tanpa menyebutkan secara *detail output* apa saja yang dibutuhkan, pemrosesan dan data-data apa saja yang dibutuhkan. Sebaliknya disisi pengembang kurang memperhatikan efesiensi algoritma, kemampuan sistem operasi dan *interface* yang menghubungkan manusia dan komputer.

Tahapan-tahapan dalam *Prototyping* adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan kebutuhan
2. Membangun *prototyping*
3. Evaluasi *protoptyping*
4. Mengkodekan sistem
5. Menguji sistem
6. Evaluasi Sistem
7. Menggunakan system

3.2.3.3 Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Dengan metode pendekatan sistem yang berorientasi objek, maka penulis akan mengambarkan bagaimana karakteristik sistem tersebut dengan menggunakan pemodelan yang disebut *Unified Modelling Language* (UML).

1. Use Case Diagram

Use Case mendeskripsikan interaksi tipikal antara para pengguna sistem dengan sistem itu sendiri, dengan memberi sebuah narasi tentang bagaimana sistem tersebut digunakan. *Use Case Diagram* menampilkan

aktor mana yang menggunakan *use case* mana, *uses case* mana yang memasukkan *use case* lain dan hubungan antara aktor dan *use case*.

2. Activity Diagram

Activity diagram memungkinkan siapapun yang melakukan proses untuk memilih urutan dalam melakukannya. Dengan kata lain, diagram hanya menyebutkan aturan-aturan rangkaian dasar yang harus diikuti.

3. Sequence Diagram

Sequence diagram menambahkan dimensi waktu pada interaksi diantara objek. *Participant* diletakkan di atas dan waktu ditunjukkan dari atas ke bawah. *Life line participant* diurutkan dari setiap *participant*. Kotak kecil pada *life line* menyatakan *activation*, yaitu menjalankan salah satu *operation* dari *participant*.

4. Class Diagram

Class diagram mendeskripsikan jenis-jenis objek dalam sistem dan berbagai macam hubungan statis yang terdapat di antara mereka. *Class diagram* juga menunjukkan properti dan operasi sebuah *class* dan batasan-batasan yang terdapat dalam hubungan-hubungan objek tersebut.

5. **Component Diagram**

Component dihubungkan melalui *interface* yang diimplementasikan, yaitu koleksi operasi-operasi. *Component* mewakili potongan-potongan yang independen yang bisa dipesan dan diperbaharui sewaktu-waktu.

6. Deployment Diagram

Bagian utama *hardware*/perangkat keras adalah *node*, yaitu nama umum untuk semua jenis sumber komputasi. Jika *node* adalah bagian dari *package*, namanya bisa mengandung nama *package* tersebut.

3.2.4. Pengujian Software

Metode pengujian *software* adalah cara atau teknik untuk menguji perangkat lunak, mempunyai mekanisme untuk menentukan data uji yang dapat menguji perangkat lunak secara lengkap dan mempunyai kemungkinan tinggi untuk menemukan kesalahan. Dengan menggunakan metode pengujian *black box testing* yang berarti pengujian aspek fundamental sistem tanpa memperhatikan struktur logika internal perangkat lunak. Pengujian *black box* didasarkan pada spesifikasi perangkat lunak yang meliputi 15 (lima belas) faktor pengujian. Akan tetapi dalam analisis dan perancangan yang penulis gunakan hanya 3 (tiga) faktor pengujian yang dilakukan secara internal terhadap sistem informasi kliam asuransi online di PT. Axle.

1. Authorization

Menjamin data diproses sesuai dengan ketentuan manajemen. Authorisasi menyangkut proses transaksi secara umum yaitu otoritas bisnis, dan secara khusus otoritas pelaksanaan tindakan khusus

.

2. ***File Integrity***

   Menekankan pada data yang dimasukkan melalui aplikasi akan tidak bisa diubah. Prosedur yang akan memastikan bahwa file yang digunakan benar dan data dalam file tersebut akan disimpan sekuensial dan benar.

3. ***Audit Trail***

   Menekankan pada kemampuan untuk mendukung proses yang terjadi. Pemrosesan data secara keseluruhan berdasarkan retensi dari kejadian yang cukup mendukung keakuratan, kelengkapan, batas waktu dan otorisai data.