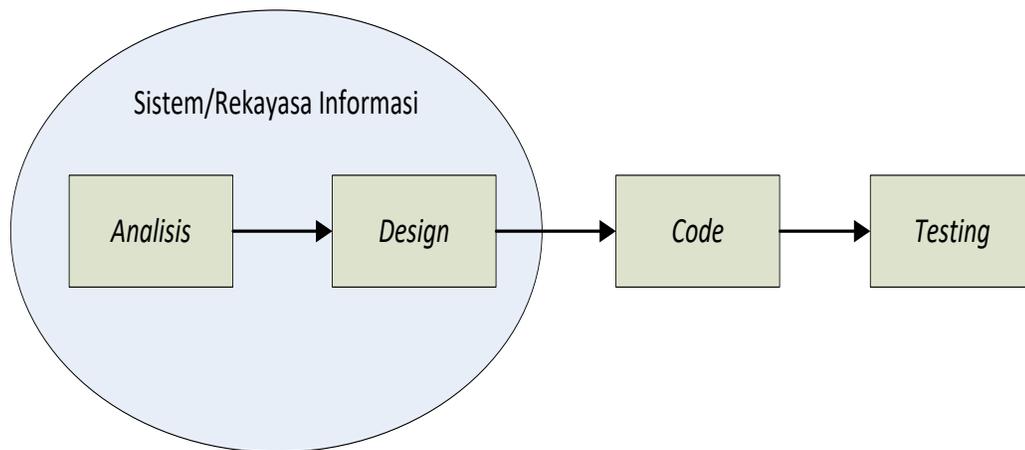


BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Disain penelitian berisi langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini agar terstruktur dengan baik. Dengan sistematika ini proses penelitian dapat dipahami dan diikuti oleh pihak lain. Penelitian yang dilakukan untuk merancang sistem diperoleh dari pengamatan data-data yang ada. Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian ini adalah seperti dibawah ini. Metode pengembangan yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode SDLC pengembangan atau rekayasa sistem informasi dengan menggunakan model *waterfall*.



Gambar 3.1 Metode SDLC Model *waterfall* (Sukamto & Shalahuddin, 2011: 27)

1. Analisis

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk mespesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh *user*.

2. *Design* (Desain)

Tahap desain memutuskan bagaimana sistem akan beroperasi, dalam hal perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan infrastruktur; antarmuka pengguna, formulir dan laporan, dan program khusus, database, dan file yang akan dibutuhkan.

3. *Code* (Pengkodean)

Untuk dapat dimengerti oleh mesin, dalam hal ini adalah komputer, maka desain tadi harus diubah bentuknya menjadi bentuk yang dapat dimengerti oleh mesin, yaitu ke dalam bahasa pemrograman melalui proses *coding*.

Setelah semua di desain maka dibuatlah tahapan mengubah rancangan yang telah dibuat menjadi kumpulan kode atau intruksi yang akan dijalankan oleh komputer dengan mengubah desain menjadi sebuah koding di dalam bahasa pemrograman

4. *Testing* (Pengujian)

Tahap berikutnya adalah pengujian yaitu mengimplementasikan rancangan dari tahap-tahap sebelumnya dan melakukan uji coba. Semua fungsi-fungsi *form* harus diujicobakan, agar *form* bebas dari *error*, dan hasilnya harus

benar-benar sesuai dengan kebutuhan yang sudah didefinisikan sebelumnya.

Dalam implementasi, dilakukan aktivitas-aktivitas sebagai berikut:

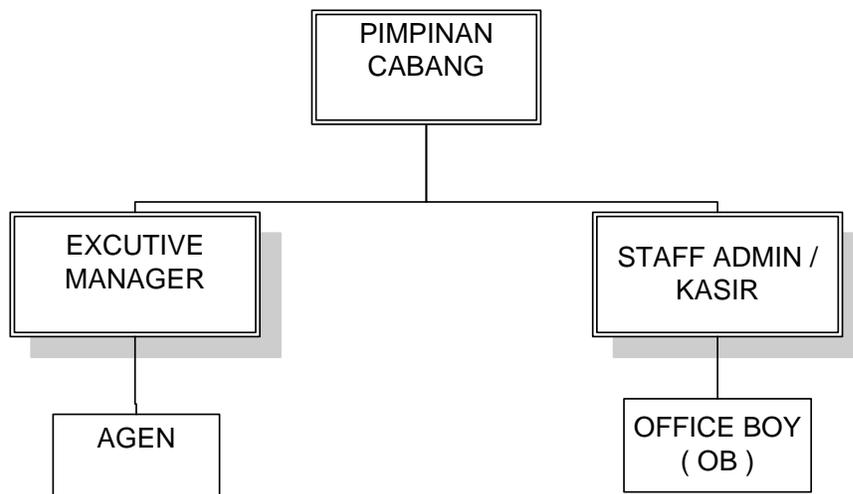
- a. Pembuatan database sesuai skema rancangan.
- b. Pembuatan aplikasi berdasarkan desain sistem.
- c. Pengujian dan perbaikan aplikasi (*debugging*).
- d. Pengujian apakah program berjalan sesuai dengan tahapan desain.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian yang diteliti oleh peneliti adalah di kantor cabang batam Sequislife beralamat jalan bunga raya blok c no.8 baloi kota Batam. Di jadikannya sebagai objek penelitian karena PT Asuransi Jiwa Sequislife cabang Batam ini masih di temukan proses dari pengajuan polis ini di tinjau belum ada memakai sistem, informasi yang diberikan kepada nasabah masih memakai media kertas untuk input manualnya, serta arsip dokumen di kantor tersebut. Masalah berkas masih belum terorganisir dengan baik sehingga nasabah harus mendatangi kantor cabang ini untuk melakukan proses perubahan polisnya. Termasuk untuk hasil laporannya yang telah ditinjau, sebagian prosesnya memakai waktu yang lama untuk selesai dari pengajuan polis yang di minta oleh nasabah. Maka dari itulah peneliti bertujuan membantu pihak kantor cabang untuk merancang sistem pelayanan pengajuan polis ini agar masalah yang di hadapai oleh admin dan nasabah dapat teruraikan dengan baik.

3.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal dengan tujuan agar pekerjaan lebih terarah dan lebih jelas. Organisasi sebagai sarana bagi perusahaan untuk mencapai tujuan harus disusun dengan cepat, cermat serta teliti sehingga dapat mendukung aktivitas perusahaan sehingga tidak terjadi penumpukan tugas terhadap masing – masing fungsi perusahaan. Struktur organisasi juga akan memudahkan pimpinan perusahaan dalam mengatur dan mengkoordinasikan unit kerja, pembagian kerja dan hubungan kerjasama antar fungsi – fungsinya atau bagian – bagian yang terlibat di dalam organisasi, untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam penanganan sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya pada suatu perusahaan. Adapun susunan struktur organisasinya :



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Sequislife

Fungsi dan tugas jabatan yang berkaitan dari struktur organisasi diatas memiliki tugas dan wewenangnya masing – masing, adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan Cabang

Tugas dan Wewenang dari Pimpinan Cabang adalah :

- a. Membantu penyelesaian masalah-masalah yang terjadi di dalam kantor.
- b. Mencapai target penjualan yang telah ditentukan oleh *Executive Manager*.
- c. Memotivasi staff dan agen yang dimiliki demi mencapai target penjualan..

2. Executive Manager (EM)

Tugas dan wewenang dari *Executive Manager* adalah :

- a. Membantu penyelesaian masalah-masalah yang terjadi di dalam kantor.
- b. Melatih, Membina dan Mengawasi cara kerja agen.
- c. Bertanggung jawab atas target produk dan target *income* dalam unit kerja.

3. Agen

Tugas dan wewenang dari Agen adalah :

- a. Fungsi dalam organisasi yaitu menciptakan kepuasan pelanggan pasar melalui produk dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, serta tercapainya sasaran operasional produksi
- b. Tugas pokoknya yaitu melakukan pelayanan kepada pemegang polis, melakukan perencanaan dan pengaturan kerja.

4. Staff Admin / Kasir

Tugas dan wewenang dari staff admin / kasir adalah :

- a. Melayani keluhan dan konfirmasi dari nasabah
- b. Melayani, mengentri dan mencatat perubahan polis yang masuk harian
- c. Membuat laporan akhir tahun dan laporan data mutuasi keagenan

5. Office Boy (OB)

- a. Melayani tamu / nasabah yang datang ke kantor cabang
- b. Membantu admin dalam pelayanan panggilan telepon masuk
- c. Menjaga dan memperhatikan kebersihan ruangan kantor untuk kenyamanan nasabah

3.4 Analisa SWOT Sistem

Berikut adalah faktor–faktor analisis SWOT sistem yang sedang berjalan (konvensional) pada PT Asuransi Jiwa Sequislife cabang kota Batam

1. *Strength* (Kekuatan)
 - a. sistem informasi pelayanan perubahan polis asuransi jiwa secara konvensional tidak memerlukan biaya besar.
 - b. Kemudahan dalam pencatatan record data nasabah.
2. *Weakness* (kelemahan)
 - a. Rentan terjadinya kerusakan *file*.
 - b. Membutuhkan waktu yang lama dalam mencari *file* yang dibutuhkan.
 - c. Membutuhkan tempat yang luas sebagai media penyimpanan.
3. *Opportunities* (peluang)

- a. Menciptakan penyimpanan yang terkomputerisasi.
 - b. Mengimplementasikan sistem informasi pelayanan perubahan polis asuransi jiwa.
 - c. Meminimalisir kesalahan-kesalahan yang pernah terjadi terhadap data dalam proses perubahan polis .
4. *Threats* (ancaman)
- a. Adanya pencurian file.
 - b. Adanya kerangkapan data file.
 - c. Adanya kehilangan file.
 - d. Adanya keraguan dalam penyimpanan file.

3.5 Analisa Sistem yang Sedang Berjalan

Analisis sistem adalah penelitian atas sistem yang telah ada dengan tujuan untuk membangun sistem yang baru atau untuk memperbaharui sistem tersebut. Awal mula untuk menerapkan sistem baru yang akan dibangun, tentu saja membutuhkan suatu analisis sistem, menurut (Tata Sutabri, 2012: 221). Dalam membangun sistem informasi yang baru, terlebih dahulu harus diketahui bagaimana bentuk sistem yang sedang berjalan dalam proses perubahan polis asuransi jiwa. Adapun analisa sistem yang sedang berjalan di PT AJ Sequislife cabang Batam untuk proses perubahan polis antara lain yaitu:

1. Prosedur Pengajuan Perubahan Polis Alamat Rumah.

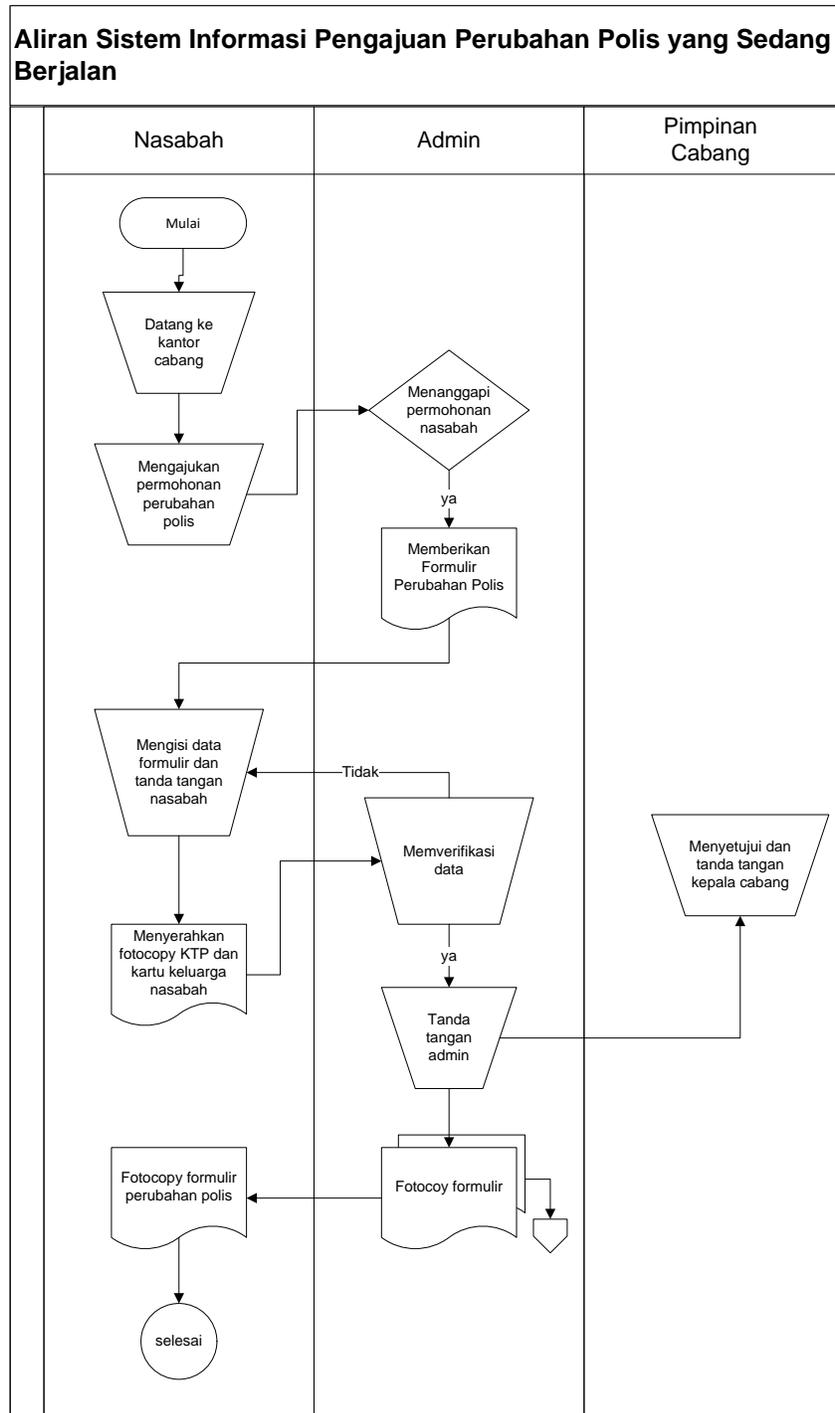
- a. Nasabah mau melakukan perubahan alamat rumah yang dipakai sebagai alamat untuk surat-menyurat yang dikirimkan dari kantor pusat melalui jasa pengiriman dokumen.
 - b. Proses pertamanya nasabah mengunjungi kantor cabang batam dan melaporkan permasalahannya ke bagian admin.
 - c. Admin merespon keluhan nasabah dan mempersiapkan satu formulir Perubahan Polis yang tersedia di kantor tersebut untuk diisi dan ditanda tangani oleh nasabah.
 - d. Setelah data di isi, dan ditanda tangani, nasabah membawa dokumennya dan menyerahkan ke admin untuk di periksa kembali datanya dan meminta KTP asli milik nasabah yang masih berlaku untuk di fotocopy.
 - e. Setelah semuanya di cek, supaya berkas tersebut akan dikirimkan ke kantor pusat lewat jasa pengiriman dokumen.
 - f. Admin akan menyampaikan ke nasabah bahwa untuk hasil laporannya yang sudah diajukan di proses oleh bagian perubahan polis dan akan di kirimkan ke alamat rumah nasabah.
2. Prosedur Pengajuan Perubahan Polis untuk Perubahan Tanggal Lahir, Nama Pemegang Polis
- a. Melihat buku polisnya ada data yang tidak sesuai dengan kartu identitas karena kesalahan yang tertulis di formulir surat pengajuan asuransi jiwa.
 - b. Nasabah mendatangi kantor cabang, dan mengajukan proses perubahan data tanggal lahir atau nama pemegang polis

- c. Admin menyerahkan satu formulir perubahan polis untuk di isi oleh nasabah dan di tanda tangani sesuai dengan kartu identitasnya.
- d. Admin mengecek kembali data dari formulirnya, kelengkapan identitas yang berkaitan seperti KTP dan Kartu keluarga.
- e. Admin segera memasukkan berkasnya ke dalam amplob dan mengirimkan berkasnya lewat jasa pengiriman dokumen ke kantor pusat PT Asuransi Jiwa Sequislife untuk di proses lebih lanjut.
- f. Hasil prosesnya akan di terima nasabah yang bersangkutan lewat surat yang dikirimkan ke alamat rumah nasabah.

3.6 Aliran Sistem Informasi yang Sedang Berjalan

Untuk menjelaskan bagaimana proses sistem informasi pelayanan perubahan polis asuransi jiwa pada PT Asuransi Jiwa Sequislife cabang Batam, berikut analisa pengajuan polis untuk perubahan polis yang sedang berjalan dimana proses pengajuan polis yang terjadi di lokasi tersebut penginputannya masih cara manual yaitu nasabah mengunjungi kantor cabang, sesampainya dikantor cabang seorang office boy akan menyambut kedatangan nasabah dan menanyakan keluhan apa yang ingin dibantu, setelah nasabah menyampaikan keluhannya yang ingin melakukan perubahan polisnya yaitu merubah alamat rumah yang lama di polis dengan alamat rumah yang baru. Selanjutnya seorang office boy akan menghubungi bagian adminnya dan menginformasikan bahwa ada nasabah yang melakukan perubahan polis yaitu

pergantian alamat rumah. Setelah itu admin langsung menemui nasabah dan melayani keluhannya yang sudah di informasikan sebelumnya. Proses selanjutnya admin menyerahkan satu lembar formulir perubahan polis kepada nasabahnya, dan nasabah harus mengisi data lengkap di formulir perubahan polis dan di tanda tangani. Selesai di isi oleh nasabah, formulir diserahkan ke admin dan admin menerima formulir dan meminjamkan KTP asli nasabahnya. Admin akan memverifikasi / mengecek ulang datanya dan kecocokan tanda tangan di formulir dengan KTP nasabah. Selesai di cek dan cocok, admin akan menandatangani formulir tersebut dan membawa formulirnya ke kepala cabang untuk di tandatangani oleh kepala cabang. Formulir yang sudah lengkap tandatangan nasabah, admin, dan kepala cabang, kemudian admin akan menyalin / copy formulir aslinya di rangkap 2, untuk formulir copy pertama diserahkan ke nasabah sebagai bukti pengajuan polisnya sudah di proses oleh admin di kantor cabang. Sementara formulir copy kedua di simpan oleh admin ke file perubahan polis. Sementara formulir aslinya dimasukkan oleh admin ke dalam amplob khusus untuk dikirim ke kantor pusat melalui jasa pengiriman dokumen. Waktu yang dibutuhkan untuk selesai dari proses pengajuan perubahan polisnya sudah di ubah oleh sistem adalah beberapa hari setelah berkas pengajuannya lengkap dan di setuju oleh pihak terkait. Sehingga kurang efektif dan efisien dengan laporan yang akan diterima oleh nasabah.



Gambar 3.3 *Flowchart* aliran sistem informasi yang berjalan

Berikut mengenai penjelasan gambar *flowchart* diatas adalah sebagai berikut :

1. Nasabah

- a. Mendatangi kantor cabang untuk melakukan perubahan alamat rumah.
- b. Menyampaikan keluhan dari polisnya kepada admin yang melayaninya yaitu mau mengajukan permohonan perubahan polis seperti perubahan alamat rumah lama yang di polis digantikan dengan alamat rumah yang baru.
- c. Nasabah menerima Formulir Perubahan Polis yang diberikan oleh admin, diminta untuk mengisi data di formulir perubahan polis sesuai dengan di buku polis.
- d. Menandatangani formulir perubahan polis sesuai dengan KTP serta menyerahkan persyaratan yaitu fotocopy KTP dan kartu keluarga nasabah sebagai pendukung kelengkapan berkas.
- e. Nasabah menerima fotocopy formulir perubahan polis nasabah yang sudah lengkap di tandatangani oleh admin dan kepala cabang sebagai bukti bahwa proses perubahan polis di kantor cabang sudah di lakukan.

2. Admin

- a. Menanggapi pengajuan dari permohonan nasabah mengenai perubahan polisnya akan perubahan alamat rumah.
- b. menyerahkan satu formulir perubahan polis dan di serahkan ke nasabah untuk di isi datanya dan di tanda tangani.

- c. Setelah diisi oleh nasabah, selanjutnya formulir dan berkas persyaratannya di verifikasi ulang kecocokannya, jika sudah benar akan di serahkan ke kepala cabang untuk di tandatangani dan juga di tandatangani oleh admin. Jika ada yang tidak sesuai tandatangan nasabah antara formulir dengan KTP, maka proses di ulang lagi dengan mengisi formulir perubahan polis yang baru.
- d. Formulir perubahan polis aslinya akan di fotocopy rangkap 2, satu di serahkan ke nasabah, dan formulir kedua di simpan ke dalam file sebagai berkas kantor. Formulir yang asli akan dikirimkan ke kantor pusat lewat jasa pengiriman dokumen.

3. Pimpinan Cabang

- a. Pimpinan cabang sebelum menandatangani berkas tersebut, data diverifikasi kembali. Setelah benar lalu ditandatangani oleh pimpinan cabang.

3.7 Permasalahan yang Sedang Dihadapi

Berdasarkan hasil penganalisaan terhadap proses sistem informasi pelayanan perubahan polis asuransi jiwa di PT Asuransi Jiwa Sequislife dapat diketahui beberapa permasalahannya yang sebagai berikut :

- a. Proses pelayanan perubahan polis masih memakai cara yang manual yaitu dengan menggunakan Formulir Perubahan Polisnya sebagai awal input

datanya sehingga terjadi kesalahan penulisan dan ketidakcocokan tandatangan nasabah dengan KTP

- b. Untuk penyimpanan file dikantor cabang terdapat tumpukan file – file hitam dan kertas hasil fotocopy-an yang menjadi arsip utamanya. Apabila ada masalah dengan dokumen yang sudah pernah di proses, maka akan memakan waktu lama untuk mencari kembali berkas copy-an yang sudah disimpan di dalam buku file hitam.
- c. Bentuk konfirmasi dari pihak kantor pusat yang menangani proses penginputan perubahan polis ke sistem pusat tidak bisa dilakukan dengan cepat ke kantor cabang. Karena hasil konfirmasinya diberitahukan ke tujuan nomor telepon nasabah ybs.

3.8 Usulan Permasalahan

Setelah mengamati dan meneliti dari beberapa permasalahan yang terjadi pada sistem yang sedang berjalan. penulis mengusulkan beberapa alternatif pemecahan dari permasalahan yang dihadapi untuk membantu dan berguna bagi perusahaan Asuransi Jiwa Sequislife, yaitu sebagai berikut :

1. Mengembangkan sistem informasi komputerisasi yang ada menjadi sistem informasi berbasis *web* yang dapat memudahkan nasabah dan admin dalam pengaksesan informasi dan penginputan data untuk perubahan polisnya yang di inginkan perusahaan asuransi jiwa Sequislife cabang Batam

2. Membuat sebuah *database* perubahan polis di perusahaan asuransi jiwa Sequislife cabang Batam untuk memudahkan semua *user* admin dan nasabah untuk mengakses *history* dari perubahan polis yang sudah masuk di kantor cabang Batam, dan mempermudah admin untuk menemukan file perubahan polis setiap nasabah yang sudah diajukan