

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era teknologi informasi saat ini telah berkembang sedemikian pesatnya. Berbagai aspek tengah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi ini, salah satunya dalam aspek bisnis yaitu *e-Commerce*. Bentuk pelayanan kepada konsumen pun kini kian berkembang, contohnya saja saat ini telah banyak terdapat *e-Service* atau bentuk pelayanan melalui dunia maya. Konsep ini menggantikan konsep pelayanan *head-to-head* yang telah ada sebelumnya.

Dalam setiap aktivitas bisnis, kepentingan konsumen merupakan prioritas utama. Begitu juga dalam *e-Commerce*, untuk dapat memberikan kepuasan konsumen sebagai prioritas utama, dibutuhkan sebuah sistem terintegrasi dalam perusahaan yang memberikan pelayanan efektif (tepat guna), efisien (optimalisasi waktu), dapat diandalkan, serta akurat. Optimalisasi waktu merupakan bentuk pelayanan yang begitu mahal dan sulit untuk didapatkan di era yang serba cepat ini. Oleh karenanya, bentuk pelayanan yang efisien dan tepat waktu akan lebih diprioritaskan.

Proses klaim asuransi kesehatan sebagai salah satu contoh proses bisnis yang melibatkan begitu banyak konsumen dan sangat dipengaruhi oleh waktu, membutuhkan sebuah sistem manajemen atau sistem pengaturan alur kerja proses bisnis yang berlangsung.

Dalam proses klaim asuransi, dengan begitu banyaknya proses bisnis yang berlangsung serta jumlah konsumen yang relatif tidak sedikit, maka dokumen yang dilibatkan pun akan cukup banyak. Baik dokumen bergerak maupun dokumen yang tidak bergerak. Dapat dibayangkan apabila dokumen tersebut masih berupa dokumen konvensional (*paper-based*), tentu akan berlangsung lebih lama dan tidak efisien dalam aktivitas pengolahan data atau informasinya.

Dengan menggunakan konsep sistem manajemen *workflow*, proses bisnis yang selama ini dibuat dan ditulis dalam bentuk dokumen, dapat diubah dan ditransfer ke dalam suatu sistem *Workflow* dengan mengikuti alur kerja yang sesuai dengan prosedur yang telah ada sebelumnya. Diharapkan dengan adanya implementasi sistem *Workflow* ini, optimalisasi waktu dapat lebih tercapai. Sehingga berujung kepada kepuasan konsumen dan meningkatkan kepercayaan konsumen sebagai modal utama dalam aktivitas bisnis.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana konsep sistem manajemen *workflow* dapat digunakan sebagai penerapan otomatisasi proses bisnis dan mewujudkan prototipe sistem manajemen *workflow* yang berkesesuaian dengan proses bisnis di perusahaan?
2. Bagaimana konsep sistem manajemen *workflow* dapat menggambarkan peningkatan performa proses bisnis yang lebih baik di perusahaan?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penulisan karya ilmiah ini antara lain:

1. Proses bisnis yang dikaji dan diterapkan proses sistem manajemen *workflow* adalah proses bisnis yang berlangsung pada saat klaim asuransi kesehatan (*reimburse*) di PT. Asuransi Jiwa Sinarmas.
2. Prototipe perangkat lunak yang dibangun adalah prototipe perangkat lunak sistem manajemen klaim asuransi dengan konsep sistem manajemen *workflow* sebagai otomatisasi proses bisnis yang sesuai dengan klaim asuransi yang sedang berjalan.

Rekayasa proses bisnis sebagai penerapan konsep sistem manajemen *workflow* dilakukan dengan tidak melibatkan kebiasaan atau budaya kerja yang ada.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan penerapan konsep sistem manajemen *workflow* dan membangun prototipe sistem asuransi dengan menggunakan konsep sistem manajemen *workflow* sebagai otomatisasi proses bisnis yang berkesesuaian dengan proses bisnis di perusahaan tersebut.

1.5 Manfaat Penelitian

Bagi pembaca, penelitian ini bermanfaat untuk menggambarkan bagaimana penerapan sistem manajemen *workflow* terhadap suatu proses bisnis dapat meningkatkan performa proses bisnis tersebut secara lebih baik dan efisien.

Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan pengetahuan

dan pengalaman dalam menganalisa proses bisnis dan juga mengidentifikasi tahapan-tahapan dari penerapan suatu konsep manajemen. Penelitian ini juga bermanfaat sebagai sarana dalam mengimplementasikan disiplin ilmu komputer yang telah didapat oleh penulis selama jenjang pendidikan S1 yang ditempuh di Program Studi Ilmu Komputer Universitas Pendidikan Indonesia.

Sedangkan manfaat penelitian ini bagi perusahaan khususnya departemen terkait yang dijadikan sebagai tempat observasi adalah untuk memberikan pandangan atau gambaran bahwa terdapat sebuah konsep manajemen yang dalam penerapannya memiliki harapan untuk lebih meningkatkan performa bisnis yang lebih baik dalam internal perusahaan. Konsep manajemen tersebut adalah sistem manajemen *workflow*.

Manfaat yang dirasakan oleh perusahaan dapat dijumpai dalam aktivitas pengolahan data yang telah terotomatisasi, ataupun juga manfaat yang didapat dalam aktivitas pengambilan data, semisal pencarian data ataupun pelaporan catatan transaksi secara periodik. Apabila dibandingkan dengan aktivitas bisnis yang terdahulu, konsep sistem manajemen *workflow* memberikan harapan manfaat yang lebih baik.

1.6 Metode Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi:

1. Metode Pengumpulan Data
 - a) Metode Studi Literatur

Eksplorasi dan penelitian dilakukan dengan mempelajari konsep-

konsep yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini, seperti konsep sistem manajemen *workflow* dan juga otomatisasi proses bisnis melalui literatur buku (*textbook*), *paper*, dan sumber ilmiah lain seperti situs internet ataupun artikel dokumen teks yang berhubungan

b) Metode Observasi

Melakukan pengamatan terhadap proses bisnis klaim asuransi yang berlangsung di PT. Asuransi Jiwa Sinarmas. Proses bisnis yang diamati merupakan proses bisnis yang belum diterapkan konsep sistem manajemen *workflow*.

c) Metode Wawancara

Untuk mendapatkan berbagai informasi berkenaan dengan proses bisnis klaim asuransi kesehatan di PT. Asuransi Jiwa Sinarmas.

2. Metode Pendekatan Pembangunan Perangkat Lunak

Metode pendekatan yang digunakan dalam pembangunan prototipe perangkat lunak sistem manajemen klaim asuransi dengan konsep sistem manajemen *workflow* ini adalah pendekatan berorientasi *Data Flow*.

3. Model Proses Pembangunan Perangkat Lunak

Model proses yang digunakan dalam pembangunan prototipe perangkat lunak dalam karya ilmiah ini adalah pendekatan model proses secara sekuensial linier (Pressman, 2001).

1.7 Sistematika Penulisan

Pembahasan materi dalam karya ilmiah “Penerapan Konsep Sistem Manajemen Workflow Sebagai Otomatisasi Proses Bisnis Klaim Asuransi Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Sinarmas” ini, secara sistematis terbagi menjadi beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan masalah penelitian secara umum meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori yang digunakan sebagai sumber dan alat dalam memahami permasalahan yang berkaitan dengan konsep sistem manajemen *workflow*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang metodologi pengembangan sistem yang digunakan dengan pendekatan terstruktur serta alat dan bahan yang digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang penjabaran hasil penelitian beserta pembahasan hasil penelitian tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dan saran yang dapat dijadikan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya.

LAMPIRAN

Halaman ini berisi beberapa dokumen yang menunjang kelengkapan berkas penelitian karya ilmiah.

