

## **BAB III**

### **PERMASALAHAN PERUSAHAAN**

#### **3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan**

##### **3.1.1 Temuan Masalah**

Berdasarkan hasil kerja praktek selama 1 (satu) bulan di CV. Alfarina Karya sebagai petugas survey, saya menemukan beberapa masalah yang biasa ditemui dilapangan seperti kurangnya informasi yang didapat untuk memperkirakan kerusakan biaya reparasi kendaraan pada kendaraan yang sedang di ajukan klaim.

Hal ini dapat berakibat perusahaan hanya dapat berspekulasi dengan total *cash value* yang akan diberika pada pemegang polis asuransi. Dari hanya sistem manual yang tersedia diperusahaan kami mengakibatkan proses klaim berlangsung lama, ini biasa ditemukan dibanyak agent asuransi, hal ini dapat berdampak pada keluhan konsumen terhadap lamanya proses klaim.

##### **3.1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan hasil temuan masalah yang telah dilakukan maka dapat dirumuskan permasalahan ini sebagai berikut :

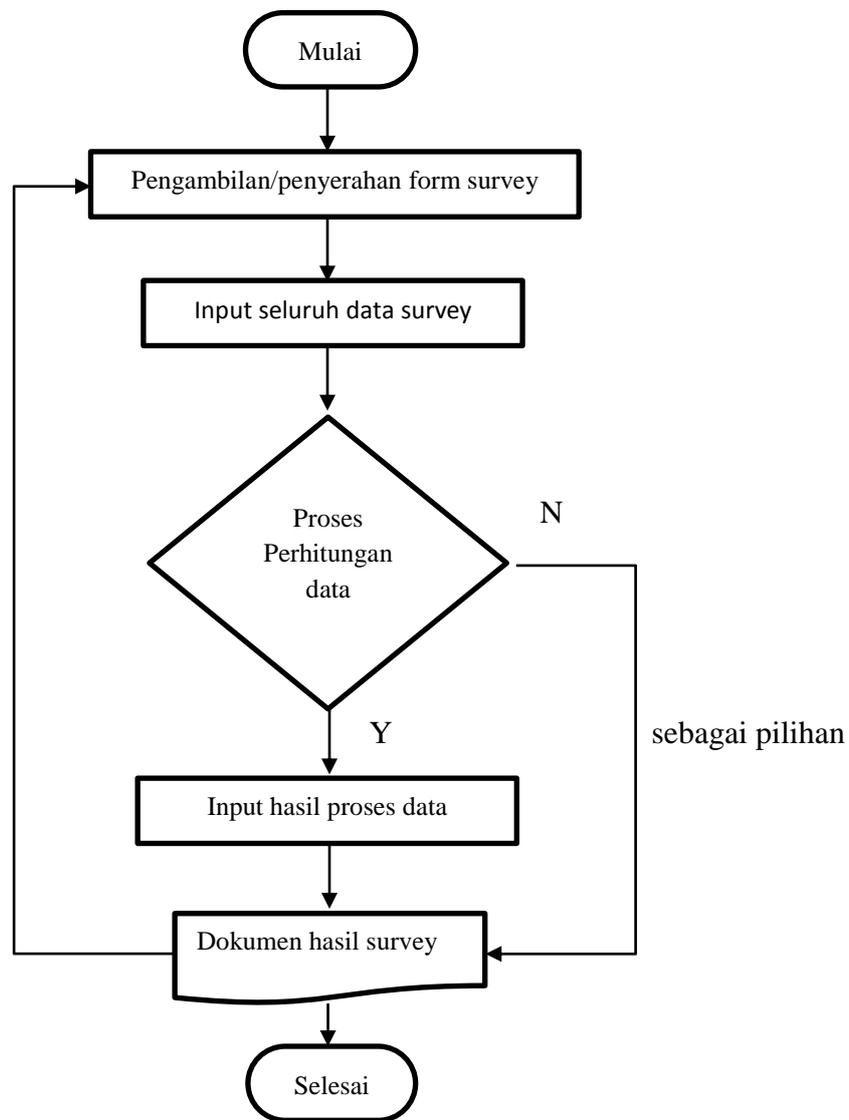
1. Apakah dengan menciptakan sistem yang terorganisasi dengan baik akan mempermudah untuk memperkirakan besaran *cash value* yang akan diberikan ?

### **3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah**

Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat dikatakan bahwa guna memaksimalkan pelayanan terhadap asuransi kendaraan perusahaan harus menyediakan sebuah sistem atau program yang dapat memprediksi biaya yang akan dikeluarkan untuk biaya reparasi kendaraan yang sedang diajukan klaim.

Terlebih dengan program ini dapat menemukan beberapa tempat rekomendasi yang menyediakan kebutuhan kendaraan yang sedang diajukan klaim, dengan ini dapat mempermudah dan menghemat waktu pengerjaan kendaraan yang sedang direparasi.

Dengan adanya program ini petugas dapat memperkirakan total *cash value* yang akan diberikan kepada pemegang polis asuransi kendaraan, sehingga pemegang polis merasa benar benar diperhatikan dari segala aspek yang dipertanggung jawabkan.



Kerangka *flowchart* pemecahan masalah

## 3.2 Landasan Teori

### 3.2.1 Rancangan

Menurut (Kamus Bahasa Indonesia, 2005) Rancangan adalah proses mengatur, melakukan atau merencanakan segala sesuatu sebelum bertindak untuk memecahkan permasalahan yang ada.

### **3.2.2 Kepercayaan Pemegang Polis**

Dengan adanya sistem ini perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan pemegang polis pada perusahaan karena dapat memberikan angka yang hampir mendekati sehingga pemegang polis dapat menerima *cash value* yang sesuai.

### **3.2.3 Menghemat *Operational Cost***

Sistem ini petugas tidak perlu bersusah payah harus mencari informasi yang dibutuhkan dalam menentukan perincian biaya yang akan diberikan kepada admin yang akan memberikan total *cash value* pada pemegang polis.

### **3.2.4 Efektivitas**

Sistem ini diharapkan waktu yang dibutuhkan dalam proses klaim dapat dipercepat karena dimuakannya informasi yang diterima oleh petugas dari sistem atau aplikasi yang tersedia.

## **3.3 Metode yang Digunakan**

### **3.3.1 Bagan Alir (*Flowchart*)**

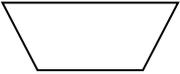
Menurut (Yakub, 2012) Bagan alir (*flowchart*) adalah bagan yang menggambarkan urutan instruksi proses dan hubungan satu proses lainnya menggunakan simbol – simbol tertentu. Bagan alir digunakan sebagai alat bantu komunikasi dan dokumentasi. Ada beberapa jenis bagan alir yaitu:

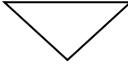
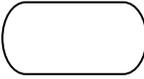
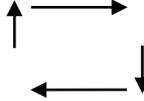
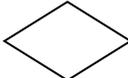
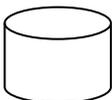
**1. Bagan alir sistem (*systems flowchart*)**

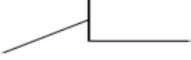
Bagan alir sistem (*system flowchart*) merupakan bagan yang menunjukkan pekerjaan secara keseluruhan dari sistem. Bagan ini menjelaskan urutan –urutan dari prosedur – prosedur yang ada didalam dan menunjukan apa yang dikerjakan pada sistem.

**2. Bagan alir dokumen (*document flowchart*)**

Bagan alir dokumen (*document flowchart*) atau bagan alir formulir merupakan bagan alir yang menunjukan arus dari laporan dan formulir termasuk tembusan – tembusannya. Bagan alir dokumen ini menggunakan simbol – simbol yang sama pada bagan alir sistem. Adapun simbol dari bagan alir dokumen yaitu :

<b>Simbol</b>	<b>Keterangan</b>
Dokumen 	Menunjukkan dokumen yang digunakan untuk <i>input</i> dan <i>output</i> baik secara manual maupun komputerisasi.
Proses manual 	Menunjukkan pekerjaan yang dilakukan secara manual.
Proses komputerisasi 	Menunjukkan proses dari operasi program komputer.

<p>Simpanan</p> 	<p>Menunjukkan arsip.</p>
<p>Terminator</p> 	<p>Digunakan untuk memberikan awal dan akhir suatu proses.</p>
<p>Garis alir</p> 	<p>Digunakan untuk menunjukkan arus dari proses.</p>
<p><i>Decision</i></p> 	<p>Digunakan untuk suatu penyeleksian kondisi di dalam program.</p>
<p><i>Keyboard</i></p> 	<p>Menunjukkan <i>input</i> yang menggunakan <i>keyboard</i>.</p>
<p><i>Hard disk</i></p> 	<p>Media penyimpanan, menggunakan perangkat <i>hard disk</i>.</p>

<p>Keterangan</p> 	<p>Digunakan untuk memberikan keterangan yang lainnya.</p>
<p>Penghubung</p> 	<p>Simbol yang digunakan untuk menunjukkan sambungan dari bagan alir yang terputus dihalaman yang sama maupun dihalaman yang lain.</p>

el 3.1 Simbol-Simbol Bagan Alir dokumen (*Flowchart*)

### 3.3.2 Basis Data

Menurut (Janner Simarmata dan Iman Paryudi, 2010) Basis data (*database*) adalah mekanisme yang digunakan untuk menyimpan informasi atau data. Informasi adalah sesuatu yang kita gunakan sehari – hari untuk berbagai alasan. Dengan basis data, pengguna dapat menyimpan data secara terorganisasi. Setelah data disimpan, informasi harus mudah diambil. Kriteria dapat digunakan untuk mengambil informasi. Cara data disimpan dalam basis data menentukan seberapa mudah mencari informasi berdasarkan banyak kriteria. Data pun harus mudah ditambahkan kedalam basisdata, dimodifikasi, dan dihapus.

### 3.4 Ranacangan Program yang akan Dilakukan

1. Untuk mengatasi permasalahan diatas diperlukan sebuah form laporan yang diberikan kepada petugas lapangan guna mencatat seluruh hasil survey yang kemudian diserahkan kepada admin.

Berikut contoh form laporan :

Laporan Survey Kendaraan

Tanggal :

Petugas :

Nasabah :

Kode Nasabah :

No	Kode	Jenis kerusakan	Lama Pengerjaan	Biaya Kerusakan	Ket
Total Biaya					