

## **BAB III PERMASALAHAN PERUSAHAAN**

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

CV. Karya Hidup Sentosa Cab. Lampung adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam industri traktor tangan roda dua, roda empat dan traktor angkut pedesaan roda empat dengan merk Quick. Aktivitas yang dilakukan di kantor cabang ini yaitu transaksi penjualan, pelayanan klaim, bongkar dan muat barang serta penyetakan traktor tangan roda dua maupun roda empat.

Saat ini kantor cabang Lampung mengalami kesulitan dalam melihat dan mengecek data klaim baik yang sedang di proses maupun yang sudah terealisasi, serta kurangnya keefektifitasan dalam pelayanan klaim, saat ini perusahaan memberikan pelayanan klaim dengan menggunakan form yang diisi manual oleh pelanggan dengan dibantu oleh karyawan, setelah itu karyawan *follow-up* ke kantor pusat sampai klaim selesai dan diterima oleh pelanggan. Data klaim tersebut hanya di scan dan disimpan di folder klaim sedangkan form asli di arsip sehingga untuk memonitoring klaim yang sudah selesai dan yang masih di proses perusahaan harus mengecek di folder tersebut dan masih bentuk mentah belum adanya laporan yang menunjukkan keterangan progres yang spesifik.

#### **3.1.1 Temuan Masalah**

Kurangnya efektifitas pelayanan klaim pada CV. Karya Hidup Sentosa Cab. Lampung sehingga membutuhkan waktu yang lebih.

### **3.1.2 Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana agar proses klaim diperusahaan berjalan efektif?
2. Bagaimana mendapatkan data klaim yang sedang diproses maupun yang sudah selesai dengan efektif ?
3. Bagaimana membuat sistem pelayanan klaim online sehingga sebuah perusahaan dapat menambah keefektifitasan kinerja dalam memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan ?

### **3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah**

CV Karya Hidup Sentosa memiliki permasalahan dalam memberikan pelayanan klaim secara efektif.

## **3.2 Landasan Teori**

Dasar yang kuat dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan yaitu seperangkat definisi, konsep serta proposisi yang telah disusun rapi serta sistematis tentang variable dalam sebuah penelitian.

### **3.2.1 Analisis**

Sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan. (Sugiyono, 2015)

### **3.2.2 Sistem**

Sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan.

(Tata Sutabri, 2011 )

### **3.2.3 Informasi**

Informasi pada dasarnya adalah himpunan data yang telah diolah menjadi sesuatu yang memiliki arti dan kegunaan lebih luas. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. (Hartono, 2013)

### **3.2.4 Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan- laporan yang diperlukan.

(Tata Sutabri, 2012)

### **3.2.5 Klaim**

Klaim adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu.

### **3.2.6 Efektifitas**

Efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dilaksanakan.

### **3.2.7 Metodologi Pengembangan Sistem**

(Rosa A.S M. Shalahudin, 2014) proses pengembangan mengubah suatu sistem perangkat lunak dengan menggunakan model-model dan metodologi yang digunakan dalam mengembangkan sistem-sistem

perangkat lunak sebelumnya. Adapun tahapan-tahapan yang terdapat dalam metode *waterfall* yaitu :

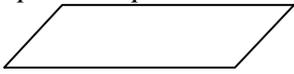
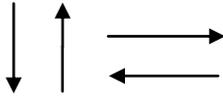
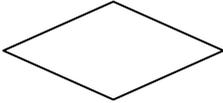
- a. Perencanaan (*planning*), mengembangkan rencana manajemen proyek dan dokumen perencanaan lainnya. Menyediakan dasar untuk mendapatkan sumber daya (*resource*) yang digunakan untuk memperoleh proses.
- b. Analisis (*analysis*), menganalisis kebutuhan pemakaian sistem perangkat lunak (*user*) dan mengembangkan kebutuhan user. Membuat dokumen kebutuhan fungsional.
- c. Perancangan (*design*), langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak. Representasi antarmuka, dan prosedur pengkodeaan.
- d. Pembuatan kode program, desain harus ditranslasikan kedalam programperangkat lunak. Hasil dari tahap ini dalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.
- e. Implementasi (*implementation*), pengujian perangkat lunak dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilakn sama dengan yang diinginkan.

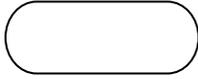
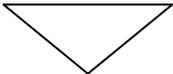
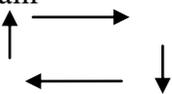
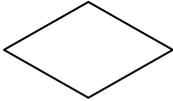
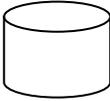
### **3.2.8 Alat dan Teknik Pengembangan Sistem**

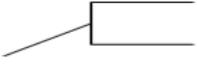
Alat yang digunakan dalam proses pengembangan sistem yaitu bagan alir dokumen (*document flowchart*), bagan alir program (*program flowchart*) dan DFD (*data flow diagram*) berikut penjelasanya.

### 3.2.9 Bagan Alir Dokumen (*Document flowchart*)

Flowchart merupakan sebuah diagram dengan simbol-simbol grafis yang menyatakan aliran algoritma atau proses yang menampilkan langkah-langkah yang disimbolkan dalam bentuk kotak, beserta urutannya dengan menghubungkan masing-masing langkah tersebut menggunakan tanda panah. (Rosa A.S M. Shalahudin, 2014)

Simbol	Keterangan
<p><i>Input / Output</i></p> 	Simbol <i>input / output</i> digunakan untuk mewakili data <i>input / output</i>
<p>Proses</p> 	Simbol proses ( <i>processing symbol</i> ) atau simbol pengolah yang digunakan suatu proses.
<p>Garis alir</p> 	Simbol garis alir ( <i>flow lines symbol</i> ), digunakan untuk menunjukkan arus dari proses
<p>Penghubung</p> 	Simbol penghubung ( <i>connector symbol</i> ), digunakan untuk menunjukkan sambungan dari bagan alir yang terputus di halaman yang sama / di halaman yang lain.
<p>Keputusan</p> 	Simbol keputusan ( <i>decision symbol</i> ), digunakan untuk suatu penyelesaian kondisi didalam program.
<p>Proses Terdefinisi</p> 	Simbol proses terdefinisi digunakan untuk menunjukkan suatu operasi yang rinciannya ditunjukkan ditempat lain.

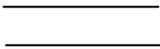
Terminal 	Simbol terminal digunakan untuk menunjukkan awal dan akhir dari suatu program.
Dokumen 	Menunjukkan dokumen yang digunakan untuk input dan output baik secara manual maupun komputerisasi.
Proses manual 	Menunjukkan pekerjaan yang dilakukan secara manual.
Proses komputerisasi 	Menunjukkan proses dari operasi program komputer.
Simpanan 	Menunjukkan arsip.
Terminator 	Digunakan untuk memberikan awal dan akhir suatu proses.
Garisalir 	Digunakan untuk menunjukkan arus dari proses.
Decision 	Digunakan untuk suatu penyeleksian kondisi di dalam program.
Keyboard 	Menunjukkan input yang menggunakan keyboard.
Hard disk 	Media penyimpanan, menggunakan perangkat hard disk.

<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>

Tabel 3.2.10 Simbol *Flowchart*

### 3.2.10 DFD (*Data Flow Diagram*)

*Data Flow Diagram (DFD)* atau dalam bahasa Indonesia menjadi Diagram Alir Data (DAD) adalah representasi grafik yang menggambarkan aliran informasi dan transformasi informasi yang diaplikasikan sebagai data yang mengalir dari masukan (*input*) dan keluaran (*Output*). DFD dapat digunakan untuk merepresentasikan sebuah sistem atau perangkat lunak pada beberapa level yang lebih detail untuk merepresentasikan aliran informasi atau fungsi yang lebih detail. DFD menyediakan mekanisme untuk pemodelan fungsional ataupun pemodelan aliran informasi. Oleh karena itu, DFD lebih sesuai digunakan untuk memodelkan fungsi-fungsi perangkat lunak yang akan diimplementasikan menggunakan program-program terstruktur membagi-bagi bagiannya dengan fungsi-fungsi dan prosedur-prosedur. (Rosa A.S M. Shalahudin, 2014)

Simbol	Keterangan
<i>External Entity</i> 	Merupakan sumber atau tujuan dari aliran data dari atau ke sistem.
Arus data ( <i>data flow</i> ) 	Menggambarkan aliran data .
Proses ( <i>process</i> ) 	Proses atau fungsi yang mentransformasikan data masukan menjadi keluaran.
Simpanan data ( <i>data store</i> ) 	Komponen yang berfungsi untuk menyimpan data atau <i>file</i> .

Tabel 3.2.11 Simbol *Data Flow Diagram*

Berikut adalah keterangan simbol yang digunakan dalam DFD :

a) Kesatuan Luar (*External Entity*)

Setiap sistem mempunyai batas sistem (*boundary*) yang memisahkan suatu sistem dengan lingkungan luarnya. Kesatuan luar (*external entity*) merupakan kesatuan (*entity*) di lingkungan luar sistem yang dapat berupa orang, organisasi atau sistem lainnya yang berada di lingkungan luarnya yang akan memberikan *input* atau menerima *output* dari sistem.

b) Arus Data (*Data Flow*)

Arus data (*data flow*) di *DFD* diberi simbol suatu panah. Arus data ini mengalir diantara proses, simpanan data, dan kesatuan luar.

c) Proses (*Process*)

Suatu proses adalah kegiatan atau kerja yang dilakukan oleh orang, mesin atau computer dari hasil suatu arus data yang masuk kedalam proses untuk dihasilkan arus data yang akan keluar dari proses.

d) Simpanan Data (*Data Store*)

Simpanan data (*data store*) merupakan simpanan dari data.

### 3.2.11 Basis Data

Basis Data adalah system terkomputerisasi yang tujuan utamanya adalah memelihara data yang sudah diolah atau informasi dan membuat informasi tersedia saat dibutuhkan. Pada intinya basis data adalah media untuk menyimpan data agar dapat diakses dengan mudah dan cepat. Sistem informasi tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan akan basis data apapun bentuknya, entah file text ataupun Database Management System (DBMS). Kebutuhan basis data dalam system informasi adalah untuk memasukkan, menyimpan dan mengambil data, selain itu untuk membuat laporan berdasarkan data yang telah disimpan. Tujuan dari dibuatnya tabel-tabel pada database adalah untuk menyimpan data kedalam tabel-tabel agar mudah diakses. Oleh karena itu, untuk merancang tabel-tabel yang akan dibuat maka dibutuhkan pola pikir penyimpanan data nantinya jika dalam bentuk baris-baris data (record) dimana setiap baris terdiri dari beberapa kolom.

(Rosa A.S M. Shalahudin, 2014)

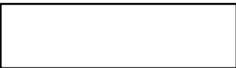
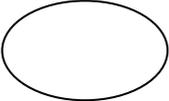
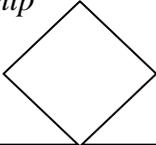
Basis data adalah suatu pengorganisasian sekumpulan data yang saling terkait sehingga memudahkan aktivitas untuk memperoleh informasi.

Basis data dimaksudkan untuk mengatasi problem pada sistem yang memakai pendekatan berbasis berkas.

(Abdul Kadir, 2014)

### 3.2.12 ER-D (*Entity Relational Diagram*)

ER-D (*Entity Relational Diagram*) merupakan suatu model data yang dikembangkan berdasarkan objek. ER-D digunakan untuk menjelaskan hubungan antara data dalam basis data yang di mulai dengan mengidentifikasi data-data terpenting yang dapat disebut dengan entitas dan hubungan antara entitas-entitas tersebut yang digambarkan dalam suatu model, simbol yang digunakan dalam ER-D (*Entity Relational Diagram*) adalah sebagai berikut :

Simbol	Keterangan
<i>Entity</i> 	Menyatakan tabel, <i>file</i> atau entitas.
<i>Atributte</i> 	Menyatakan atribut atau <i>field</i> .
<i>Relationship</i> 	Menyatakan relasi antar entitas.
Penghubung 	Sebagai penghubung antara entitas dengan atribut dan antara entitas dengan relasi.

1-ke-1 	Menunjukkan hubungan antara satu entitas dengan entitas lain yang mempunyai hubungan dari satu ke satu
1-ke-n 	Menunjukkan hubungan antara satu entitas dengan entitas lain yang mempunyai hubungan dari satu ke ke banyak
n-ke-n 	Menunjukkan hubungan antara satu entitas dengan entitas lain yang mempunyai hubungan dari banyak ke ke banyak

Tabel 3.2.13 ER-D (*Entity Relational Diagram*)

### 3.2.13 Internet

Internet adalah jaringan global dari jaringan-jaringan komputer yang luas dan berkembang tanpa adanya manajemen atau kepemilikan terpusat. Saat ini, internet menghubungkan individu dan perusahaan satu sama lain dengan informasi di seluruh dunia. Internet menyediakan koneksi informasi, hiburan, dan komunikasi kapanpun, dimanapun. Perusahaan menggunakan internet untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan dan rekan bisnis, serta untuk mendistribusikan dan menjual produk-produk mereka dengan lebih efektif dan efisien.

(Kotler dan Armstrong 2010 )

### 3.2.14 Web

Aplikasi web adalah aplikasi yang diakses menggunakan web browser melalui jaringan internet atau internet. Aplikasi web juga merupakan suatu perangkat lunak komputer yang dikodekan dalam bahasa pemrograman

yang mendukung perangkat lunak berbasis web seperti HTML, JavaScript, CSS dan bahasa pemrograman lainnya. (wikipedia)

### **3.2.15 World Wide Web**

*World Wide Web* (WWW), atau yang lebih dikenal dengan *web* adalah salah satu layanan yang di dapat oleh pemakai komputer yang terhubung ke internet. *Web* pada awalnya adalah ruang informasi dalam internet. Dengan menggunakan teknologi hypertexts, pemakai dituntun untuk menemukan informasi dengan mengikuti link yang di sediakan dalam` dokumen web yang ditampilkan dalam *browser web*.

Kini internet identik dengan *web*, karena kepopuleran web sebagai standar interface pada layanan-layanan yang ada di internet, dari awalnya sebagai penyedia informasi, kini digunakan juga untuk komunikasi dari email sampai dengan chatting, sampai dengan melakukan transaksi bisnis (commerce). (Betha Sidik,Ir.,Husni Iskandar Pohan,Ir.M.Eng.:2001)

### **3.2.16 MYSQL**

MySQL bersifat RDBMS (Relational Database Management System) yang memungkinkan seorang admin dapat menyimpan banyak informasi ke table-table, dimana table-table tersebut saling berkaitan satu sama lain. Keuntungan RDBMS sendiri adalah kita dapat memecah database kedalam table-table yang berbeda, setiap table memiliki informasi yang berkaitan dengan table yang lainnya. (Loka Dwiartara, 2014)

### **3.2.17 PHP**

Sublime Text Editor adalah editor teks untuk berbagai bahasa pemrograman termasuk pemrograman PHP. Sublime Text Editor merupakan editor text lintas-platform dengan Python application programming interface (API) (RohiAbdulloh, 2015)

### **3.2.18 VISIO**

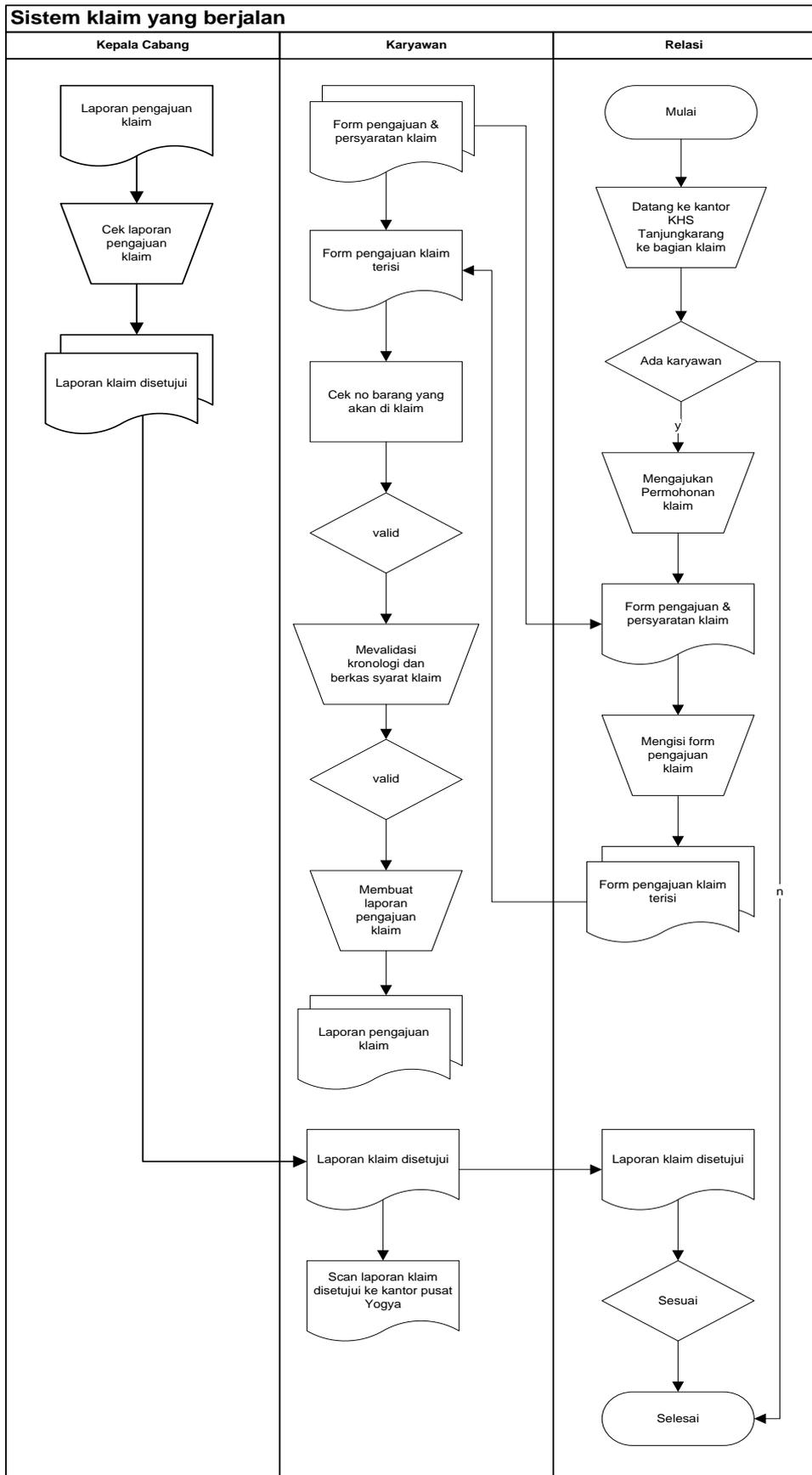
Microsoft Visio (atau sering disebut Visio) adalah sebuah program aplikasi komputer yang sering digunakan untuk membuat diagram, diagram alir (flowchart), brainstorm, dan skema jaringan yang dirilis oleh Microsoft Corporation. Aplikasi ini menggunakan grafik vektor untuk membuat diagram-diagramnya. Visio aslinya bukanlah buatan Microsoft Corporation, melainkan buatan Visio Corporation, yang diakuisisi oleh Microsoft pada tahun 2000. Versi yang telah menggunakan nama Microsoft Visio adalah Visio 2002, Visio 2003, Visio 2007, Visio 2013, dan Visio 2016 yang merupakan versi terbaru.

(Rosa A.SM Shalahudin, 2014)

## **3.3 Rancangan Program yang Akan Dilakukan**

### **3.3.1 Analisis Sistem Berjalan**

Berdasarkan sistem yang berjalan saat ini, sistem tersebut masih kurang mendetail dan efisien. Untuk mengklaim secara langsung dan efektif proses sistem yang berjalan secara terperinci digunakan *document flowchart*. Urutan sistem yang berjalan saat ini sebagai berikut :



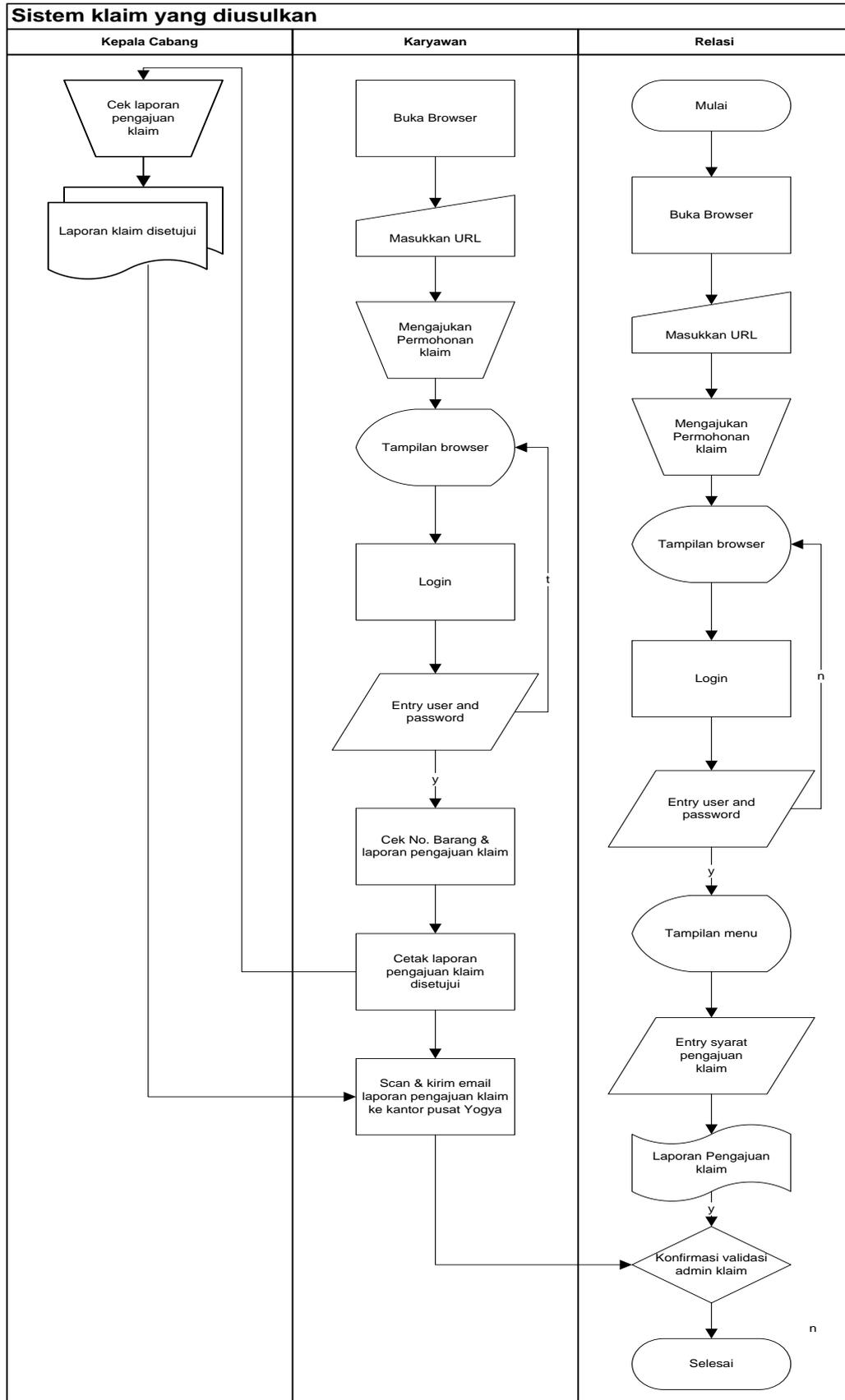
Gambar 3.3.1 Document flowchart system berjalan

### **3.3.2 Realisasi Pemecahan Masalah**

Realisasi pemecahan masalah yang dapat dilakukan adalah perencanaan atau solusi yang akan membangun sistem informasi klaim, yaitu melalui pengembangan sistem informasi klaim berbasis *web* yang telah dibuat agar pelanggan dapat menggunakannya lebih mudah. Hal ini secara tidak langsung akan berdampak pada perkembangan dan kemajuan CV. Karya Hidup Sentosa.

### **3.3.3 Analisis Sistem yang Disarankan**

Dikarenakan sistem yang berjalan di rasa kurang mendetail dan efisien maka disarankan untuk mengembangkan sistem yang baru untuk menggambarkan alur sistem yang disarankan secara terperinci digunakan *document flowchart*. Alur system adalah sebagai berikut:



Gambar 3.3.3 Document flowchart sistem yang disarankan

### **3.3.4 Sasaran Objek**

Sasaran objek dari pembuatan *web* ini adalah membangun sistem yang lama agar pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi yang detail dan mengakses klaim dengan mudah dibandingkan system sebelumnya.

### **3.3.5 Metode yang Digunakan**

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data dan informasi sebagai bahan untuk pengisian konten *web* membangun sistem informasi klaim.

### **3.3.6 Pengamatan Langsung**

Pengamatan langsung dilakukan pada proses penelitian sistem lama, lalu mencari kekurangannya dan kelebihan sistem yang digunakan saat itu, setelah itu membandingkan sistem lama dan sistem baru. mencocokkan kembali, menceklis dimana kekurangannya dan kelebihannya masing-masing sistem tersebut, proses tersebut dilakukan secara berkelompok.

### **3.3.7 Wawancara**

Kegiatan wawancara dilakukan terhadap Kepala Cabang Lampung yaitu, Anif Ardhiansyah.