

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi Informasi (TI) yang sudah berkembang saat ini adalah fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh Jiwasraya untuk memenuhi kebutuhan informasi dalam mendukung operasional proses bisnis. Atas dasar itu dibentuk divisi TI di PT Asuransi Jiwasraya. Salah satu tugas utama divisi TI PT Asuransi Jiwasraya yaitu menangani keluhan yang terkait dengan gangguan bagi perangkat-perangkat komputer. Perangkat komputer itu sendiri terdiri atas *hardware*, *software* dan koneksi jaringan. Tugas tersebut menjadikan divisi TI membutuhkan Sistem Informasi Jiwasraya *Technical Support* (SIJTS) bagi pencatatan laporan keluhan.

Sistem Informasi Jiwasraya *Technical Support* (SIJTS) adalah sebuah aplikasi berbasis *web* yang digunakan untuk mengatasi keluhan para pegawai selaku pengguna perangkat teknologi informasi (TI) meliputi *software*, *hardware*, jaringan dan lain-lain di PT Asuransi Jiwasraya Yogyakarta. Dalam menggunakan perangkat tersebut sangat sering terjadi kerusakan secara mendadak dan berkelanjutan sehingga mengakibatkan kinerja pegawai menjadi terhambat.

Sejauh ini solusi yang dilakukan apabila sudah sangat penting adalah perwakilan TI pada tiap daerah menyampaikan keluhan menggunakan media komunikasi *telephone, email, video conference* dan *fax* kepada divisi TI.

Divisi Teknologi Informasi (TI) Jiwastara berjumlah 45 orang berpusat di Jakarta. Karyawan divisi TI Jiwastara dibagi lagi menjadi tiga spesifikasi keluhan yaitu *hardware, software* dan koneksi jaringan. Selama ini pencatatan keluhan dilakukan secara manual yang dituliskan pada Microsoft Excel dan Microsoft Word.

Keluhan yang telah dilaporkan oleh karyawan dicatat kembali oleh divisi TI sebagai bukti permasalahan. Pencatatan permasalahan tersebut dilakukan dengan cara manual. Padahal jumlah laporan keluhan yang masuk sangat banyak. Dalam sehari ada 50 kasus yang dilaporkan oleh karyawan Jiwastara diseluruh Indonesia. Fenomena tersebut menjadikan kebutuhan akan Sistem Informasi Jiwastara *Technical Support (SIJTS)* menjadi sebuah keniscayaan.

## 1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana membangun suatu sistem untuk menampilkan keluhan dengan menyediakan fasilitas *report* dan *statistic/grafik* serta informasi keluhan dengan status keluhan belum ambil, keluhan proses dan keluhan terselesaikan ?

2. Bagaimana menampilkan prioritas keluhan dengan berbagai macam tipe prioritas untuk keluhan dan dapat mengubah prioritas pada halaman administrator ?
3. Bagaimana mekanisme proses delegasi keluhan dari atasan kepada bawahannya?
4. Bagaimana menampilkan fasilitas pencarian terhadap keluhan dengan jumlah yang banyak?
5. Bagaimana menyesuaikan *database* sistem SIJTS dengan *database* induk di web Jiwasraya?
6. Bagaimana *relationship database* setelah terjadi penambahan tabel pada *database* ?
7. Bagaimana membuat fasilitas forum/*chat* sebagai alat komunikasi antar pengguna sistem?
8. Bagaimana membuat *login* pengguna menjadi 4 level *login* (admin, *manager*, staff, pegawai) ?
9. Bagaimana menampilkan grafik/*chart* yang bermanfaat, mudah dipahami dan menarik?
10. Bagaimana mekanisme pengujian untuk sistem tersebut?

### 1.3 Batasan Masalah

*Web* ini hanya fokus mengenai informasi keluhan karyawan saja tanpa membahas masalah sejarah perusahaan ataupun informasi lain yang tidak terkait dengan peralatan penelitian. *Web* ini hanya berjalan secara intranet dikarenakan kebutuhan pengguna belum sepenuhnya terpenuhi dan *web* ini merupakan bahan pengembangan lanjutan untuk PT Asuransi Jiwasraya. Adapun yang menjadi permasalahan adalah segala informasi yang ada di dalam SIJTS bersifat pribadi dan untuk internal divisi TI Jiwasraya, oleh karena itu *web* ini belum di-*publish*.

Pembuatan *website* ini tidak lepas dari beberapa *software* yang kami gunakan. *Software-software* tersebut antara lain :

Adobe Dreamweaver CS4 sebagai *web editor*, Adobe Photoshop CS2 sebagai *image editor*, Navicat 2008 sebagai *SQL editor*, Apache sebagai *web server* dan Mysql *database server*.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah memenuhi tugas akhir perkuliahan sebagai syarat kelulusan dari Sekolah Tinggi Manajemen dan Komputer "AMIKOM" Yogyakarta. Adapun tujuan utama dari penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah :

- a. Membangun pola keilmuan dan membuka wawasan pengetahuan di bidang teknologi.

- 
- b. Mencari lebih dalam terhadap masalah yang dihadapi, mempelajari dan mencoba bagaimana cara membuat sistem yang menarik, baik dan efektif guna membatu kinerja perusahaan serta mensosialisasikan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna seiring dengan berkembangnya teknologi pada era sekarang ini.
  - c. Penarapan sistem informasi berbasis *web* di dunia kerja agar sejalan dengan kurikulum pendidikan sekolah tinggi.
  - d. Memberikan jalan keluar dan solusi atas kebutuhan-kebutuhan yang belum terpenuhi di lingkungan kerja dalam bidang teknologi dan sistem informasi.
  - e. Mahasiswa mampu mengidentifikasi masalah dan memberikan alternatif pemecahan masalah dalam dunia kerja melalui penerapan ilmu dengan bidang keahlian masing-masing.
  - f. Meningkatkan kualitas dan kesiapan mahasiswa agar tidak terkejut dengan tantangan dunia kerja nantinya.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat umum dari penelitian ini adalah mendapatkan gelar sarjana setelah lulus dari STMIK AMIKOM Yogyakarta. Adapun manfaat khusus dari penelitian yang didapat yaitu :

1. Memberikan informasi kepada pengguna sesuai dengan level
2. Pengguna dapat mengirimkan keluhan kepada staff yang sesuai dengan spesifikasi masalah
3. Memberikan media komunikasi sederhana berupa *chat* dan forum diskusi antar pengguna
4. Memberikan *report* data yang benar dan tepat waktu
5. Semua data keluhan bersifat terbuka agar tidak ada kesalahpahaman antar sesama pengguna
6. Mempermudah pekerjaan pegawai di perusahaan karena sistem telah terstruktur sesuai dengan kebutuhan pengguna.
7. Para staff dan pegawai divisi Teknologi Informasi (TI) perusahaan dapat mengoptimalkan kinerjanya dalam membantu penggunaan perangkat teknologi guna meningkatkan mobilitas dan pemasukan bagi perusahaan

## **1.6 Metode Pengumpulan Data**

### **1.6.1 Metode Observasi**

Penelitian melakukan pengamatan secara langsung ketempat penelitian yaitu ke PT Asuransi Jiwasraya Yogyakarta. Menulis saran dan ide-ide kreatif dari pembimbing lapangan tentang rancangan SIJTS. Mencari data-data yang dibutuhkan SIJTS secara langsung. Meneliti apa yang menjadi kebutuhan

pengguna secara keseluruhan yang nantinya akan diimplementasikan pada sistem. Menganalisa kekuatan perangkat *hardware* dan koneksi jaringan di perusahaan dengan sistem yang akan dibuat demi mengoptimalkan kinerja sistem.

### **1.6.2 Metode Wawancara**

Penulis berkomunikasi secara langsung dengan sumber informasi, yaitu pihak-pihak yang terkit diantaranya adalah kepala bagian pemeriksa, kepala divisi teknologi informasi, kepala bagian teknologi informasi, staff bagian teknologi informasi yang akan menjadi pengguna SIJTS. Metode wawancara digunakan penulis untuk mendapatkan informasi dari pelaku-pelaku yang terlibat langsung dengan materi penelitian yang akan diambil.

### **1.6.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang mengacu pada buku-buku atau pedoman yang digunakan, baik dari perpustakaan pada objek penelitian maupun dari buku-buku yang mendukung dari informasi-informasi yang dibutuhkan. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen yang diperlukan yang memuat tentang keluhan dan segala macam kebutuhan yang diperlukan oleh pengguna SIJTS.

## 1.7 Sistematika Penulisan

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penulisan, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

### BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai konsep dasar internet, dan penjelasan mengenai *software* yang digunakan untuk membangun aplikasi ini.

### BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini akan membahas mengenai gambaran umum perusahaan PT Asuransi Jiwasraya (Persero) meliputi sejarah singkat berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi yang ada dan sistem yang ada meliputi (*work flow*).

### BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai sistem yang akan diusulkan berupa *flowchart*, sistem perancangan yang meliputi (rancangan *database*, rancangan *input* dan rancangan *output*)

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh berdasarkan penelitian terhadap program aplikasi yang dibuat dan saran-saran bagi pengembangan program aplikasi ini.



