

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan zaman berbanding lurus dengan perkembangan bisnis, kondisi ekonomi, sosial, budaya, teknologi, transportasi, gaya hidup dan lain-lain. Resiko yang ditimbulkan dari perkembangan berbagai aspek juga semakin beragam. Resiko merupakan ketidakpastian, kejadian diluar kemampuan manusia yang mungkin dapat menimbulkan kerugian materi maupun non-materi [1]. Ada beberapa resiko yang tidak dapat diprediksi kapan terjadinya, seperti bencana alam, kematian, kebakaran, kecelakaan lalu lintas, kecelakaan kerja, dan lainnya. Oleh karena itu, diperlukan suatu solusi yang dapat meringankan bahkan menutup kerugian ketika terjadi resiko. Pilihan solusi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat maupun instansi dan perusahaan adalah asuransi.

Salah satu perusahaan asuransi berskala nasional adalah PT Sarana Lindung Upaya atau yang sering disebut dengan PT SLU, dan berpusat di Semarang, Jawa Tengah. PT SLU menawarkan beragam produk asuransi kerugian antara lain asuransi kecelakaan diri, asuransi otomotif, asuransi pengiriman barang yang disebut *marine cargo*, asuransi *cash in transit*, *cash in safe*, dan lainnya. Pada PT SLU terdapat proses bisnis administrasi yang merupakan proses bisnis utama dari perusahaan asuransi, dan proses bisnis non-administrasi seperti inventarisasi, absensi pegawai dan lainnya. Penelitian ini fokus pada proses bisnis administrasi asuransi. Sistem yang digunakan PT SLU cabang Semarang, khususnya untuk menjalankan proses bisnis administrasi asuransi masih memiliki banyak kekurangan yaitu seluruh data yang digunakan dalam sistem belum terintegrasi, untuk melakukan suatu pekerjaannya, satu divisi perlu membuka berbagai jendela sistem dengan data yang tidak saling terintegrasi, contohnya pada bagian produksi, untuk *input* data polis perlu membuka sistem *input* berdasarkan tiap jenis produk asuransi, dengan kata lain setiap produk memiliki *windows system* yang berbeda. Selanjutnya untuk

menghasilkan nota debit, admin divisi produksi perlu melakukan *input* ulang seluruh data bertanggung yang seharusnya dapat diintegrasikan dari data polis. Selain itu tidak ada Primary Key dalam setiap database yang digunakan saat ini. Proses *input* data yang dilakukan secara berulang dapat menimbulkan *redundancy* dan inkonsistensi data. Integrasi data dan informasi merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah sistem. Data yang terintegrasi akan lebih mudah untuk diakses secara bersama, karena data dari berbagai sumber akan dikelola secara tunggal sehingga dapat digunakan oleh berbagai aplikasi di berbagai divisi dalam perusahaan. Pada kenyataannya, faktor reputasi, pelayanan, manajemen dan sistem sangat mempengaruhi kualitas perusahaan asuransi [2]. Sistem yang kondusif dan baik akan meningkatkan kepercayaan agen asuransi dan calon tertanggung asuransi. PT SLU merupakan perusahaan asuransi berskala nasional, namun masih menggunakan sistem yang kurang layak untuk menjalankan proses bisnisnya. Solusi yang banyak digunakan perusahaan pada negara berkembang adalah merancang sebuah *enterprise architecture* system berdasarkan suatu *framework*, dengan memanfaatkan *information and communications technology* (ICT) dan *Computer Based Information System* (CBIS) [3].

*Enterprise architecture* merupakan deskripsi dari misi *stakeholder* dan gambaran rencana untuk mengembangkan sebuah sistem [4]. Kegunaan utama *enterprise architecture* adalah untuk menginformasikan dan membatasi keputusan bagi *enterprise* khususnya dalam melakukan investasi teknologi informasi [5]. Pembuatan *enterprise architecture* didasarkan pada sebuah metode. Beberapa metode pengembangan *enterprise architecture* antara lain TOGAF, TEAF, FEAF, DoDAF dan *Zachman framework*. Dari seluruh metode, *Zachman framework* merupakan metode yang paling komprehensif [6]. Selain itu, kelebihan *Zachman framework* dibandingkan metode lain adalah *Zachman* merupakan standar *de-facto* metode pengembangan sistem dan paling detail menyajikan informasi kebutuhan pengembangan *enterprise architecture* [7]. Sehingga dalam penelitian ini *enterprise architecture* dikembangkan dengan menggunakan metode *Zachman*. Dengan penelitian ini diharapkan dapat tercipta sebuah *enterprise architecture system* yang sesuai dengan kebutuhan PT Sarana Lindung Upaya cabang Semarang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang diatas dapat diperoleh rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara melakukan pengembangan *enterprise architecture system* sehingga dihasilkan sistem informasi administrasi asuransi yang sesuai dengan kebutuhan *user*?
2. Bagaimana memetakan hasil analisis pengembangan *enterprise architecture system* ke dalam perspektif *planner (scope)*, *owner (business model)*, *designer (system model)* dan *builder (technology model)* sehingga menjadi *blueprint* rancangan *enterprise architecture* sistem informasi administrasi asuransi?
3. Bagaimana membangun *prototype* sistem informasi administrasi asuransi PT SLU cabang Semarang berdasarkan *blueprint*?

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan, perlu batasan ruang lingkup untuk membatasi permasalahan dan memberikan fokus pada penelitian yang dilakukan. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Membatasi proses analisis *enterprise architecture* dengan *Zachman framework* hanya pada perspektif *planner (scope)*, *owner (business model)*, *designer (system model)* dan *builder (technology model)*.
2. Membatasi analisis permasalahan dan analisis proses bisnis, hanya pada proses bisnis administrasi asuransi, yang melibatkan divisi *marketing*, divisi produksi dan *branch manager* pada PT SLU cabang Semarang.
3. Membatasi hasil *prototype* hanya untuk proses bisnis administrasi asuransi pada PT SLU Cabang Semarang, dan hasil *output* dari *prototype* sistem yaitu berupa : Pemberitahuan Perpanjangan Polis, Ikhtisar Polis, Nota Debet, Laporan Produksi dalam suatu periode.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan paparan rumusan masalah dapat dihasilkan tujuan tugas akhir yang hendak dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Terciptanya *enterprise architecture system* yang sesuai dengan kebutuhan proses bisnis administrasi asuransi pada PT SLU cabang Semarang.
2. Terciptanya *blueprint* sistem informasi administrasi asuransi PT SLU cabang Semarang berdasarkan perspektif *planner (scope)*, *owner (business model)*, *designer (system model)* dan *builder (technology model)*.
3. Terciptanya *prototype* sistem informasi administrasi asuransi PT SLU cabang Semarang yang dibangun berdasarkan *blueprint* dari empat perspektif.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. *Output* yang dihasilkan dari pengembangan *enterprise architecture* menggunakan *Zachman framework* sangat optimal karena dapat memberikan informasi yang sangat detail dan eksplisit terkait kebutuhan dan langkah-langkah pembuatan sistem sehingga mudah dipahami.
2. *Blueprint* yang dihasilkan dari empat perspektif, dapat dijadikan landasan dalam melakukan pengembangan sistem ke dua perspektif selanjutnya yaitu *sub-contractor (detailed representation)* dan *user (functioning system)*

Penelitian ini dapat memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang terkait dengan pengembangan *enterprise architecture system* menggunakan *Zachman framework*.