

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia komputer sekarang ini semakin lama semakin canggih, pekerjaan disegala bidang telah dikendalikan oleh komputer. Pada saat ini teknologi informasi menjadi suatu bagian yang sangat penting bagi perusahaan, lembaga-lembaga dan instansi pemerintahan. Salah satunya pada PT. AIA Financial, merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa terkemuka di Indonesia dan merupakan perusahaan asuransi jiwa yang terdaftar di Indonesia dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). AIA di Indonesia merupakan anak perusahaan AIA Group. AIA menawarkan berbagai produk asuransi, termasuk asuransi dengan prinsip Syariah, yang meliputi asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi kecelakaan diri, asuransi yang dikaitkan dengan investasi, program kesejahteraan karyawan, program pesangon, dan program Dana Pensiun (DPLK).

Sistem yang dipakai oleh PT. AIA Financial salah satunya yaitu sistem informasi ilustrasi asuransi nasabah, dimana sistem ini dipakai oleh semua agent di PT. AIA Financial. Sistem informasi ilustrasi asuransi nasabah ini digunakan untuk pengolahan data nasabah yang ingin mengasuransikan jiwa atau kesehatannya. Tujuan dari mengolah data nasabah yaitu untuk menentukan premi

yang akan diberikan nasabah kepada pihak asuransi dan sekaligus untuk menentukan apakah nasabah bisa mengasuransikan jiwa dan kesehatannya.

Hal ini PT. AIA Financial perlu mengukur kualitas sistem informasinya, hal ini menyebabkan PT. AIA Financial harus benar-benar mengantisipasi semua kelemahan sistem informasi yang mereka miliki tersebut. Banyak cara yang dapat ditempuh untuk mengukur kualitas sistem informasi, antara lain menggunakan salah satunya yaitu menggunakan metode McCalls sebagai bahan acuan dalam melakukan evaluasi sistem informasi ilustrasi asuransi nasabah.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan penganalisaan guna mengimplementasikan ilmu yang dipelajari untuk menyelesaikan permasalahan yang ada melalui penganalisaan sistem informasi dengan judul **“EVALUASI KUALITAS SISTEM INFORMASI ILUSTRASI ASURANSI NASABAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE MCCALL PADA PT. AIA FINANCIAL CABANG PADANG”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan pada PT. AIA Financial cabang Padang, maka dapat dirumuskan dalam mengevaluasi sistem informasi ilustrasi asuransi nasabah dengan menggunakan metode McCall, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi, yaitu:

1. Bagaimana membangun sistem evaluasi kualitas pengujian Sistem Informasi Ilustrasi Asuransi Nasabah dengan menggunakan metode McCall dapat mengevaluasi kualitas dan kelayakan dari sistem yang digunakan?

2. Bagaimana membangun pengujian terhadap Sistem Informasi Ilustrasi Asuransi Nasabah dengan menggunakan metode McCall dapat mengukur maksimal atau tidaknya dalam pemrosesan ilustrasi nasabah secara cepat, tepat dan akurat?

1.3 Hipotesa

Hipotesa adalah dugaan sementara dari suatu masalah atau jawaban terhadap suatu masalah. Dari permasalahan yang telah dikemukakan pada bagian di atas, maka dapat ditemukan hipotesa sebagai jawaban sementara dari permasalahan tersebut, yaitu:

1. Dengan diterapkannya sistem evaluasi kualitas pengujian Sistem Informasi Ilustrasi Asuransi Nasabah menggunakan metode McCall yang diimplementasikan dengan bahasa pemrograman PHP dan didukung database MySQL diharapkan dapat mengevaluasi kualitas dan kelayakan dari sistem yang digunakan.
2. Dengan diterapkannya sistem evaluasi kualitas pengujian Sistem Informasi Ilustrasi Asuransi Nasabah menggunakan metode McCall yang diimplementasikan dengan bahasa pemrograman PHP dan didukung database MySQL diharapkan dapat mengukur maksimal atau tidaknya dalam pemrosesan ilustrasi nasabah secara cepat, tepat dan akurat.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengujian hanya terbatas pada Sistem Informasi Ilustrasi Asuransi Nasabah.
2. Metode pengujian yang digunakan adalah McCall.
3. Faktor kualitas McCall yang diuji pada penelitian ini adalah *correctness, efficiency, integrity, usability dan reliability*.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah mengetahui tingkat *correctness, efficiency, Integrity, usability dan reliability* pada Sistem Ilustrasi Asuransi Nasabah dengan menggunakan metode McCall.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yaitu:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih luas, melatih dalam berfikir secara sistematis dan ilmiah, serta mengembangkan kemampuan untuk melukan evaluasi terhadap hasalah yang lebih kritis.

2. Bagi Subjek Penelitian

Bagi PT. AIA Financial penelitian ini diharapkan dapat mengetahui kekurangan dan kelemahan pada sistem agar bisa mengurangi kesalahan-kesalahan yang akan terjadi kedepannya.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengetahui dan memahami konsep metode McCall.

1.7 Tinjauan Umum PT. AIA Financial

PT. AIA Financial merupakan perusahaan asuransi jiwa dan kesehatan ternama di Indonesia. PT. AIA Financial berlokasi di Jln. Diponegoro No.17 A, Belakang Tangsi, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat.

1.7.1 Sejarah PT. AIA Financial

PT. AIA FINANCIAL merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa terkemuka di Indonesia dan merupakan perusahaan asuransi jiwa yang terdaftar di dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. PT. AIA Financial cabang Padang sudah ada dari 25 tahun yang lalu.

Pada tahun 2009, PT AIG Life berubah nama menjadi PT. AIA FINANCIAL Berdasarkan surat nomor 042/LGL-AIGL/Srt/V/2009 tanggal 27 Mei 2009. dan sesuai Salinan Akta Pernyataan Keputusan Pemegang Saham PT AIG Life nomor 35 tanggal 29 April 2009 yang dibuat oleh notaris Merryana Suryana, SH dan disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui

Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU – 21773.AH.01.02 Tahun 2009 tanggal 19 Mei 2009 menyatakan bahwa surat Menteri Keuangan nomor S-078/MK.5/2005 tanggal 1 Februari 2005 berlaku untuk nama baru PT. AIA FINANCIAL yang sebelumnya PT AIG Life.

AIA di Indonesia merupakan anak perusahaan AIA Group. AIA menawarkan berbagai produk asuransi, termasuk asuransi dengan prinsip Syariah, yang meliputi asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi kecelakaan diri, asuransi yang dikaitkan dengan investasi, program kesejahteraan karyawan, program pesangon, dan program Dana Pensiun (DPLK). Produk-produk tersebut dipasarkan oleh lebih dari 10.000 tenaga penjual berpengalaman dan profesional melalui beragam jalur distribusi seperti keagenan, *Bancassurance* dan *Corporate Solutions (Pension & Employee Benefits)*.

1.7.2 Visi dan Misi PT. AIA Financial

Untuk dapat bersaing dengan perusahaan asuransi lain, maka PT. AIA Financial memiliki Visi dan Misi sebagai berikut:

1. Visi

Menjadi penyedia jasa keuangan yang paling dibutuhkan dan terpercaya di Indonesia. Kami akan menjadi pemimpin di setiap jalur usaha dengan menawarkan beragam produk dan layanan yang fleksibel, inovatif, dan bernilai tinggi melalui berbagai jalur distribusi yang terbaik di Indonesia.

2. Misi

Untuk meningkatkan kehidupan yang lebih baik bagi masyarakat Indonesia dengan memenuhi kebutuhan finansial mereka yang senantiasa

berubah sambil memahami harapan para pemegang polis, mitra perusahaan, dan pemegang saham.

1.7.3 Struktur Organisasi PT. AIA Financial

Struktur organisasi merupakan hal yang penting didalam sebuah organisasi ataupun perusahaan karena adanya struktur organisasi akan mempermudah pekerjaan dan tugas sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing. Adapun susunan organisasi PT. AIA Finansial membentuk suatu struktur organisasi yang berbentuk fungsional dimana jabatan yang dipegang oleh karyawan disesuaikan dengan keahlian masing-masing. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi PT. AIA Finansial dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Sumber : Struktur organisasi PT. AIA Financial

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. AIA Financial Cabang Padang

1.7.4 Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat diuraikan tugas-tugas dari beberapa bagian pada struktur organisasi PT. AIA Financial:

1. Pemimpin Operasional

Bertanggung jawab atas seluruh unit kerja yang ada dikantor operasional dengan batasan wewenang yang sudah ditentukan perusahaan.

2. Supervisor bertugas:

- a. Sebagai rekruter.
- b. Trainer (pelatih) dan pembina.
- c. Mengawasi pelaksanaan mekanisme kerja agen.
- d. Menangani permasalahan-permasalahan penjualan agen.
- e. Mengawasi mitra kerja agen.
- f. Bertanggung jawab atas target produksi dan target income dalam unit kerja.

3. Kepala Unit Administrasi bertugas:

- a. Mengecek kebenaran atau keabsahan transaksi masuk/ keluar dan dicatat dalam buku kontrol kas harian.
- b. Mengecek kebenaran fisik uang di kas bersama kasir pada akhir jam kerja.
- c. Membuat laporan hasil bisnis secara mingguan atau bulanan.
- d. Bertanggung jawab atas administrasi keuangan.

4. Staf Administrasi Portofolio dan Premi bertugas:

- a. Mencatat kuitansi premi kepada supervisor atau agen.
- b. Mengecek kebenaran setoran premi agen.
- c. Mengecek premi tertunda.
- d. Membuat surat konfirmasi kepada pemegang polis.

- e. Mencatat tanggung jawab penagihan premi secara mingguan atau bulanan.
 - f. Mencatat perkembangan portofolio kantor operasional.
 - g. Laporan kegiatan kantor operasional.
5. Staf Administrasi Produksi bertugas:
- a. Mencatat distribusi polis kepada agen.
 - b. Mencatat stock dan penggunaan kuitansi pertama.
 - c. Mencatat persediaan sarana operasional.
 - d. Mencatat surat-surat ke dalam buku agenda.
6. Kasir bertugas:
- a. Menerima transaksi keuangan dari Kepala Unit Administrator.
 - b. Membuat rekonsiliasi bank.
 - c. Memilah-milah voucher berikut bukti transaksi.
 - d. Mencatat keadaan buku cek keluar atau masuk.
7. Staf Administrasi Pelayanan Umum bertugas:
- a. Membuat laporan klaim.
 - b. Mencatat pinjam polis.
 - c. Melayani keluhan dan konfirmasi kepada pemegang polis.
 - d. Mencatat perubahan pemulihan polis.
8. Agen bertugas:
- a. Bertanggung jawab dalam hal penguasaan produk.
 - b. Memelihara hubungan baik dengan polis.

- c. Memberikan penjelasan dan edukasi yang sebenarnya berkenaan dengan produk.