

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini dipaparkan mengenai latar belakang penelitian, permasalahan penelitian, tujuan, manfaat dan ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan penelitian. Berikut disajikan mengenai latar belakang penelitian yang dilakukan.

### 1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini telah mendorong dunia bisnis, akademik, pemerintahan dan bidang lainnya untuk memanfaatkannya semaksimal mungkin. Banyak proses bisnis dan pengolahan data sangat bergantung dengan keberadaan teknologi informasi. Hal ini telah mendorong perusahaan-perusahaan yang ingin berkompetisi atau memenangkan persaingan melakukan terobosan-terobosan terkait pemanfaatan teknologi informasi itu sendiri.

Informasi dan data yang dikelola atau dimiliki oleh perusahaan kini telah berubah menjadi aset berharga untuk kepentingan kelangsungan dan eksistensi bisnis guna menghadapi persaingan dunia usaha yang begitu ketat. Tanpa pengelolaan dan pemanfaatan data dan informasi tersebut secara maksimal maka boleh dikatakan perusahaan tersebut tidak memaksimalkan salah satu potensi yang dimiliki untuk menghadapi persaingan.

Selain itu untuk menghadapi perkembangan dan pertumbuhan bisnis yang cepat, data dan informasi tersebut perlu dipelihara untuk kemudahan akses jika sewaktu-waktu dibutuhkan misalnya untuk keperluan analisa customer, transaksi penjualan dan lain sebagainya. Kemudahan akses data-data operasional yang bersifat *historical* dapat dikembangkan menjadi informasi guna kebutuhan perencanaan atau kebutuhan strategis untuk melihat peluang ke depan dengan

tujuan membuat terobosan-terobosan bisnis baru yang sesuai dengan inti bisnis yang dimiliki perusahaan.

Untuk mendukung pengelolaan data yang baik, utamanya bagi perusahaan yang memiliki data dengan volume besar dan tersebar ke dalam berbagai aplikasi terpisah, dewasa ini telah ada teknologi data warehouse yang dapat menggabungkan data dari berbagai sumber data operasional dan sinkronisasi datanya dapat dilakukan secara periodik maupun real time, disesuaikan dengan kebutuhan yang ada. Penerapan data warehouse yang baik dan sesuai dengan kebutuhan secara otomatis memudahkan pengelolaan data dan proses pengambilan informasi dari sumber data, selanjutnya adalah bagaimana data tersebut dapat disajikan secara informatif dan dapat menjawab kebutuhan dan proses bisnis, baik yang telah terjadi, sedang terjadi maupun apa yang terjadi di masa datang berdasarkan informasi yang disajikan.

Salah satu bentuk penyajian informasi yang baik dan dapat menjawab pertanyaan apa yang telah terjadi, sedang terjadi maupun apa yang terjadi di masa datang berdasarkan informasi dari data operasional adalah penerapan *Business Intelligence* yang selanjutnya disingkat BI. Jadi singkatnya BI (*tools*) dapat menjawab tantangan bisnis organisasi ke depan bila diterapkan dengan baik tentunya diawali dengan pengelolaan data yang baik pula. Subbab 1.2 dijabarkan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh PT. Asuransi XYZ.

## **1.2 Permasalahan**

Permasalahan yang ada dalam di lingkungan PT. Asuransi XYZ adalah secara umum memiliki tiga jenis produk utama yang dijual yaitu asuransi individu jiwa, asuransi kumpulan jiwa dan asuransi kumpulan. Masing-masing produk utama tersebut memiliki lagi bergaram jenis produk dengan variasi dan karakteristik yang berbeda-beda, misalnya cara pembayaran preminya, benefit atau manfaat asuransi yang ditawarkan sampai kepada pengelolaan investasi yang beragam misal ke berbagai instrumen investasi seperti client atau pemegang polis diberikan pilihan kemana dana yang dimiliki diinvestasikan. Hal ini tentu seiring dengan berjalannya waktu maka volume data yang disimpan semakin besar

sehingga sewaktu-waktu jika dibutuhkan analisa data tentu membutuhkan waktu yang cukup signifikan jika diukur dengan kondisi teknologi informasi sekarang yang dapat menyajikan informasi secara cepat dan akurat dari data yang diolahnya.

Analisa data yang dilakukan oleh aktuaris untuk kebutuhan penilaian seberapa jauh nilai jual suatu produk maupun oleh analis klaim untuk menilai jumlah klaim seringkali data yang dimiliki atau diambil dari sumber data tidak didukung oleh data-data akurat dikarenakan data-data pendukung tersimpan di sumber data atau database yang terpisah seperti untuk melakukan analisa penjualan produk maka yang harus dilakukan adalah menarik data dari tiga produk utama yang terdiri dari tiga database terpisah sehingga dibutuhkan transformasi terlebih dahulu, transformasi inilah yang seringkali salah dalam melakukan interpretasi data, jika dilakukan sendiri oleh aktuaris atau analis klaim.

Karena analisa data dilakukan oleh pihak-pihak yang berbeda hanya sesuai dengan kebutuhan masing-masing, maka jika dibandingkan hasil yang diperoleh tersebut memiliki perbedaan yang signifikan, hal ini membuat kordinasi antara fungsi terkait dalam organisasi bekerja tidak maksimal karena masing-masing data yang dimiliki berbeda dalam angka dan interpretasi, dan membuat masing-masing pihak tersebut tidak mempercayai data dan informasi yang dimiliki, salah satu cara untuk meningkatkan kepercayaan data yang dimiliki adalah dengan meminta data langsung ke bagian teknologi informasi sehingga pihak-pihak tersebut seperti mendapat jaminan bahwa data yang dimiliki valid.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka menjadi *statement of the problem* dari penelitian berikut adalah:

- Bagaimana mengintegrasikan data yang merupakan proses bisnis utama atau *core bussiness* dari asuransi sendiri yang terdiri dari tiga jenis asuransi yaitu asuransi individu jiwa, kumpulan jiwa dan kesehatan jiwa
- Bagaimana *Business Intelligence* dapat memberikan solusi untuk kebutuhan analisa data utamanya produk asuransi yang dijual dan klaim yang sering terjadi.

- Bagaimana *Business Intelligence* membantu untuk melakukan prediksi terhadap faktor yang menjadi kunci utama dalam penentuan tarif premi yaitu tabel mortalita, tingkat investasi dan biaya-biaya agen dan biaya operasional perusahaan.

Bagian selanjutnya diuraikan mengenai ruang lingkup dari penelitian ini.

### 1.3 Ruang Lingkup

Cakupan atau ruang lingkup dari penelitian ini adalah proses yang terkait dengan pengukuran kinerja penjualan produk asuransi berupa asuransi individu jiwa, kumpulan jiwa dan kesehatan jiwa, serta seberapa lama proses klaim yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah serta hasil investasi yang didapatkan. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melakukan perancangan sistem *Business Intelligence* diawali dengan pemodelan *data warehouse*. Pada bagian selanjutnya dijelaskan mengenai tujuan dari penelitian ini.

### 1.4 Tujuan

Untuk menjawab pertanyaan yang timbul dari *statement of problem* diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *Business Intelligence* menyajikan data untuk kebutuhan analisis masing-masing fungsi organisasi sehingga salah satunya dapat diprediksi apa yang terjadi di masa datang merujuk kepada kejadian-kejadian sebelumnya. Selain itu juga untuk mengetahui bagaimana *Business Intelligence* menyajikan informasi cepat dan akurat sehingga mendukung pengambilan keputusan utamanya keputusan strategis dalam organisasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumen maupun meningkatkan daya saing. Bagian selanjutnya diuraikan mengenai sistematika penulisan dalam penelitian ini.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan Penelitian ini terdiri dari lima bab. Pada masing-masing bab dibagi lagi ke dalam sub bab, yang memberikan penjabaran terperinci masalah yang dibahas, berikut penjelasan sistematika penulisan penelitian. Bab I membahas Pendahuluan yang menguraikan latar belakang, permasalahan, ruang lingkup, tujuan penelitian dan sistematika penulisan. Bab II dijelaskan mengenai tinjauan literatur, pada bab ini dijabarkan tinjauan literatur dan teori yang menjadi dasar dalam penyusunan tesis dan acuan untuk pembahasan selanjutnya. Pada Bab III diuraikan deskripsi perusahaan yang menguraikan profil organisasi, visi dan misi perusahaan dan struktur organisasi. Selanjutnya pada Bab IV membahas metodologi penelitian yang menjelaskan mengenai tahap-tahap yang dilakukan dalam penyusunan penelitian ini yaitu tahap analisis lingkungan bisnis internal, analisis lingkungan internal IS/IT dan terakhir perancangan BI. Selanjutnya pada Bab V dijelaskan tentang analisa dan interpretasi sesuai dengan metodologi penelitian yang digunakan, pada bab ini diuraikan analisis lingkungan bisnis internal dan analisis lingkungan internal IS/IT. Kemudian pada Bab VI disajikan Desain dari penelitian yang terdiri dari perancangan arsitektur dan infrastruktur BI serta model dari data *warehouse*. Bab Terakhir Bab VII merupakan bagian penutup dari penelitian ini, yang terdiri dari kesimpulan yang diperoleh dan saran sebagai masukan terhadap proses penelitian yang telah dilakukan. Alur penelitian selanjutnya adalah tinjauan literatur.

## **BAB III**

### **DESKRIPSI PERUSAHAAN**

Bab ini merupakan profil organisasi perusahaan, visi dan misi yang dimiliki serta struktur organisasi yang ada. Berikut penjelasan mengenai profil organisasi PT Asuransi XYZ.

#### **3.1 Profil Organisasi**

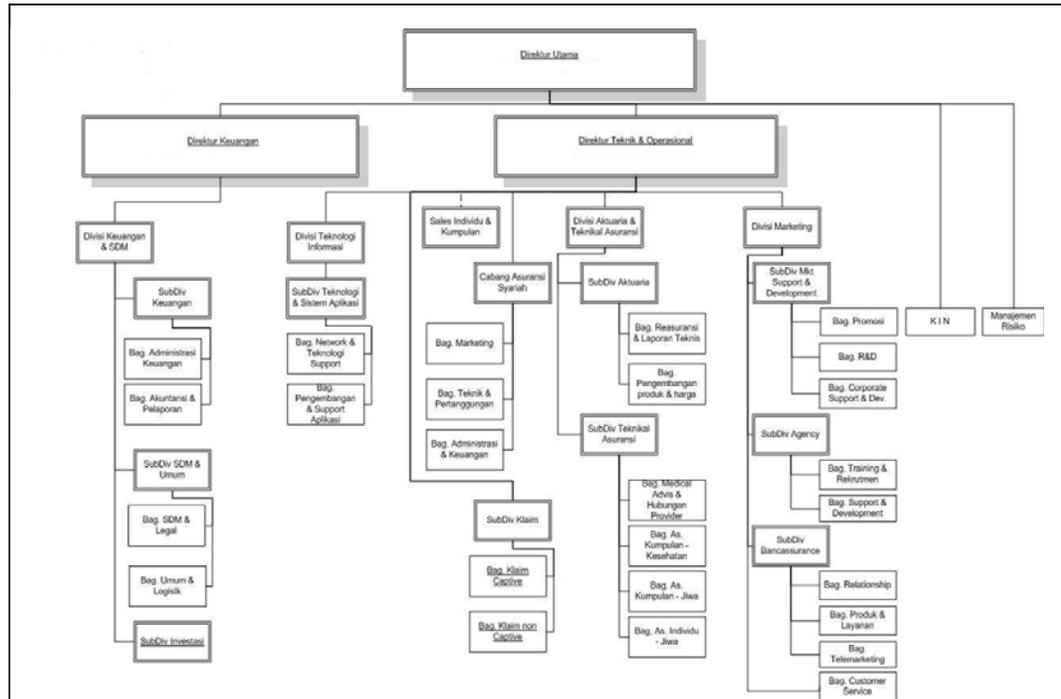
PT Asuransi XYZ didirikan akhir tahun sembilan puluhan, merupakan kerja sama antara dua Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang perbankan dan satu lagi bergerak di bidang perasuransian, dan kegiatan usahanya dipusatkan di Jakarta. Pada saat awal memulai usahanya PT Asuransi XYZ ditujukan untuk fokus pada asuransi kumpulan khususnya asuransi jiwa kredit kumpulan, namun seiring dengan perkembangan asuransi PT. Asuransi XYZ juga memperlebar bisnisnya dengan menjual produk asuransi Individu.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, yang merupakan anak perusahaan salah satu BUMN dan bergerak dalam bidang industri asuransi jiwa maka PT. Asuransi XYZ memiliki visi “Menjadi Perusahaan Asuransi Kebanggaan Nasional yang menawarkan layanan terbaik kepada segmen pasar individu dan kumpulan”.

Guna mewujudkan visi tersebut maka PT. Asuransi XYZ mempunyai misi “Memaksimalkan Stakeholder Value dengan menyediakan solusi asuransi yang fokus pada segmen pasar Individu dan Kumpulan”.

#### **3.2 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi PT Asuransi XYZ dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut:



**Gambar 3. 1** Struktur organisasi PT Asuransi XYZ

Seperti pada gambar 3.1 Struktur organisasi PT Asuransi XYZ, Direktur utama membawahi dua direktur bidang, dan dua bidang:

1. Direktur Keuangan
2. Direktur Teknik dan Operasional
3. KIN
4. Manajemen Resiko

Tingkatan dibawahnya terdiri atas empat divisi, satu sub divisi, satu cabang syariah, dan sales asuransi jiwa dan kumpulan yaitu:

- Divisi keuangan dan SDM yang mengurus bidang keuangan dan sumber daya manusia, bertanggung jawab langsung kepada direktur yang membawahi bidang keuangan dan teknologi informasi
- Divisi teknologi informasi yang mengurus bidang penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi dan bertanggung jawab langsung kepada direktur keuangan dan teknologi informasi

- Divisi Aktuaria dan tehnik asuransi yang mengurusı bidang pembuatan produk asuransi dan proses tehnik asuransi yang bertanggung jawab kepada direktur tehnik dan operasional
- Divisi Marketing yang mengurusı bidang penjualan produk yang bertanggung jawab kepada direktur tehnik dan operasional
- Sub-divisi klaim yang mengurusı proses klaim para nasabah dan bertanggung jawab kepada direktur tehnik dan operasional
- Cabang Syariah yang mengurusı penjualan produk asuransi syariah bertanggung jawab kepada direktur tehnik dan operasional

Beberapa divisi terdiri atas sub-divisi dan beberapa sub-divisi terdiri atas beberapa bagian sebagai berikut:

- Divisi Keuangan dan SDM

Terdiri atas tiga sub-divisi yaitu:

- Sub-divisi keuangan

Terdiri atas dua bagian yaitu:

- Bagian Administrasi keuangan, yang mengurusı bidang pembayaran dan administrasi keuangan lainnya
- Bagian Akutansi dan Pelaporan, yang mengurusı pembuangan laporan keuangan

- Sub-divisi SDM dan Umum

Terdiri atas dua bagian yaitu:

- Bagian SDM dan Legal, yang mengurusı bidang perekrutan SDM dan bidang lain yang terkait dengan SDM, serta bagian legal perusahaan
- Bagian Umum dan Logistik, yang mengurusı bidang pengadaan dan pemanfaatan fasilitas perusahaan

- Sub-divisi Investasi

Tidak memiliki bagian dan berperan dalam menanamkan keuangan perusahaan di instrumen investasi

- Divisi Teknologi Informasi

Terdiri atas satu sub-divisi yaitu:

- Sub-divisi teknologi informasi

Terdiri atas dua bagian yaitu:

- Bagian Network dan teknologi support, yang mengurus bidang infrastruktur teknologi informasi
- Bagian Application Support dan Development, yang mengurus bidang pengembangan perangkat lunak dan proses maintainancenya.

- Divisi Aktuaria dan Tehnikal Asuransi

Terdiri atas dua sub-divisi, yaitu:

- Sub-divisi Aktuari

Terdiri atas dua bagian yaitu:

- Bagian Reasuransi dan pelaporan teknis, yang mengurus bidang pelaporan cadangan dan laporan reasuransi
- Bagian Pengembangan produk dan harga, yang mengurus bidang pembuatan produk asuransi dan penentuan tarif premi serta benefit

- Sub-divisi tehnikal asuransi

Terdiri atas empat bagian yaitu:

- Bagian Medical Advisor & Hubungan Provider, yang mengurus hubungan dengan rumah sakit dan bertindak sebagai panasehat terhadap para calon pemegang polis
- Bagian Asuransi Kumpulan - Kesehatan, yang mengurus bidang underwriting calon peserta asuransi kesehatan
- Bagian Asuransi Kumpulan - Jiwa, yang mengurus bidang underwriting calon peserta asuransi jiwa kumpulan
- Bagian Asuransi Individu - Jiwa Divisi Marketing, yang mengurus bidang underwriting calon peserta asuransi jiwa perorangan.

- Divisi Marketing

Terdiri atas tiga sub-divisi dan satu bagian, yaitu:

- Sub-divisi Marketing Support & Development

Terdiri dari tiga bagian yaitu:

- Bagian Promosi, yang mengurus bidang promosi perusahaan baik lewat media cetak maupun lainnya
- Bagian Research & Development, yang mengurus bidang riset dan pengembangan layanan produk asuransi
- Bagian Corporate Support & Development, yang bertanggung jawab mendukung perusahaan dalam meningkatkan citra perusahaan

- Sub-divisi Agency

Terdiri atas dua bagian yaitu:

- Bagian Training & Rekrutmen, yang mengurus bidang pelatihan dan perekrutan agen
- Bagian Support & Development, yang berfungsi sebagai pengembangan dan dukungan terhadap agen

- Sub-divisi Bancassurance

Terdiri atas tiga bagian yaitu:

- Bagian Relationship, yang mengurus hubungan dengan pihak bank
- Bagian Produk & Layanan, yang mengurus bidang pelayanan dan penjelasan produk
- Bagian Telemarketing, yang mengurus bidang penjualan produk lewat telepon

- Bagian Customer Service, yang mengurus pertanyaan dan komplain dari nasabah

- Sub-divisi Klaim

Terdiri atas dua bagian, yaitu:

- Bagian Klaim Cative, yang mengurus klaim asuransi yang dijual di salah satu bank BUMN, baik produk kesehatan, kumpulan dan individu
  - Bagian Klaim Non Captive, yang mengurus klaim asuransi yang dijual di luar bank BUMN, baik produk kesehatan, kumpulan dan individu
- Cabang Asuransi Syariah
- Terdiri atas tiga bagian, yaitu:
- Bagian Marketing, yang melakukan penjualan produk asuransi syariah
  - Bagian Teknik & Pertanggungungan, yang melakukan underwriting asuransi syariah
  - Bagian Administrasi & Keuangan, yang melakukan administrasi dan proses keuangan syariah