

SKRIPSI

**ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
PT. JASINDO (PERSERO) KANTOR CABANG MAKASSAR**



DISUSUN DAN DIAJUKAN OLEH :

CHAIRUL HUDA

2013.241.01.108

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
MAKASSAR**

2017

**SKRIPSI
PENGESAHAN**

**ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
PT. JASINDO (PERSERO) KANTOR CABANG MAKASSAR**

Disusun dan Diajukan Oleh

CHAIRUL HUDA

Nomor Pokok Mahasiswa : 2013.241.01.108

Telah Dipertahankan Di Depan Panitia Ujian Skripsi
Pada Tanggal 07 Desember 2017
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Menyetujui,



Deasy Mauliana, SH, MH

Pembimbing

Mengetahui,

Ketua STIA LAN Makassar



Prof. Amir Imbaruddin, MDA., Ph.D.

NIP. 19640706 199303 1 001

SKRIPSI

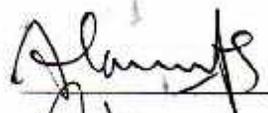
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**JUDUL : ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
PT. JASINDO (PERSERO) KANTOR CABANG
MAKASSAR**

Pada hari ini, Kamis, 07 Desember 2017 telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa atas nama **Chairul Huda** dengan Nomor Pokok 2013.241.01.108

Telah menyempurnakan skripsi sesuai saran dan rekomendasi Tim Penguji, jika setiap anggota penguji menanda tangani persetujuan di bawah ini :

Ketua Tim : Dr. Alam Tauhid Syukur, S.Sos, M.Si



Sekretaris : Irawaty Amir, SE, MM



Anggota : Deasy Mauliana, SH, MH



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa sesungguhnya :

1. Karya Tulis saya berupa SKRIPSI, saya ajukan untuk mendapatkan gelar akademik SARJANA (S1) di STIA LAN Makassar, merupakan karya asli saya dan belum pernah diajukan oleh siapapun juga maupun pada perguruan tinggi lainnya.
2. Adapun pada karya tulis saya, terdapat tulisan yang saya kutip dan jelas disebutkan nama pengarang serta tercantum dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan ataupun ketidak benaran maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar dan sanksi lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

Makassar, 07 Desember 2017

Yang menyatakan,



Chairul Huda

NPM. 2013.241.01.108

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya kepada kita, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu, yang kami beri Judul *"Analisis Sistem Informasi Manajemen PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar"*

Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh gelar Sarjana program S1 Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara (STIA LAN) Makassar.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak lainnya. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Amir Imbaruddin, MDA, Ph.D. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi, Lembaga Administrasi Negara Makassar.
2. Dr. Alam Tauhid Syukur, S.Sos, M.Si selaku Ketua Tim penguji skripsi
3. Deasy Mauliana S.H, M.H selaku pembimbing penulis yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Irawati Amir, SE, MM sebagai sekretaris dan penguji dalam skripsi ini.
5. Seluruh Tenaga Pengajar, Dosen, serta Staff dan Pegawai STIA LAN Makassar.

6. Pimpinan dan staf karyawan PT. Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.
7. Orang Tua penulis yang telah menjadi motivasi bagi penulis dalam penyelesaian studi ini.
8. Rekan mahasiswa seperjuangan di STIA-LAN Makassar Evalian S.AP, Andi Yusnadar S.AB, dan Nahrul Hayat, S.AP yang telah banyak memberi dorongan dan semangat kepada penulis.
9. Seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan memberi sumbangsi saran dan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Walau segala daya dan upaya telah penulis lakukan dan maksimalkan untuk memberikan yang terbaik dalam penulisan karya tulis ini, namun tetap saja penulis sadari bahwa apa yang telah disajikan di hadapan pembaca ini tidak dapat mencapai taraf kesempurnaan, karena kesempurnaan hanya milik-Nya semata.

Akan tetapi, penulis tetap berharap semoga kekurangan dan ketidaksempurnaan yang terdapat di karya tulis ini dapat menjadi ibrah bagi pembaca yang budiman, serta kebaikan yang ada di dalamnya dapat menjadi hal yang bermanfaat bagi kita sekalian, terutama bagi diri penulis.

Makassar, 12 Desember 2017

Penulis

ABSTRAK

ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PT JASINDO (PERSERO) KANTOR CABANG MAKASSAR

Penulis : Chairul Huda. 2013.241.01.108.

Pembimbing : Deasy Mauliana, S.H.,M.H.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi sistem informasi manajemen pada PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar.

Metode penelitian yang digunakan dari hasil observasi, telaah dokumen, wawancara, *survey* dan data yang diolah menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil analisis mengenai sistem informasi manajemen pada PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar, dimana dalam perkembangan atau kemajuan teknologi informasi semakin berkembang dari tahun ketahun, namun dalam tahun ini penerapan sistem informasi manajemen masih mengalami kendala dalam hal teknologi *software* maupun *hardware*. Hal ini disebabkan karena adanya perbaharuan sistem yang dikembangkan oleh pihak ketiga dan *update* data perusahaan, sehingga dari hasil analisis tersebut di atas maka dapat dikatakan bahwa penerapan sistem informasi manajemen ini mengalami kinerja yang sangat cepat dalam sisi waktu dan biaya. Hasil analisis sistem informasi manajemen dapat ditinjau dari sistem aplikasi *web based* sangat berpengaruh dalam mengambil sebuah keputusan manajerial, kendala dimana tidak adanya karyawan khusus atau spesialis dalam hal penanganan sistem IT di cabang sehingga apabila terjadi kendala *error* sistem pekerjaan akan terhenti dan terkendala hingga memakan waktu yang sangat banyak.

Kata Kunci : Sistem Infomasi Manajemen

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teori.....	8
1. Konsep Manajemen.....	8
2. Pengertian Sistem.....	25
3. Pengertian Informasi.....	30
4. Konsep Sistem Informasi Manajemen.....	31
B. Deskripsi Fokus Penelitian.....	35
C. Model Penelitian.....	35
D. Pertanyaan Penelitian.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Metode Penelitian.....	37
B. Unit Analisis.....	37
C. Prosedur Pengumpulan Data.....	38
D. <i>Instrument</i> Pengumpulan Data.....	39

E. Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	41
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan	41
2. Visi dan Misi Perusahaan	43
3. Struktur Organisasi	43
B. Hasil Penelitian	45
1. Penerapan Sistem <i>Input</i>	45
2. Penerapan Sistem Proses	56
3. Penerapan Sistem <i>Output</i>	66
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Sistem Informasi Manajemen PT Jasindo (Persero)	36
Gambar 2	Struktur Organisasi PT Jasindo (Persero).....	44
Gambar 3	<i>Use Case Diagram User</i>	46
Gambar 4	Halaman <i>Web Page Single Sign On</i>	46
Gambar 5	<i>Use Case Diagram Kepala Unit</i>	48
Gambar 6	<i>Use Case Diagram Staf</i>	49
Gambar 7	<i>Menu Marketing</i>	50
Gambar 8	<i>Menu Underwriting</i>	52
Gambar 9	<i>Menu Keuangan</i>	53
Gambar 10	Laporan Penyelesaian Klaim	55
Gambar 11	Hubungan Fakta, Data, Arsip dan Informasi	56
Gambar 12	<i>Flowchart User dan Aplikasi Entry Data</i>	57
Gambar 13	Tahap-Tahap Proses Pengambilan Keputusan	62
Gambar 14	<i>Flowchart Laporan Klaim</i>	65
Gambar 15	Hasil <i>Output Polis Standar Asuransi Kebakaran</i>	67
Gambar 16	Ruang <i>Server dan Jaringan</i>	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Formulir Laporan Klaim.....	60
Tabel 2	Daftar Perangkat Sistem Informasi Manajemen.....	68

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di dalam menghadapi persaingan di era global, perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan dan dalam hal ini perusahaan harus mempunyai sebuah unsur penggerak agar kelangsungan hidup suatu perusahaan berjalan dan berkembang.

Informasi semakin disadari menjadi sumber daya organisasi yang perlu dikelola dengan sangat baik. Hal ini karena kegiatan bisnis dan organisasi yang semakin kompleks. Selain itu, kemampuan komputer yang semakin baik dan memberikan kemudahan pada penggunaannya membuat pemrosesan informasi menjadi semakin mudah, cepat dan tepat, disamping juga didukung oleh perkembangan teknologi pendukung lain seperti komunikasi dan jaringan komputer yang juga berlangsung pesat. Arus informasi pun dapat mengalir dengan sangat cepat. Semua perkembangan tersebut semakin membuat informasi menjadi sumber daya yang sangat berharga dan perlu dikelola dengan cermat.

Perkembangan dunia usaha yang pesat menjelang abad 21 tidak hanya membutuhkan informasi yang cepat, akurat dan terpercaya, tetapi juga informasi yang dapat mendukung strategi organisasi. Hal inilah yang mendorong maraknya perkembangan perencanaan strategis

sistem informasi. Perencanaan strategis sistem informasi ini dimanfaatkan untuk menjembatani *gap* antara perencanaan strategis organisasi dengan pengembangan sistem informasi, yang seringkali tidak mampu menunjang strategis bisnis organisasi.

Menjelang era perdagangan bebas, organisasi tidak hanya dituntut untuk bersaing secara lokal dalam lingkup nasional, tetapi juga dalam lingkup internasional. Untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi era globalisasi tersebut, setiap organisasi harus memiliki keuntungan kompetitif (*competitive advantage*) yang dapat dimanfaatkan sebagai senjata untuk menopang eksistensi dan keunggulan organisasi tersebut dibandingkan dengan organisasi sejenis lainnya.

Perkembangan teknologi informasi yang cepat dengan segala kecanggihannya sering menjanjikan harapan bagi dunia usaha. Teknologi informasi telah diyakini oleh hampir semua pihak sebagai salah satu *competitive advantage* yang paling potensial. Walaupun demikian, bukan hal yang mudah untuk memadukan teknologi informasi dengan strategi organisasi.

Menurut M. Scott (2004:100) mengemukakan bahwa Sistem Informasi Manajemen yaitu sasaran yang dapat dicapai. Rencana jangka panjang yang jelas, yang merupakan kunci untuk mencapai sasaran, hanya mungkin ada apabila terdapat penghargaan atas dimensi konsep dan berupa serangkaian subsistem informasi secara

menyeluruh serta terkoordinasi secara rasional dan terpadu dan mampu mentransformasi data yang ada sehingga menjadikannya sebagai informasi melalui serangkaian cara untuk meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang ditetapkan.

Secara akademis istilah ini umumnya digunakan untuk merujuk pada kelompok metode manajemen informasi yang sehubungan dengan otomatisasi atau dukungan terhadap pengambilan keputusan manusia

Pada awal perkembangan komputerisasi informasi, komputer belum mempunyai program yang berjalan secara otomatis, melainkan hanya menjalankan komando yang dimasukkan secara manual ke dalam komputer. Setelah tahun 2000'an, sistem informasi manajemen mulai berkembang sebagai satu sistem yang terintegrasi pada berbagai induk perusahaan dan cabang-cabangnya.

Sistem tersebut kemudian dibentuk dalam sistem informasi berbasis komputer (*Computer Based Information System*). Hingga kini, sistem informasi berjalan secara terintegrasi dan berjalan secara otomatis.

Menurut B.Davis (Jogiyanto, 2005,15) mengemukakan Sistem Informasi Manajemen adalah Suatu serapan teknologi baru kepada persoalan keorganisasian dalam pengolahan transaksi dan pemberian informasi bagi kepentingan keorganisasian". Sistem Informasi

Manajemen merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi semua operasi organisasi.

Manajemen sendiri mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, pengarahan, dan lain-lain, dalam suatu organisasi. Sedangkan, informasi dalam satu organisasi adalah data yang diolah sedemikian rupa sehingga memiliki nilai dan arti bagi organisasi.

Dengan ini, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sistem yang mengolah serta mengorganisasikan data dan informasi yang berguna untuk mendukung pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi.

PT. Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang asuransi umum yang melakukan bisnis dengan sistem *online* sehingga membutuhkan perencanaan strategis dalam sistem informasi untuk mengembangkan dan memasarkan produknya.

Hal ini menjadi sangat penting dan relevan untuk dilakukan dalam mempertahankan bahkan meningkatkan posisinya sebagai penghasil produk industri jasa keuangan. PT. Jasindo (Persero) dituntut untuk dapat memanfaatkan teknologi informasi yang tepat dalam mendukung produksinya untuk menciptakan ide-ide dan produk kreatif yang baru dalam hal asuransi umum.

Mengingat peran sistem informasi manajemen yang begitu penting, namun kenyataan yang ada, khususnya perusahaan belum dapat diterapkan secara keseluruhan mengingat biaya yang diperlukan dan tenaga kerja sangat terbatas keterampilannya dalam hal teknologi informasi. Namun demikian, perusahaan tetap berusaha menerapkan IT dalam menunjang kelancaran kinerjanya, dengan kondisi semacam itu seluruh manajerial dan staff terus melakukan upaya-upaya untuk memperbaiki sistem-sistem yang sudah ada.

Dalam makalah ini penulis berusaha menganalisa pemanfaatan, rancangan dan pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kinerja perusahaan dan peningkatan mutu manajemen perusahaan. Dengan adanya sistem informasi manajemen dapat meningkatkan produksi jasa PT. Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar sehingga perusahaan dapat melakukan penerapan produksi (*Class Of Bussiness*) yang menunjang sehingga percepatan dalam hal administrasi tertata/tersusun dengan sistematis dan aman sehingga perusahaan dapat merapkan sistem *Good Corporate Governance*.

Sistem Informasi Manajemen merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam operasional perusahaan dalam mencapai tujuan dari perusahaan. Berdasarkan permasalahan dan latar belakang diatas, maka penulis mengambil judul: **“ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PT JASINDO (Persero) KANTOR CABANG MAKASSAR”**.

B. Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang yang telah dipaparkan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagaimanakah Sistem Informasi Manajemen di PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta batasan rumusan masalah yang ada, maka yang menjadi maksud dan tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Sistem Informasi Manajemen yang digunakan PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Akademis

Melalui penelitian ini , diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca dalam penyusunan penelitian dan sekaligus sebagai masukan informasi bahan penelitian sejenis yaitu tentang sistem informasi manajemen dan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam pendataan data serta informasi sistem manajemen pada sistem manajemen di perusahaan.

2. Praktisi

a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan serta alat untuk mengimplementasikan teori - teori yang diperoleh ke dalam dunia kerja perusahaan.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan serta evaluasi dalam mengambil langkah-langkah dan keputusan - keputusan tingkat manajerial dalam memahami pentingnya sistem informasi manajemen agar tujuan perusahaan tercapai dimasa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

Untuk lebih memahami substansi fokus penelitian, maka dibawah ini dipaparkan beberapa konsep teori para ahli.

1. Konsep Manajemen

Dalam suatu organisasi diperlukan manajemen untuk mengatur proses penyelenggaraan organisasi hingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Pada instansi pemerintah khususnya menyangkut soal pelayanan publik, diperlukan manajemen yang efektif dan efisien dalam proses penyelenggaraan pelayanan agar tercapainya tujuan dari pelayanan itu sendiri yakni kepuasan masyarakat.

Kata manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno *ménagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Selain itu juga, manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *management* berasal dari kata *manage* menurut kamus *oxford* yang artinya memimpin atau membuat keputusan di dalam suatu organisasi. Istilah manajemen yang diterjemahkan dari kata *manage* memang biasanya dikaitkan dengan suatu tindakan yang mengatur sekelompok orang di dalam organisasi atau lembaga tertentu demi mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Manajemen adalah proses kegiatan mengelola sumber daya manusia, material dan metode (3M: *Men, Material, Method*) berdasarkan fungsi-fungsi manajemen agar tujuan dapat tercapai secara efisien dan efektif. Fungsi-fungsi manajemen disebutkan dengan jumlah dan istilah yang bervariasi oleh masing-masing pakar manajemen yaitu Fayol, Terry, Gullivk, Siagian dan sebagainya.

Secara operasional manajemen dapat diartikan sebagai pelaksanaan fungsi-fungsi unit-unit dalam organisasi untuk merencanakan, menganggarkan, mengorganisasikan, mengarahkan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi pekerjaan unit masing-masing untuk mencapai tujuan keseluruhan organisasi secara efisien dan efektif.

Manajemen juga berarti sebagai kelompok pimpinan dalam organisasi. Manajemen (*management*) adalah pekerjaan yang dikerjakan oleh manajer (*manager*). Disebutkan bahwa pekerjaan manajer bersifat manajerial (*managerial*), disamping itu juga manajerial juga dapat diartikan sebagai pimpinan. Ada tiga tingkat (level) manajemen yaitu : (1) manajemen lini atas, (2) manajemen lini tengah, (3) manajemen lini bawah.

Sebuah organisasi baik itu organisasi yang baru ataupun yang lama dalam menjalankan aktivitasnya perlu ditata agar dapat berjalan dengan baik dan tujuannya dapat tercapai. Oleh karena itulah diperlukan manajemen yang baik.

Fungsi-fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Namun terdapat perbedaan pandangan mengenai fungsi-fungsi manajemen oleh beberapa ahli.

Menurut George (Hasibuan, 2009:38) mengemukakan fungsi-fungsi manajemen meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*) dan pengendalian (*controlling*).

Menurut Henry Fayol (Safroni, 2012:47), fungsi-fungsi manajemen meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*commanding*), pengkoordinasian (*coordinating*), pengendalian (*controlling*).

Sedangkan menurut Ricki W. Griffin (Ladzi Safroni, 2012:47) fungsi-fungsi manajemen meliputi perencanaan dan pengambilan keputusan (*planning and decision making*), pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*leading*) serta pengendalian (*controlling*).

Dari perbandingan beberapa fungsi-fungsi manajemen di atas, dapat dipahami bahwa semua manajemen diawali dengan perencanaan (*planning*) karena perencanaan yang akan menentukan tindakan apa yang harus dilakukan selanjutnya.

Setelah perencanaan adalah pengorganisasian (*organizing*). Hampir semua ahli menempatkan pengorganisasian diposisi kedua setelah perencanaan. Pengorganisasian merupakan pembagian

kerja dan sangat berkaitan erat dengan fungsi perencanaan karena pengorganisasian pun harus direncanakan.

Selanjutnya setelah menerapkan fungsi perencanaan dan pengorganisasian adalah menerapkan fungsi pengarahan yang diartikan dalam kata yang berbeda-beda seperti *actuating*, *leading*, dan *commanding*, tetapi mempunyai tujuan yang sama yaitu mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Tetapi juga ada penambahan fungsi pengkoordinasian (*coordinating*) setelah fungsi pengarahan. Fungsi pengkoordinasian untuk mengatur karyawan agar dapat saling bekerjasama sehingga terhindar dari kekacauan, percekocokan dan kekosongan pekerjaan.

Selanjutnya fungsi terakhir dalam proses manajemen adalah pengendalian (*controlling*). Pada fungsi manajemen ini, peneliti lebih cenderung memakai fungsi manajemen menurut Henry Fayol untuk menjawab penelitian mengenai manajemen.

Adapun penjelasan mengenai fungsi-fungsi manajemen menurut ahli Henry Fayol (1985:53) tentang *General and Industrial Management* adalah sebagai berikut :

1) Perencanaan (*planning*)

Perencanaan (*planning*) adalah fungsi dasar (*fundamental*) manajemen, karena pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian pun harus terlebih dahulu direncanakan. Perencanaan ini dinamis artinya

dapat dirubah sewaktu-waktu sesuai dengan kondisi pada saat itu. Perencanaan ini ditujukan pada masa depan yang penuh dengan ketidakpastian, karena adanya perubahan kondisi dan situasi, sedangkan hasil dari perencanaan akan diketahui pada masa depan yang akan datang sehingga perlu ditanggapi perencanaan dapat diartikan sebagai tahapan awal untuk menentukan kebijakan yang akan diproses untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

Tentunya setiap organisasi maupun instansi melakukan perencanaan terlebih dahulu sebelum melaksanakan kegiatan selanjutnya, demikian juga dengan perusahaan jasa yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan sektor keuangan dan kantor PT Jasindo (Persero). Untuk mengetahui lebih jauh mengenai perencanaan, maka perlu memahami definisi perencanaan menurut beberapa ahli manajemen.

Menurut Henry Fayol (Tanjung, 1999:76) perencanaan berupa penentuan langkah awal yang memungkinkan organisasi mampu mencapai suatu tujuan dan juga menyangkut tentang upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan dimasa-masa yang akan datang dan penentuan sebuah strategi atau taktik yang tepat untuk mewujudkan target tujuan suatu organisasi.

Definisi perencanaan lainnya yaitu, menurut Louis A. Allen (Hasibuan, 2009:92) mengemukakan bahwa perencanaan

adalah menentukan serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Sedangkan menurut ahli manajemen, Harold Koontz dan Cyril O' Donnel (Sukarna, 2011:11) mengemukakan bahwa perencanaan adalah fungsi dari pada manajer di dalam pemilihan alternatif-alternatif, tujuan-tujuan kebijaksanaan, prosedur-prosedur dan program.

Menurut Koontz O' Donnell (Ranupandojo, 1996:17) menjelaskan bahwa tipe-tipe perencanaan dapat dibedakan menjadi tujuan, kebijakan, prosedur, peraturan-peraturan, anggaran, program dan strategi. Sedangkan menurut Robert Anthony (Ranupandojo, 1996:23), Perencanaan dibedakan menjadi tiga macam jenisnya, yaitu :

(1) Perencanaan Strategis

Merupakan suatu proses perencanaan dimana keputusan tentang tujuan organisasi akan dicapai melalui pengelolaan sumber-sumber daya dan dana yang dimiliki, didasarkan pada kebijaksanaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

(2) Perencanaan untuk mengendalikan manajemen

Merupakan suatu proses perencanaan dimana manajer bertanggungjawab bahwa penggunaan sumber-sumber daya dan dana digunakan seefektif mungkin dan seefisien mungkin untuk mencapai tujuan organisasi.

(3) Perencanaan operasional

Merupakan suatu proses dimana usaha melaksanakan kegiatan tertentu dijamin seefektif dan seefisien mungkin.

Dari beberapa definisi mengenai perencanaan, maka peneliti menyimpulkan bahwa perencanaan merupakan proses pemikiran dalam memilih dan menentukan program apa yang akan dilaksanakan di masa yang akan datang untuk mencapai hasil yang diinginkan.

(4) Pengorganisasian (*organizing*)

Fungsi pengorganisasian yang dalam bahasa inggrisnya adalah organizing berasal dari kata *organize* yang berarti menciptakan struktur dengan bagian-bagian yang diintegrasikan sedemikian rupa, sehingga hubungannya satu sama lain terikat oleh hubungan terhadap keseluruhannya.

Pengorganisasian tentu berbeda dengan organisasi. Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen dan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan alat atau wadah yang statis. Pengorganisasian dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokkan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen (*subsistem*) dan penentuan hubungan-hubungan.

Untuk memahami pengorganisasian secara mendalam, maka perlu mengetahui arti pengorganisasian menurut beberapa ahli. Berdasarkan pengertian pengorganisasian, maka dapat dikatakan bahwa terdapat ciri-ciri yang dimiliki oleh organisasi yang melakukan fungsi pengorganisasian (Hasibuan, 2009:122), yaitu:

- (a) Manusia, artinya organisasi baru ada jika ada unsur manusia yang bekerja sama, ada pemimpin dan ada yang dipimpin.
- (b) Tempat kedudukan, artinya organisasi baru ada jika ada tempat kedudukannya.
- (c) Tujuan artinya, organisasi baru ada apabila ada tujuan yang hendak dicapai.
- (d) Pekerjaan, artinya organisasi itu baru ada jika ada pekerjaan yang akan dikerjakan serta ada pembagian pekerjaan.
- (e) Struktur, artinya organisasi itu baru ada jika ada hubungannya dan kerjasama antar manusia yang satu dengan yang lainnya.
- (f) Teknologi, artinya organisasi itu baru ada jika terdapat unsur teknis.
- (g) Lingkungan, artinya organisasi itu baru ada jika ada lingkungan yang saling mempengaruhi misalnya ada sistem kerjasama sosial.

Menurut George R. Terry (Hasibuan, 2009:119) mengemukakan pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerjasama secara efisien dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu.

Henry Fayol (Hasibuan, 2009:13) mengemukakan teori pengorganisasian mengenai organisasi lini yaitu terdapat pemusatan wewenang pada tingkat pimpinan organisasi sehingga berbagai fungsi berpusat dalam tangan pimpinan tertentu karena dengan tegas memisahkan bidang kegiatan pimpinan (manajerial sebagai pusat wewenang) dan bidang kegiatan teknis (*non-manajerial*). Akibatnya muncul persyaratan tertentu (generalis serba bisa yang berpengalaman luas) bagi jabatan pimpinan yang berbeda dari pekerja teknis/spesialis yang berpengalaman kejuruan.

Selain itu, definisi pengorganisasian dikemukakan oleh Kontz dan O'Donnel (Malayu Hasibuan, 2009 :119), menurut mereka fungsi pengorganisasian manajer meliputi penentuan penggolongan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk tujuan-tujuan perusahaan, pengelompokkan kegiatan-kegiatan tersebut ke dalam suatu bagian yang dipimpin oleh seorang manajer, serta melimpahkan wewenang untuk melaksanakannya.

Menurut Gordon (Siswanto, 2007:90) ada tiga bentuk struktur organisasi yang cukup populer dan selama ini dipergunakan dalam organisasi publik, yaitu:

(a) Lini

Bentuk lini merupakan struktur yang paling sederhana. Lini ditandai dengan garis hubungan yang bersifat *vertical* antara setiap tingkatan organisasi. Semua anggota organisasi menerima perintah melalui prinsip *scalar*. Struktur kewenangan dalam bentuk ini sangat jelas dan dikembangkan dalam organisasi yang memiliki ruang lingkup kecil. Sistem pembagian perintah dari pucuk pimpinan

kepada bawahan menyangkut seluruh kegiatan operasional dan kegiatan penunjang, sehingga semua struktur di bawah manajer terlibat dalam kegiatan operasional.

(b) Lini dan Staf

Bentuk lini dan staf menghasilkan konstruksi struktur yang agak berbeda dengan yang pertama karena adanya tambahan staf. Staf hanya merupakan *fasilitator*, dan membantu tugas pimpinan seperti memberikan masukan, nasihat, membantu pengawasan. Akan tetapi, staf tidak memiliki otoritas dan hubungan langsung kepada bawahan. Staf diangkat berdasarkan keahlian yang dimiliki.

Berdasarkan penjelasan mengenai definisi pengorganisasian menurut beberapa ahli, peneliti setuju dengan pendapat para ahli bahwa pengorganisasian pun perlu adanya perencanaan yang dilakukan oleh manajer sebelum menetapkan kegiatan apa yang harus dilakukan, pembagian kerja pada setiap karyawan, serta penggolongan kegiatan-kegiatan agar proses manajemen berjalan efisien, selaras dan tepat sasaran.

Dengan demikian, peneliti menarik kesimpulan dari definisi pengorganisasian adalah suatu proses pengelompokkan dan pembagian pekerjaan oleh karyawan, penentuan kegiatan apa yang akan dilakukan guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Prinsip-prinsip pengorganisasian menurut Henry Fayol (Syamsi, 1994:14) adalah pembagian tugas pekerjaan, kesatuan pengarahannya, sentralisasi, mata rantai tingkat jenjang organisasi.

2) Pengarahan (*commanding*)

Menurut Henry Fayol (Safroni, 2012:47) mengemukakan bahwa pengarahannya (*commanding*) merupakan fungsi terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen. Fungsi ini baru dapat diterapkan setelah rencana, organisasi, dan karyawan ada.

Jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasi tujuan dimulai. Namun, penerapan fungsi ini sangat sulit, rumit dan kompleks karena keinginan karyawan tidak dapat dipenuhi sepenuhnya. Hal ini disebabkan karena karyawan adalah makhluk hidup yang punya pikiran, perasaan, harga diri, cita-cita dan lain-lainnya.

Prinsip-prinsip pengarahannya (Syamsi, 1994:124) ditujukan pada keterpaduan antara tujuan perorangan dan tujuan organisasinya, keterpaduan antara tujuan kelompok dan tujuan organisasinya, kerjasama antar pimpinan, partisipasi dalam pembuatan keputusan, terjalinnya komunikasi yang efektif dan pengawasan yang efektif dan efisien.

Definisi fungsi pengarahannya secara sederhana (Handoko, 2001:25) Pengarahannya adalah untuk membuat atau mendapatkan para karyawan melakukan apa yang diinginkan, dan harus mereka lakukan.

Menurut Henry Fayol (Tanjung, 1999:81) mengemukakan bahwa pengarahannya dilakukan untuk memberikan arahan kepada

Sumber Daya Manusia sebagai pegawai di dalam suatu organisasi atau perusahaan agar pegawai tersebut mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik.

Menurut George R. Terry (Hasibuan, 2009:183) pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerjasama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

Peneliti menyimpulkan bahwa fungsi pengarahan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan di dalam suatu organisasi untuk membimbing, menggerakkan, mengatur segala kegiatan yang telah diberi tugas dalam melaksanakan suatu kegiatan usaha.

3) Pengoordinasian (*coordinating*)

Menurut Henry Fayol (Safroni, 2012:47) setelah dilakukan pendelegasian wewenang dan pembagian pekerjaan kepada para karyawan oleh manajer, langkah selanjutnya adalah pengkoordinasian. Setiap bawahan mengerjakan hanya sebagian dari pekerjaan perusahaan, karena itu masing-masing pekerjaan bawahan harus disatukan, diintegrasikan, dan diarahkan untuk mencapai tujuan.

Tanpa koordinasi tugas dan pekerjaan dari setiap individu karyawan maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai.

Koordinasi itu sangat penting di dalam suatu organisasi.

Beberapa alasan mengapa organisasi sangat penting, yaitu :

- (1) Untuk mencegah terjadinya kekacauan, percekcoan atau kekosongan pekerjaan.
- (2) Agar orang-orang dan pekerjaannya diselaraskan serta diarahkan untuk pencapaian tujuan perusahaan atau organisasi.
- (3) Agar sarana dan prasarana dimanfaatkan untuk mencapai tujuan.

Supaya semua tegas, kegiatan, dan pekerjaan terintegrasi kepada sasaran yang diinginkan. Menurut Terry (Hasibuan, 2009:49) ada beberapa tipe-tipe koordinasi, antara lain :

- (1) Koordinasi Vertikal
Koordinasi vertikal adalah kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan unit-unit, kesatuan-kesatuan kerja yang ada di bawah dan tanggungjawabnya.
- (2) Koordinasi Horizontal
Koordinasi horizontal adalah mengoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi (aparatur) yang setingkat. Koordinasi *horizontal* dibagi atas *interdisciplinary* dan *interralated*. *Interdisciplinary* adalah suatu koordinasi dalam rangka mengarahkan, menyatukan tindakan-tindakan, mewujudkan, dan menciptakan disiplin antara unit yang satu dengan unit yang lain secara *intern* maupun *ekstern* pada unit-unit yang sama tugasnya. *Interrelated* adalah koordinasi antarbadan (instansi) atau unit-unit yang fungsinya berbeda, tetapi instansi yang satu dengan yang lain saling bergantung atau mempunyai kaitan baik, cara *intern* maupun *ekstern* yang *level*-nya setara.

Pengoordinasian ini merupakan tugas penting yang harus dilakukan oleh seorang manajer dan tugas ini sangat sulit. Untuk lebih jelasnya mengenai pengertian

pengkoordinasian, perlu pemahaman lebih mendalam mengenai fungsi pengkoordinasian. Peneliti mengutip beberapa definisi fungsi pengkoordinasian oleh beberapa ahli.

Menurut E.F.L Brech (Hasibuan, 2009:85) pengkoordinasian adalah mengimbangi dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok kepada masing-masing dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya diantara para anggota itu sendiri.

Henry Fayol (Tanjung, 1999:87) mengatakan bahwa mengoordinasi berarti mengikat bersama menyatukan dan menyelaraskan semua kegiatan yang ada dalam mencapai tujuan organisasi. Koordinasi yang baik dapat dilakukan jika masing-masing individu menyadari dan memahami akan tugas-tugas mereka. Mereka harus mengetahui bahwa sebenarnya tugas mereka sangat membantu pada usaha-usaha untuk mencapai tujuan organisasi.

Definsi lain yaitu, menurut T. Hani Handoko (Handoko, 2001:195) Pengkoordinasian adalah pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien.

Cara-cara mengadakan koordinasi yang baik dapat dilakukan yaitu dengan cara (Hasibuan, 2009:88) mengemukakan sebagai berikut:

- (a) Memberikan keterangan langsung dan secara bersahabat. Keterangan mengenai pekerjaan saja tidak cukup, karena tindakan-tindakan yang tepat harus diambil untuk menciptakan dan menghasilkan koordinasi yang baik.
- (b) Mengusahakan agar pengetahuan dan penerimaan tujuan yang akan dicapai oleh anggota, tidak menurut masing-masing individu anggota dengan tujuannya sendiri-sendiri. Tujuan itu adalah tujuan bersama.
- (c) Mendorong para anggota untuk bertukar pikiran, mengemukakan ide, saran-saran dan sebagainya.
- (d) Mendorong para anggota untuk berpartisipasi dalam tingkat perumusan penciptaan sasaran.
- (e) Membina *human relation* yang baik antar sesama pegawai.
- (f) Manajer sering melakukan komunikasi informal dengan para bawahan. Ringkasnya suatu koordiansi yang baik jika memperoleh partisipasi dari bawahan, dan pihak-pihak yang terkait yang akan melakukan pekerjaan diikutsertakan dalam proses pengambilan keputusan supaya mereka antusias dalam melaksanakannya.

Dari beberapa definisi di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pengkoordinasian adalah usaha untuk mengatur para karyawan agar bekerja secara teratur, *sinkron* dan selaras agar pekerjaan tersebut dapat dilakukan secara efektif dan tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai.

4) Pengendalian (*controlling*)

Menurut G.R Terry dalam Hasibuan (2001:242) mengemukakan hal sebagai berikut :

“Controlling can be defined as the process of determining what is to be accomplished, that is the standard; what is being accomplished, that is the performance, evaluating the performance and if necessary applying corrective measure

so that performance takes place according to plans, that is, in conformity with the standard."

Pengendalian dapat didefinisikan sebagai proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar.

Menurut Nilasari dan Wiludjeng SP (2005:40) dalam buku Pengantar Bisnis, menyatakan bahwa: "Manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri atas kegiatan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya yang lain".

Menurut Hasibuan (2000:2) mengemukakan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai satu tujuan.

Menurut Handoko (2000:10) mengemukakan manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan, dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan.

Menurut Daft (2002:8) manajemen adalah pencapaian sasaran-sasaran organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian sumber daya organisasi.

Menurut Manullang (1981:10) manajemen adalah “Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu “.

G.R Terry (Hasibuan, 2009:2) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Sedangkan menurut Stoner dan Freeman (Safroni, 2012:44) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan

Dari beberapa definisi tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen adalah ilmu, seni, dan proses perencanaan, perorganisasian, pengarahan, dan pengawasan

sumber daya organisasi, yang dilaksanakan dengan orang-orang untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sehingga pola dapat terukur dalam melakukan suatu tindakan.

2. Pengertian Sistem

Sistem informasi adalah suatu susunan orang, data, proses dan teknologi informasi yang saling berinteraksi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan memberikan hasil berupa informasi yang dibutuhkan untuk menunjang sebuah perusahaan (Whitten dan Bentley, 2007:6).

Suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan dari unsur, komponen yang saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu. Setiap sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar dan terdiri dari berbagai sistem yang lebih kecil yang disebut subsistem.

Menurut Susanto (2004:18) dalam buku Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangannya, menyatakan bahwa: "Sistem adalah kumpulan/*group* dari subsistem/bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja secara harmonis untuk mencapai tujuan tertentu".

Menurut Sutarbi (2003:8) dalam buku Sistem Informasi Manajemen adalah: "Sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi secara bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu".

Menurut Sutarman (2009:5) dalam bukunya yg berjudul Pengantar Teknologi Informasi: “Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi dalam suatu kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama ”.

Menurut Jogiyanto (2009:34) dalam bukunya yang berjudul Analisis dan Desain Sistem Informasi: “Sistem dapat di definisikan dengan pendekatan prosedur dan dengan pendekatan komponen “.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap sistem terdiri dari kumpulan/*group*/bagian/komponen/sekelompok unsur-unsur, unsur-unsur suatu sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil. Unsur-unsur tersebut merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan, berhubungan erat satu dengan yang lain, saling bersangkutan dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan dari sistem tersebut.

Nash dan Robert (2001:14) mengatakan bahwa sistem informasi merupakan kombinasi dari user atau orang, teknologi, media, prosedur, dan juga pengendalian, yang memiliki tujuan tertentu. Tujuan tersebut adalah untuk mendapatkan atau memperoleh jalur komunikasi, memproses tipe transaksi, dan memberi sinyal kepada manajemen terhadap kejadian internal di dalam suatu organisasi.

Davis (1991:28) mengatakan bahwa suatu sistem informasi adalah sebuah sistem yang menerima input data dan instruksi, mengolah data sesuai dengan instruksi dan mengeluarkan

hasilnya. Dengan begitu, maka bisa disimpulkan bahwa suatu sistem informasi memiliki alur tertentu, mulai dari *input* hingga menjadi *output* yang bermanfaat.

Laudon (2010:46) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan sistem informasi adalah suatu komponen yang saling bekerja satu sama lain untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan juga menyebarkan informasi untuk mendukung kegiatan suatu organisasi, seperti pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, analisis masalah, dan juga visualisasi dari organisasi.

Sistem Informasi Manajemen pada dasarnya merupakan sebuah aplikasi dari sistem informasi yang digunakan dalam ruang lingkup manajemen. Biasanya, seluruh sistem informasi manajemen tersebut digunakan di perusahaan atau organisasi tertentu yang memiliki banyak jajaran manajemen agar ruang lingkup pekerjaan dapat terkontrol dan tersistem sehingga manajemen menjadi lebih baik dari sebelumnya sehingga pekerjaan dapat tersistem dengan baik untuk jangka yang panjang dalam memenuhi standar operasional prosedur perusahaan.

a. Klasifikasi Sistem

Sistem merupakan suatu bentuk integrasi antara satu komponen dengan komponen lain karena sistem memiliki sasaran yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi di dalam sistem tersebut.

Menurut Sutarbi (2003:13) dalam buku Sistem Informasi Manajemen menyatakan bahwa sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandangan, antara lain:

- (1) Sistem abstrak dan sistem fisik adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik., misalnya sistem teologia, yaitu sistem yang berupa pemikiran hubungan antara manusia dengan Tuhan. Sedangkan sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik, misalnya sistem komputer, sistem produksi, sistem penjualan, sistem administrasi personalia, dan lain sebagainya.
- (2) Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat oleh manusia, misalnya sistem perputaran bumi. Sedangkan sistem buatan manusia merupakan sistem yang melibatkan interaksi manusia dengan mesin, yang disebut human machine sistem, contohnya sistem informasi berbasis komputer.
- (3) Sistem deterministik dan sistem probabilistik adalah sistem yang beroperasi dengan tingkah laku yang dapat diprediksi disebut sistem *deterministik*. Sistem komputer adalah contoh dari sistem yang tingkah lakunya dapat dipastikan berdasarkan program-program yang dijalankan. Sedangkan sistem yang bersifat probabilistik adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur *probabilistik*.
- (4) Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh oleh lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa campur tangan pihak luar. Sedangkan sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan dipengaruhi oleh lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk subsistem lainnya.

b. Karakteristik Sistem

Sebuah sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan sebagai suatu sistem yang baik dan bisa memberikan manfaat dari segi aspek pekerjaan dalam suatu organisasi.

Menurut Kusriani dan Koniyo (2007:6) mengemukakan sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu. Adapun karakteristik yang dimaksud adalah sebagai berikut:

(1) Komponen sistem (*Components*)

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem tersebut dapat berupa suatu bentuk subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

(2) Batasan Sistem (*Boundary*)

Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem yang lain atau sistem dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

(3) Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)

Lingkungan luar sistem adalah bentuk apapun yang ada diluar ruang lingkup atau batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem tersebut. Lingkungan luar sistem ini dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi bagi sistem tersebut. Dengan demikian, lingkungan luar tersebut harus tetap dijaga dan dipelihara. Sedangkan lingkungan luar yang merugikan harus dikendalikan, kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan hidup sistem tersebut.

(4) Penghubung Sistem (*Interface*)

Penghubung sistem atau interface adalah media yang menghubungkan sistem dengan subsistem lain yang. Penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari suatu subsistem ke subsistem lain. Bentuk keluaran dari subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem lain melalui penghubung tersebut. Dengan demikian, dapat terjadi suatu integrasi sistem yang membentuk satu kesatuan.

(5) Masukan Sistem (*Input*)

Masukan sistem atau input adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem, masukan dapat berupa pemeliharaan (*maintenance input*) dan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi, sedangkan *signal input* adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran. Contohnya di dalam suatu *unit* sistem komputer. Program adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoperasikan komputernya dan data adalah *signal input* untuk diolah menjadi informasi.

(6) Keluaran Sistem (*Output*)

Hasil energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran ini dapat merupakan masukan bagi subsistem yang lain. Contohnya sistem informasi, keluaran yang dihasilkan adalah informasi yang dapat digunakan sebagai masukan untuk pengambilan keputusan atau hal-hal lain yang menjadi *input* bagi subsistem lain.

(7) Pengolah Sistem (*Process*)

Suatu sistem dapat mempunyai suatu proses yang akan mengubah masukan menjadi keluaran. Suatu sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku dan bahan-bahan lainnya menjadi keluaran berupa barang jadi.

(8) Sasaran Sistem (*Objective*)

Sasaran dari suatu sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem tersebut. Kalau suatu sistem tidak memiliki sasaran, maka operasi sistem tidak ada gunanya. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan.

3. Pengertian Informasi

Informasi merupakan hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat. Tanpa informasi maka tidak akan ada organisasi. Informasi melalui komunikasi menjadi perekat bagi suatu organisasi sehingga organisasi tersebut dapat bersatu, maka dari itu informasi dan sumber daya lainnya harus dikelola dengan baik.

Informasi menurut Susanto (2004:2) dalam buku Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya adalah Informasi merupakan salah satu jenis sumber daya yang paling utama yang dimiliki oleh suatu organisasi apapun jenis organisasi tersebut.

Sedangkan menurut Winarno (2004:16) dalam buku Sistem Informasi Manajemen adalah Informasi adalah data yang sudah diolah sehingga berguna untuk pembuatan keputusan.

Menurut Sutarbi (2003:23) dalam buku Manajemen adalah Sistem Informasi adalah data yang telah diklasifikasi atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan proses pengolahan data (dapat berupa data mentah, data tersusun dan lain sebagainya) yang mempunyai makna atau arti bagi pemakainya sehingga berguna/bermanfaat bagi penerimanya dalam proses pengambilan keputusan.

Informasi akan sangat membantu dalam hal penyesuaian pekerjaan yang sedang akan dilakukan untuk mendapatkan data sesuai kriteria yang diinginkan sehingga tidak akan terjadi kesalahpahaman antara data satu dengan data yang lainnya.

4. Konsep Sistem Informasi Manajemen

Dengan berkembangnya aktivitas bisnis diruang lingkup perkantoran maupun pemerintahan, maka kebutuhan akan informasi pun akan semakin meningkat dan sangat berkembang dengan kebutuhan yang permintaan kecepatan pekerjaan. Para manajer membutuhkan berbagai informasi yang tepat dan akurat sebagai dasar untuk membuat keputusan-keputusan bisnis.

Kebutuhan akan informasi ini akan dapat dipenuhi dengan adanya Sistem Informasi Manajemen (SIM).

Menuru Kelley dalam Effendy (1989:109) menyatakan bahwa SIM adalah perpaduan sumber manusia dan sumber yang landaskan komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, perolehan kendali, komunikasi dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien dan bagi perencanaan bisnis.

Suatu sistem informasi manajemen mampu memberikan informasi yang diperlukan oleh manajemen tersebut diberbagai tingkatan dan fungsi bisnis tersebut secara umum. Secara umum dapat diartikan bahwa informasi yang diterima oleh manajemen adalah informasi-informasi yang umum diperlukan oleh manajemen sesuai dengan posisinya.

Sistem Informasi Manajemen menurut Susanto (2004:68) dalam buku "Sistem Informasi Manajemen, Konsep dan Pengembangannya" adalah Sistem Informasi Manajemen merupakan kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan saat melaksanakan fungsinya.

Menurut Winarno (2004:28) dalam buku Sistem Informasi Manajemen adalah Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem informasi yang banyak menghasilkan informasi atau laporan

untuk keperluan pengambilan keputusan oleh manajer terutama manajer madya dan manajer puncak.

Menurut Danu Wira Pangestu (2007:4) dalam buku Sistem Informasi Manajemen dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menyediakan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.

Komputerisasi informasi merupakan suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri komponen – komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi. Sistem kerja komputer pada hakekatnya sinkronisasi dengan proses berlangsungnya Sistem Informasi Manajemen yang meliputi kegiatan pengumpulan data (*input*), pengolahan data (*processing*) dan penyajian informasi hasil pengolahan (*output*).

Dapat dipastikan bahwa teknologi informasi mempunyai dampak yang kuat dan aplikasi paling beraneka ragam dalam kehidupan dunia bisnis dimasa depan. Pemanfaatan komputersasi sangat berkaitan erat dengan proses pengambilan keputusan, paling sedikit dalam arti pemanfaatan teknologi informasi yang dewasa ini semakin banyak jenisnya dan semakin beraneka ragam pula aplikasinya.

Supaya informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat berguna bagi manajemen, maka analisis sistem harus

mengetahui kebutuhan-kebutuhan informasi yang dibutuhkannya, yaitu dengan mengetahui kegiatan-kegiatan untuk masing-masing tingkat (*level*) manajemen dan tipe keputusan yang diambilnya.

Berdasarkan pada pengertian-pengertian di atas, maka terlihat bahwa tujuan dibentuknya Sistem Informasi Manajemen atau SIM adalah supaya organisasi memiliki informasi yang bermanfaat dalam pembuatan keputusan manajemen, baik yang menyangkut keputusan-keputusan rutin maupun keputusan-keputusan yang strategis. Sehingga SIM adalah suatu sistem yang menyediakan kepada pengelola organisasi data maupun informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi.

- a) Petugas administrasi untuk mengerjakan transaksi mengolah data dan menjawab pertanyaan.
- b) Manajer tingkat bawah untuk mendapatkan data operasi membentuk perencanaan penyusunan jadwal mengetahui situasi yang tak terkendali dan mengambil keputusan.
- c) Staf untuk mendapatkan informasi bagi analisisnya membantu menganalisis perancangan dan pelaporan.
- d) Manajemen untuk laporan tetap permintaan informasi khusus laporan khusus mengenali persoalan dan peluang menganalisis pengambilan keputusan.

Manfaat penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) menurut Sri Wiludjeng SP (2006:40) dalam buku Pengantar Manajemen adalah sebagai berikut:

- a) Keuntungan dari segi *Planning* : Setiap anggota organisasi bisa mendapatkan informasi secara cepat sehingga memungkinkan keterlibatan banyak orang dalam proses perencanaan.
- b) Keuntungan dari segi *Organizing* : menggunakan SIM dapat meningkatkan koordinasi antara anggota organisasi.
- c) Keuntungan dari segi *Leading* menggunakan SIM dapat meningkatkan komunikasi antara stakeholder.

- d) Keuntungan dari segi *Controlling* : menggunakan SIM dapat meningkatkan untuk melakukan pengukuran unjuk kerja secara lebih intensif.

Peneliti menyimpulkan bahwa salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian, bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud dengan tujuan yang telah digariskan semula agar rencana dapat terselenggara dengan baik sehingga pekerjaan selalu tepat pada sasaran agar perusahaan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi jangka panjang.

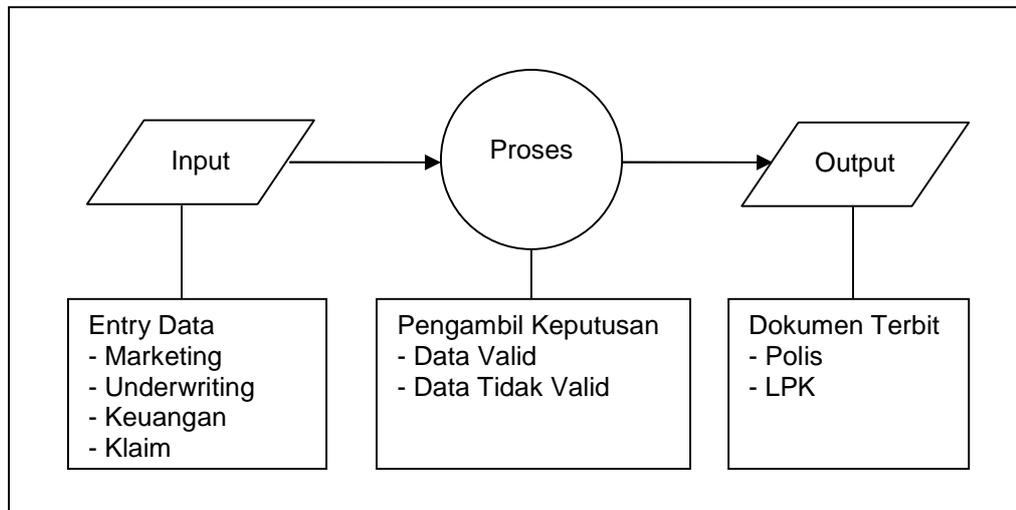
B. Deskripsi Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan Analisis Sistem Informasi Manajemen PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar mengenai proses dari *input*, proses, dan *output* yang dilakukan oleh pengurus di perusahaan serta fungsi dalam jasa asuransi umum yang merupakan tugas pokok. Dalam penelitian ini hanya menggunakan satu variabel yaitu Analisis Sistem Informasi Manajemen PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar.

C. Model Penelitian

PT. Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar adalah perusahaan yang bergerak dibidang asuransi umum, dimana dalam hal sistem informasi manajemen yang diterapkan dalam hal *entry data*, hingga proses dan terjadinya *output*. Melihat latar belakang dan tujuan,

maka penelitian ini menggunakan pendekatan pengolahan dan keluaran. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada gambar dibawa ini.



Gambar 1

Sistem Informasi Manajemen PT Jasindo (Persero)

Sumber : Hartono, Jogiyanto, 1989, *Analisis dan Desain*, Yogyakarta : Andi.

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan defenisi operasional dan model penelitian di atas maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian, yaitu:

- 1. Bagaimanakah Sistem Manajemen PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar ditinjau dari aspek input ?**
- 2. Bagaimanakah Sistem Manajemen PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar ditinjau dari aspek proses ?**
- 3. Bagaimanakah Sistem Manajemen PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar ditinjau dari aspek output ?**

BAB III

METEDOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Dari fokus masalah dan tujuan penelitian bersifat deskripsi kualitatif, maka penelitian ini diarahkan untuk mengungkapkan secara mendalam bagaimana menganalisis sistem informasi manajemen dalam penerapan yang dilakukan di PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar.

Proses selanjutnya peneliti akan memberikan gambaran dengan secara cermat tentang konsep, desain dan metode yang terjadi mengenai bagaimana sistem informasi manajemen perusahaan tersebut dapat memberikan kontribusi yang baik dalam pengelolaan manajemen perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi umum.

B. Unit Analisis

Untuk memudahkan dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan sejumlah informan pada PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar (Periode 2017), dimana yang menjadi unit informan tentang apa yang akan diteliti, baik itu berupa data, informasi, ataupun fakta dari objek penelitian adalah :

- | | |
|---------------------------|---|
| 1) Pimpinan Kepala Cabang | = 1 orang |
| 2) Kepala Unit Pemasaran | = 1 orang |
| 3) Staf | = 3 orang |
| Jumlah | <hr style="width: 50%; margin-left: 0;"/> = 5 orang |

Pada kesempatan ini peneliti melakukan objek penelitian di PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar dimana survei untuk melakukan penelitian menggunakan metode pengambilan data dan keputusan

C. Prosedur Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Metode observasi yaitu dengan melakukan pengamatan langsung pada proses *input data* dalam pendataan secara sistem dan terintegrasi kedalam *web based* dan *database* PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar.

b. Telaah Dokumen

Telaah dokumen digunakan mencari keterangan dan pengumpulan data dilokasi penelitian untuk mengetahui dokumen-dokumen sebagai pendukung dalam pengolahan data dalam melihat sistem informasi manajemen PT Jasind (Persero) Kantor Cabang Makassar.

c. Wawancara

Tehnik yang digunakan dalam pelaksanaan wawancara yakni berupa wawancara berstruktur guna memperoleh data primer. Adapun yang menjadi sasaran pengambil keputusan. Untuk

mendapatkan data seakurat mungkin, proses tanya jawab perlu dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak terkait. Objek Informan yang akan diwawancarai adalah Bapak Henry Pratama sebagai kepala unit pemasaran, dan beberapa staf.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Adapun yang menjadi instrumen dalam pengumpulan data adalah:

1. Pedoman observasi, merupakan instrumen melakukan pengamatan langsung pada proses *input data* dalam pendataan secara sistem dan terintegrasi kedalam *web based* dan *database* PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar.
2. Telaah dokumen digunakan mencari keterangan dan pengumpulan data dilokasi penelitian untuk mengetahui dokumen-dokumen sebagai pendukung dalam pengolahan data dalam melihat sistem informasi manajemen perusahaan.
3. Tehnik yang digunakan dalam pelaksanaan wawancara yakni berupa wawancara berstruktur guna memperoleh data primer. Adapun yang menjadi sasaran pengambil keputusan untuk mendapatkan data seakurat mungkin, proses tanya jawab perlu dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak terkait sehingga mendapatkan data *valid*. Objek Informan yang akan diwawancarai adalah Bapak Febri sebagai kepala cabang, Bapak Henry Pratama sebagai kepala unit pemasaran, dan Bapak Ryan Lolom sebagai staf, Bapak Ardy sebagai staf dan Eva sebagai *Account Executive*.

E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, menurut Bungin Burhan (2008:78) mengemukakan prosedur pengolahan data adalah juga metode analisis data, oleh karena itu setelah data dikumpulkan, maka sesungguhnya peneliti sudah menganalisis datanya.

Berangkat dari asumsi itu, maka penulis menggabungkan prosedur pengolahan data dan analisis data dengan tahapan sistematisnya agar dapat ditentukan dengan baik dalam hal informasi manajemen perusahaan yang baik dan sehat dalam hal peningkatan mutu diantaranya sebagai berikut:

1. Pengumpulan data hasil penelitian (observasi, telaah dokumen dan wawancara)
2. Pemeriksaan data lapangan (observasi dan telaah dokumen)
3. Pengelompokan data hasil penelitian
4. Pengolahan data berdasarkan keterkaitan antar komponen dengan pertanyaan – pertanyaan pada fokus penelitian
5. Mendeskripsikan secara keseluruhan dari hasil obeservasi, telaah dokumen dan wawancara serta berbagai literatur dan buku yang ada, secara sistematis, dan keterkaitan yang menjadikan penelitian ini dapat dipahami.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Perusahaan

Eksistensi Asuransi Jasindo terbangun oleh sebuah sejarah panjang kepeloporan dibidangnya bermula dengan dilaksanakannya Nasionalisasi sejumlah asuransi milik kolonial Belanda termasuk NV *Assurantie Maatschappij De Nederlandern* dan *Bloom Vander* pada tahun 1845 yang berdomisili di Jakarta.

Setelah Indonesia merdeka sepenuhnya, perusahaan Asuransi kerugian Eks Belanda dan Inggris di Nasionalisasi menjadi PT. Asuransi Bendasraya dan PT Umum Inter Nasional Underwriter (PT UIU) dan seiring derap pembangunan, maka pemerintah mengambil kebijakan berupa penggabungan usaha.

Melalui Keputusan Menteri Keuangan No.764/MK/IV/12/1972, pada tanggal 2 Juni 1973, PT Asuransi Bendasraya yang bergerak dalam asuransi valuta rupiah dan PT Umum Internasional Underwriter (PT UIU) yang bergerak dalam asuransi valuta asing dimerger menjadi Asuransi Jasa Indonesia yang sekarang lebih dikenal sebagai Asuransi Jasindo.

Pengalaman bidang asuransi kerugian sejak era kolonial memberikan nilai kepeloporan tersendiri bagi keberadaan dan tumbuh kembang Asuransi Jasindo kini dan masa datang.

Saat ini Asuransi Jasindo memiliki jaringan pelayanan yang terdiri dari ± 70 kantor Cabang yang berlokasi di seluruh Indonesia, 1 (satu) Kantor Cabang Jasindo Takaful (sesuai syariah Islam) dan 1 (satu) kantor cabang luar negeri serta berkantor pusat di jalan Let. Jend. MT. Haryono Kav 61 Jakarta.

Keberadaan Asuransi Jasindo semakin *solid* dari tahun ke tahun. Sebagaimana tercermin dari kinerja perusahaan yang terus mengalami peningkatan. Asuransi Jasindo juga mendapatkan dukungan *reasadur* terkemuka di dunia seperti *Swiss-RE* dan *Partner-RE* sehingga memperkuat posisi Asuransi jasindo sebagai perusahaan asuransi yang sustainable dan bertaraf Internasional.

Asuransi Jasindo bertekad untuk selalu memberikan layanan terbaik dan profesional kepada seluruh pelanggannya. Hal ini telah dibuktikan dengan didapatnya sertifikat ISO 9001; 2000 (semula ISO 9002;1994) sejak tahun 1997 dan sertifikat triple B (BBB) dari badan Pemeringkat Internasional *Standard & Poor's* untuk kategori "*Claim Paying Ability*" atau kemampuan untuk membayar klaim.

Didukung sumberdaya manusia yang berpengalaman, ahli dan terampil dibidangnya serta ditunjang teknologi informasi terkini, asuransi Jasindo terus meningkat kualitas pelayanan dan ketepatan waktu operasional dan pelayanan yang baik agar menjadi perusahaan yang baik serta memberikan kontribusi bagi negara dan karyawan.

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi perusahaan asuransi terpercaya dan terandal.

b. Misi

Menyelenggarakan usaha asuransi dengan pelayanan prima dan tetap menjaga kemampulabaan yang berkesinambungan.

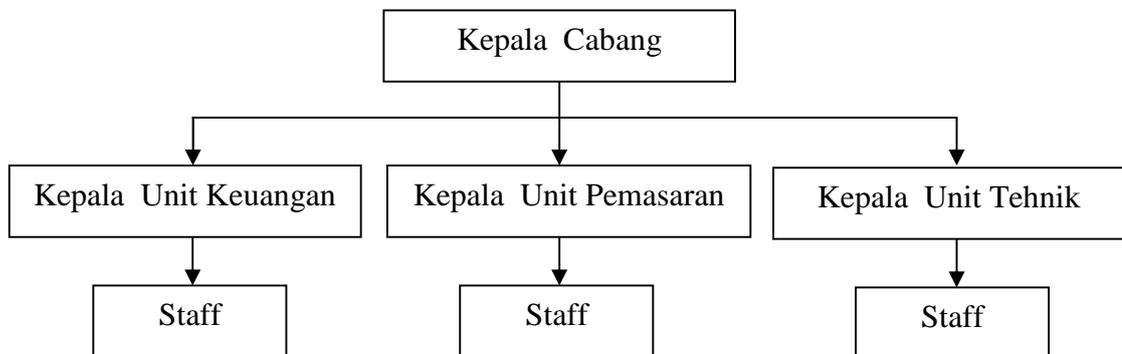
PT. Jasindo di Makassar, merupakan salah satu cabang dari PT Asuransi Jasa Indonesia selain itu kantor cabang, PT Asuransi Jasa Indonesia kantor cabang Makassar berfungsi sebagai kantor cabang supervisi yang membawahi wilayah timur meliputi cabang Kendari, Palu, Manado, Ambon, Ternate, Jayapura & Sorong.

Pada awalnya PT. Asuransi Jasa Indonesia membuka kantor di Jalan Haji Bau No. 8 dan kemudian berpindah ke Jalan Ratulangi No. 132 sejak tahun 1977 hingga saat ini.

3. Struktur Organisasi

Perusahaan dipimpin oleh seorang kepala cabang, yang merupakan perpanjangan tangan dari direksi yang berada di kantor pusat, Jakarta untuk melaksanakan kegiatan maupun aktivitas perusahaan baik bersifat *intern* maupun yang bersifat *ekstern* serta beberapa manajer yang membawahi beberapa bagian dan staff serta karyawan *outsourcing*. Sehingga kinerja perusahaan dapat tersistem dengan baik sebagaimana dalam hal manajemen perusahaan menerapkan struktur organisasi yang baik. Dengan ini maka struktur organisasi sangat berperan penting disebuah perusahaan.

Adapun skema struktur organisasi PT. Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 2

Struktur Organisasi PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar

Sumber : PT. Jasindo (Persero) Makassar, 2017

Pada gambar tersebut diatas dapat dijelaskan struktur organisasi dalam hal penerapan proses pendataan hingga pengambil kebijakan suatu pekerjaan. Beberapa uraiain singkat dalam hal tugas pokok serta fungsi organisasi sebagai berikut:

1) Tugas Pokok

Melaksanakan dan mengkoordinasikan Standar Operasional Prosedur dalam hal penyusunan, perhitungan dan penetapan target perusahaan melalui proses input data yang dilakukan dalam program sistem *web based* perusahaan.

2) Fungsi Organisasi

- (a) Pengumpulan bahan serta data untuk penyusunan, perubahan dan perhitungan dalam hal asuransi umum.
- (b) Perumusan kebijakan teknis, pemberian limit wewenang *entry data*, *limit* nilai *occupation* dan *term and condition* masing – masing *class of bussines*.
- (c) Perumusan *rate premi* sesuai dengan kebijakan masing-masing *class of bussines* serta lokasi *zona* daerah, apakah berdampak bahaya atau tidak.

- (d) Membuat laporan data nasabah *key customer* dan *new customer*
- (e) Membuat proses *entry* akseptasi dan laporan klaim
- (f) Membuat laporan keuangan sebagai tolak ukur pendapatan dan pengeluaran yang dikelola perusahaan
- (g) Menentukan hasil target perusahaan

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian dari sistem informasi manajemen di perusahaan PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar dapat ditinjau dari 3 (tiga) aspek diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Sistem Input

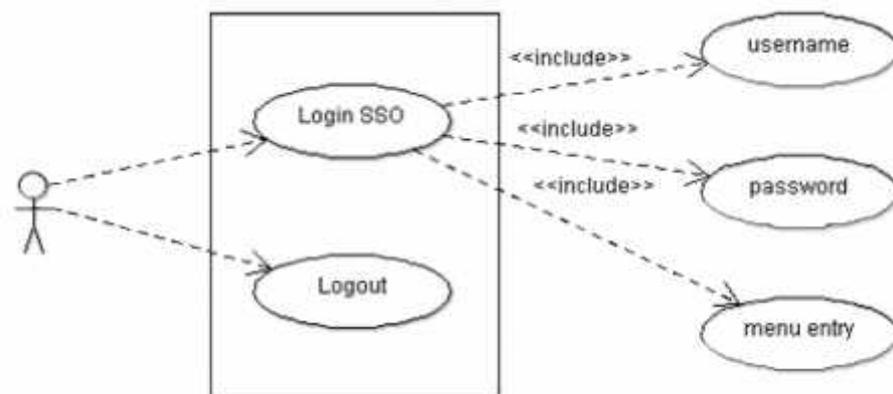
Sebelum melakukan penerapan sistem input maka hal yang perlu dilakukan adalah melakukan Login sesuai dengan ID dan *Password* dengan menggunakan aplikasi *web based* STAR Jasindo.

Aplikasi *web based* merupakan sistem STAR Jasindo untuk melakukan peng-*input-an* data. Proses *input* ini setelah data nasabah yang dikumpulkan berupa *file* dan telah mendapat persetujuan dalam hal penanganan nasabah baru sehingga proses *input* dapat dilakukan. Proses input ini mempunyai beberapa proses sehingga sesuai Standar Operasional Prosedur sehingga setiap halaman mempunyai beberapa *role class of bisnis* masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ryan Lolom sebagai Staf *Underwriter* dalam penggunaan aplikasi sistem informasi bahwa ada beberapa tahapan sebelum melakukan proses *input data*, proses *input data* tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Login Single Sign On (SSO)

Login Single Sign On adalah proses dimana setiap user mempunyai *username* dan *password*, kriteria *username* berupa angka dan ditentukan dari NIP karyawan sedangkan *password* sesuai dengan keinginan user.



Gambar 3
Use Case Diagram Login User

Gambar tersebut diatas menjelaskan *flowchart* dengan metode *use case diagram* dengan sebuah pemetaan program sebelum user staf melakukan *input data*. Berikut contoh aplikasi:



Gambar 4
Halaman Web Base Login User

Gambar diatas merupakan program *Single Sign On (SSO)* adalah program yang menggunakan sistem *one user one sistem*, sehingga pekerjaan manajemen *data* oleh user akan ter-*record* dan termonitor sehingga pertanggungjawaban setiap *user* bisa dipantau oleh Divisi IT Kantor Pusat PT Jasindo (Persero).

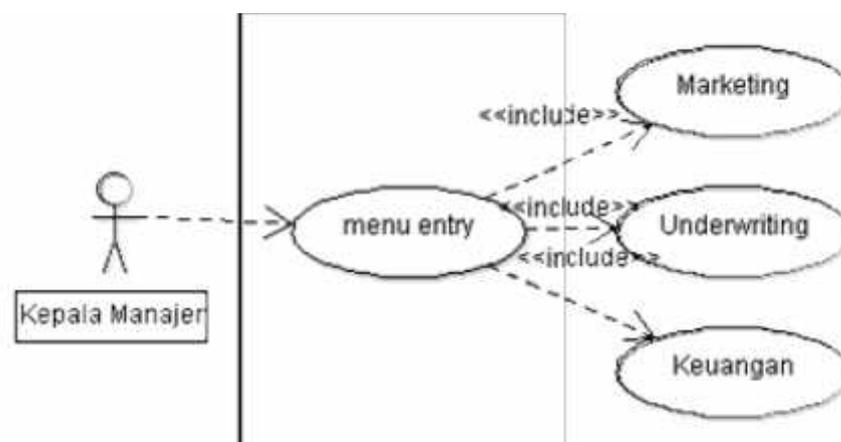
Login User tersebut mempunyai keamanan yang sangat baik, apabila user memasukan password 3 (tiga) kali berturut-turut salah, maka sistem akan memblokir username sehingga user harus melakukan konfirmasi ulang melalui *forgot password* dan *forgot password* tersebut akan mengirimkan *default password* ke *email user* yang telah terdaftar di *server*. Sehingga data aman dari orang lain.

Berikut akan dijelaskan tugas dan fungsi masing – masing divisi atau seksi berdasarkan hasil wawancara kebeberapa divisi atau seksi.

Berdasarkan hasil wawancara oleh selaku manajerial di perusahaan tersebut meliputi sebagai berikut :

- 1) Kepala cabang yang bernama Bapak Febri Pranurdia mempunyai fungsi sebagai pemegang kekuasaan untuk pelaksanaan harian dalam proses pengelolaan perusahaan perusahaan dan bertanggung jawab atas seluruh kegiatan yang menyangkut pengembangan perusahaan, baik menyangkut administrasi atau keuangan, peningkatan produksi, peningkatan kualitas pelayanan dan sumber daya manusia.

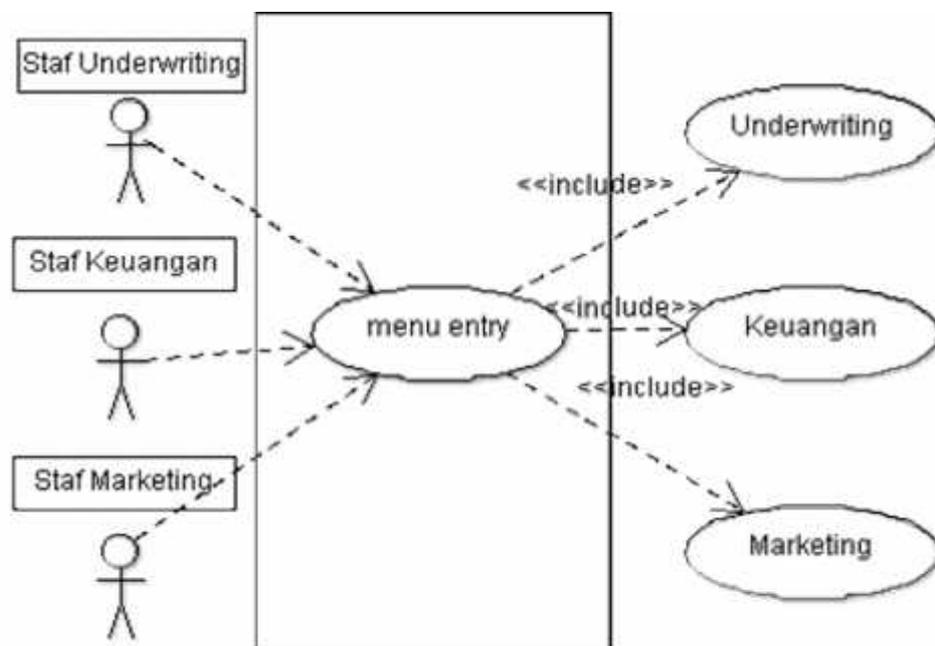
2) Kepala unit yang bernama Bapak Henri Pratama yang bertanggung jawab atas seluruh proses penerbitan polis, sejak penerimaan Surat Penerbitan Pertanggungan Asuransi (SPPA), penelitian sesuai dengan manual, permintaan *survey* (jika diperlukan), akseptasi, pemberitahuan penolakan kepada relasi/calon relasi, pengajuan ke kantor pusat. Jika suatu permintaan penutupan pertanggungan menyimpang dari limit wewenang kantor cabang dan apakah obyek tersebut karena mempunyai risiko tinggi hal mana harus terlebih dahulu mendapatkan persetujuan kantor pusat, maka tugas kepala bagian melengkapi administrasi serta persyaratannya, penetapan suku premi, pemberlakuan syarat tambahan polis/klausula serta korespondensi menyangkut pertanggungan, baik *intern* maupun *ekstern*. Berikut *role* menu sistem informasi manajemen sesuai dengan divisi manajer atau seksi masing – masing pekerjaan antara lain sebagai berikut :



Gambar 5
Use Case Diagram Kepala Unit

Gambar tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa dari beberapa manajer bisa mengakses tugas dan fungsi masing-masing pekerjaannya.

- 3) Staf yang bernama Bapak Ryan Lolom bulan menjelaskan dalam menu *staf* mempunyai *role* menu terbatas sesuai bidangnya, berikut *Flowchart* sistem informasi manajemen yang di maksud:



Gambar 6
Use Case Diagram Staf

Gambar tersebut diatas merupakan alur sistem informasi manajemen yang diterapkan dalam aplikasi *entry* data yang dilakukan oleh setiap *user*. *User* tersebut telah mempunyai pekerjaan masing-masing sehingga tidak boleh menyimpang melakukan pekerjaan selain dari tanggung jawabnya.

b. Halaman SIM STAR dalam Proses Input

Halaman sistem informasi manajemen perusahaan menggunakan aplikasi STAR, STAR adalah sistem informasi manajemen berbasis *web based* yang mempunyai tampilan beberapa halaman yang untuk memudahkan data proses, pada saat peneliti mewawancarai kepala unit yang bernama Bapak Henri dan staf yang bernama Bapak Ryan menu tersebut dibagi menjadi beberapa bagian dalam *Input Data* sebagai berikut :

- 1) Halaman *Marketing* : Halaman tersebut hanya untuk peng-*input*-an data nasabah dimana data tersebut yang diperoleh dari staf marketing dan wajib menggunakan kode nasabah, kode tersebut dapat diterbitkan oleh staf keuangan untuk pendataan transaksi nasabah tersebut agar pelaporan yang didapat oleh staf keuangan sesuai transaksi. Berikut gambar dibawah ini halaman marketing.



Gambar 7

Menu Marketing

Sumber : PT. Jasindo (Persero) Makassar, 2017

Gambar tersebut diatas adalah tampilan halaman marketing dimana hanya untuk melakukan *input* data nasabah dengan menu list sebagai berikut:

a) Nasabah/Agen/Broker/KoAs

Menu tersebut untuk melakukan pendataan nasabah baru apabila dokumen telah sesuai persetujuan dalam data yang telah dikumpulkan dan di analisa oleh staf pemasaran dan sesuai prosedur dari perusahaan maka dalam hal ini input data nasabah yang telah diproses *input* mendapatkan kode nasabah berupa angka. Contoh : nasabah bank 139.110.xxx. Kode nasabah tersebut mempunyai kode tersendiri seperti diatas kode angka 110 adalah kode perbankan. Kode dibuat agar bisa tersinkronisasi dengan data keuangan dan untuk dapat menghindari terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan oleh perusahaan dan bisa meminimalisir terjadi duplikat data nasabah. Sehingga kode tersebut sangat penting untuk sistem dalam jangka panjang.

b) Kode Group Nasabah

Menu tersebut sama dengan point seperti diatas tetapi perbedaannya adalah Group Nasabah ini apabila nasabah mempunyai anak usaha atau beberapa perusahaan yang telah menjadi pelanggan tetap di perusahaan sehingga untuk dapat mencari data tersebut dapat dengan mudah
Contoh Kode Group Nasabah : Nasabah Bank 139.410.xxx.

- 2) Halaman *Underwriting* : Halaman *underwriting* adalah halaman untuk melakukan *input data* nasabah dalam pengajuan asuransi, akses ini hanya untuk staf *underwriting* dalam mengolah data mentah ke data sistem.



Gambar 8

Menu Underwriting

Sumber : PT. Jasindo (Persero) Makassar, 2017

Gambar tersebut diatas adalah tampilan halaman *underwriting* dimana hanya staf *underwriting* untuk melakukan *input data* nasabah yang telah di data keabsahan data dan barang yang diasuransikan. Halaman tersebut terdapat menu sebagai berikut :

- a) *Entry Request Polis* adalah halaman untuk menerbitkan suatu polis asuransi seluruh *Class Of Bussiness*.
- b) *Entry Polis Induk* adalah halaman untuk menerbitkan 1 (satu) polis tapi mewakili banyak sub polis, Contoh Polis Asuransi *Normally Death* Anggota DPR.
- c) *Realisasi Polis Induk* adalah halaman untuk dapat mencocokkan data beberapa polis yang telah diterbitkan.

d) *Report Underwriting* adalah halaman untuk mendata semua polis asuransi yang telah disetujui dan telah diterbitkan oleh perusahaan yang telah mendapatkan persetujuan berjenjang.

Dalam halaman ini terjadi proses atau penyimpanan, kalkulasi serta *generate data* sehingga terjadi proses yang telaah dokumen yang telah di *input* datanya.

3) Halaman Keuangan : Halaman laporan keuangan dimana menu tersebut banyak bagian dalam transaksi keuangan, proses tersebut hanya bisa diakses oleh divisi atau seksi staf keuangan dan kepala unit keuangan.



Gambar 9

Menu Keuangan

Sumber : PT. Jasindo (Persero) Makassar, 2017

Gambar diatas mempunyai *class of bisnis* dalam hal keuangan dan pendataan laporan keuangan sehingga pembukuan dapat tersistem dengan baik dan memudahkan dalam penyusunan laporan keuangan bulanan hingga tahunan

serta dalam *audit* internal perusahaan. Halaman tersebut terdiri dari:

- a) *Task List* Keuangan adalah halaman untuk menunjukkan pekerjaan yang tertunda dan belum mendapatkan verifikasi serta harus segera diselesaikan.
- b) *Audit* adalah halaman untuk mencetak data-data keseluruhan pendataan dari data nasabah, *underwriting* hingga laporan keuangan, halaman ini menunjukkan bahwa apabila terdapat penyimpangan maka dapat segera mengetahui penyebab.
- c) *Maintenance* adalah halaman untuk memonitoring data keuangan.
- d) Proses Bulan Buku adalah halaman untuk laporan keuangan bulanan
- e) *Inquiry* adalah halaman untuk memperoleh dan mendapatkan informasi dengan melakukan observasi untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang ditimbulkan dari pendataan yang telah diproses.

Halaman tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila terdapat *entry data* yang tidak sesuai maka tidak akan dapat bisa di saling terintegrasi setiap halaman yang akan diproses oleh keuangan atau halamanan ini sangat penting dalam hal pelaporan ke pihak regulator dalam hal pelaporan keuangan bulanan maupun pelaporan keuangan tahunan.

- 4) Halaman Klaim : Halaman ini digunakan pada saat terjadi resiko atau kejadian yang menyebabkan objek pertanggungan mengalami kerugian atau kecelakaan yang secara tidak sengaja dan proses klaim ini dilakukan oleh staf klaim sehingga proses dapat segera diselesaikan dengan cepat, berikut dibawah ini contoh laporan klaim yang telah dibuat oleh staf kalim sebagai berikut :

No. Tuntutan	Daftar Tuntutan	Asuransi	Asuransi	Asuransi	Asuransi	Asuransi	Asuransi	Asuransi
1	PT BANK SYARIAH INDONESIA	2004.008.004.000.000.000.000	28.02.2007	Final	508.004.000.04.000.000.000	Diselesaikan	Sudah	Selesai
2	PT BANK SYARIAH INDONESIA	2004.008.004.000.000.000.000	28.02.2007	Final	508.004.000.04.000.000.000	Diselesaikan	Sudah	Selesai
3	PT BANK SYARIAH INDONESIA	2006.008.07.000.000.000.000	16.12.2007	Final	508.07.000.05.000.000.000	Diselesaikan	Sudah	Selesai
4	PT BANK SYARIAH INDONESIA	2006.008.07.000.000.000.000	23.05.2007	Final	508.07.000.05.000.000.000	Diselesaikan	Sudah	Selesai
5	PT BANK SYARIAH INDONESIA	2006.008.07.000.000.000.000	22.05.2007	Final	508.07.000.05.000.000.000	Diselesaikan	Sudah	Selesai
6	PT BANK SYARIAH INDONESIA	2006.008.07.000.000.000.000	11.10.2007	Final	508.07.000.05.000.000.000	Diselesaikan	Sudah	Selesai
7	PT BANK SYARIAH INDONESIA	2006.008.07.000.000.000.000	04.10.2007	Final	508.07.000.05.000.000.000	Diselesaikan	Sudah	Selesai
8	PT BANK SYARIAH INDONESIA	2007.008.07.000.000.000.000	11.12.2007	Final	508.07.000.07.000.000.000	Diselesaikan	Sudah	Selesai
9	PT BANK SYARIAH INDONESIA	2007.008.07.000.000.000.000	28.02.2007	Final	508.07.000.07.000.000.000	Diselesaikan	Sudah	Selesai
10	PT BANK SYARIAH INDONESIA	2007.008.07.000.000.000.000	22.08.2007	Final	508.07.000.07.000.000.000	Diselesaikan	Sudah	Selesai

Gambar 10

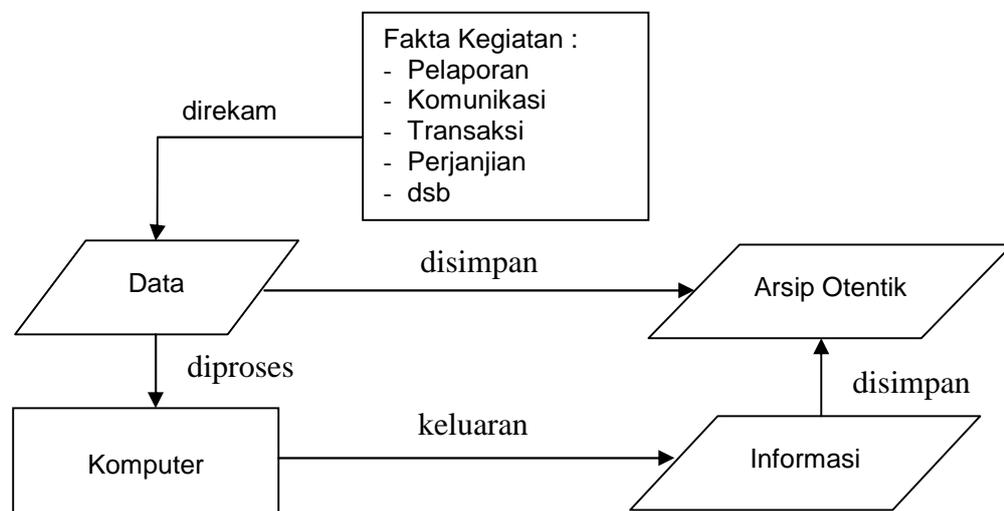
Laporan Penyelesain Klaim

Sumber : PT. Jasindo (Persero) Makassar, 2017

Dalam gambar tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa ada beberapa LPK (Laporan Penyelesain Klaim) yang telah disetujui melalui *approval* berjenjang manajerial dengan kelengkapan data, serta *survey* data yang telah sesuai dengan fakta yang ada, sehingga dengan terbitnya LPK tersebut maka nasabah berhak mendapatkan nilai kerugian sesuai dengan *term & condition* yang berlaku.

2. Penerapan Sistem Proses

Proses merupakan elemen dari sistem yang bertugas untuk mengolah atau memproses seluruh masukan data menjadi suatu informasi yang lebih berguna. Misalnya sistem produksi akan mengolah bahan baku yang berupa bahan mentah menjadi bahan jadi yang siap untuk digunakan. Berikut hasil proses yang diterapkan setelah melakukan *input data* sebagai berikut ;



Gambar 11

Hubungan Fakta, Data, Arsip dan Informasi

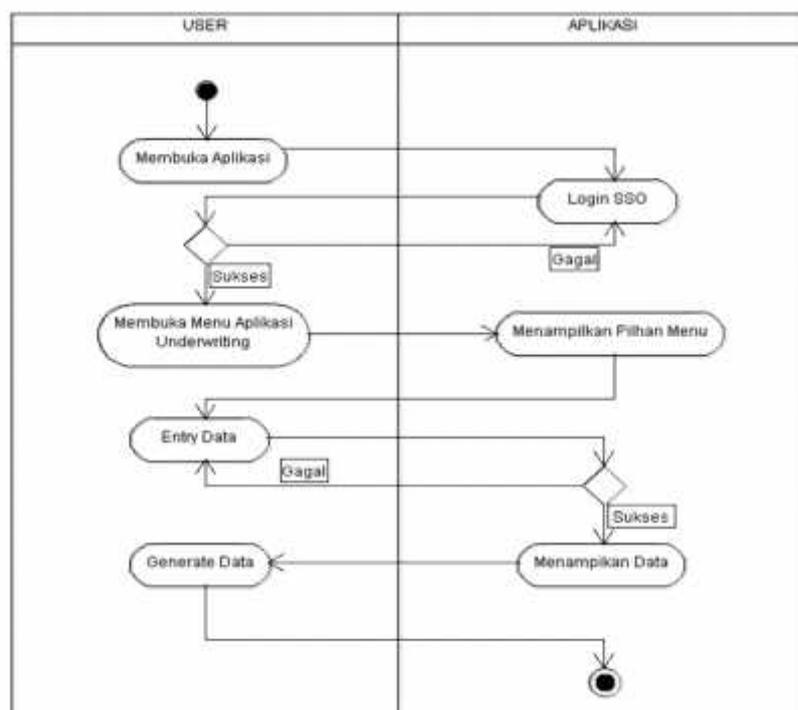
Sumber : Amsyah, Zulkifli, 2003, Manajemen Sistem Informasi, Jakarta:

Gramedia

Semua kegiatan memang memerlukan data, serta sebaliknya setiap pekerjaan juga akan menghasilkan data baik untuk keperluan unit kerjanya sendiri maupun keperluan unit kerja lain, ataupun organisasi lain sehingga pekerjaan dalam organisasi menjadi lebih efisien dan cepat serta akurasi yang baik sehingga kontribusi pekerjaan jangka panjang akan lebih baik.

a. Hasil Sistem Proses Data Entry

Berikut ini peneliti akan menjelaskan sistem informasi manajemen PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar menggunakan metode komputerisasi yang telah disusun sedemikian rupa dapat menghasilkan data yang baik dan relevan agar tidak terjadi kesalahan antara pembuat keputusan dengan sistem yang digunakan.



Gambar 12

Flowchart User dan Aplikasi Entry Data

Pada gambar tersebut menjelaskan fungsi setiap *user* dalam menggunakan sistem informasi manajemen di PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar menggunakan aplikasi berbasis *web based* dimana proses terjadi data yang diolah dan disimpan oleh sistem akan tertata dengan baik dari sisi *database* dan *cloud*

b. Hasil Sistem Proses Data Klaim

Pengertian proses data klaim adalah permintaan resmi yang ditujukan kepada perusahaan asuransi terkait perlindungan finansial atau ganti rugi dari pihak bertanggung sesuai dengan kontrak perjanjian yang telah disepakati antara tertanggung dengan perusahaan penyedia jasa asuransi.

Sebelum klaim asuransi disetujui biasanya perusahaan akan meninjau validitasnya sebelum permintaan disetujui. Perlindungan asuransi yang akan diberikan dapat berupa asuransi jiwa, properti, kesehatan dan lain sebagainya sesuai dengan program asuransi yang di ikuti. Terdapat banyak jenis program asuransi diantaranya adalah kematian, kehilangan, kerusakan atau sakit, di mana melibatkan pembayaran premi secara teratur dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan yang telah ditentukan sebagai ganti polis untuk mendapatkan perlindungan dari program asuransi yang diikuti.

Sebelum mengikuti program asuransi dan mengajukan klaim terhadap asuransi anda perlu memperhatikan beberapa hal berikut ini agar tidak terjadi kesalahan data yang menyebabkan hilangnya atau ditolak saat pengajuan klaim.

Klaim harus sesuai dengan yang tertera dalam polis diantaranya :

- a) Resiko yang dijamin dan yang tidak dijamin
- b) Barang yang dijamin dan yang tidak dijamin
- c) Hal-hal lain

Hal lain yang juga perlu untuk anda perhatikan adalah

- a) Polis masih berlaku (*inforce*)
- b) Polis tidak dalam masa tunggu masa mulai berlakunya
- c) Klaim termasuk dalam pertanggungan

Saat anda melakukan klaim terdapat 3 (tiga) tahapan yang harus anda lalui tiga tahapan dalam klaim asuransi sehingga tidak terjadi *dispute* antara tertanggung dan perusahaan asuransi antara lain sebagai berikut :

1) *Notification*

- (a) Batas waktu pelaporan klaim sesuai dengan ketentuan dari polis asuransi
- (b) Melaporkan pada perusahaan asuransi secara tertulis

2) *Investigation*

Dalam tahap investigasi terdapat beberapa hal yang perlu anda ketahui antara lain :

- (a) *Fact-finding Survey* di lokasi.
- (b) Dokumen pembuktian dari nilai kerugian dan lainnya
- (c) Penunjukkan jasa penilai kerugian

3) *Submission*

- (a) Pengiriman dokumen yang mendukung klaim
- (b) Pemeriksaan kesesuaian dokumen sesuai dengan polis

Definisi dari asuransi di Indonesia telah ditetapkan dalam UU nomor 2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.

Sementara itu untuk memproses klaim kendaraan atau *non - kendaraan bermotor*, ada prosedur dan syarat cara klaim asuransi jasindo yang berbeda yang dapat dilakukan. Inilah beberapa persyaratannya antara lain sebagai berikut :

- a) Sampaikan laporan dan perkiraan nilai klaim terhadap non kendaraan bermotor baik secara lisan ataupun tertulis.
- b) Proses pelaporan maksimal dilakukan 3 x 24 jam setelah kerusakan ataupun kehilangan di kantor – kantor cabang Jasindo yang memproses polis asuransi anda.
- c) Memberikan izin pada pihak asuransi untuk menghitung kerugian yang sesuai dengan mekanisme standar penghitungan
- d) Persiapkan dokumen – dokumen pendukung lainnya untuk memproses klaim terhadap non kendaraan bermotor. Pastikan dokumen relevan dan sesuai yang dibutuhkan.

Dari perihal tersebut diatas peneliti akan menjelaskan dari tabel hingga *flowchart* dimana dokumen proses pengajuan klaim hingga selesai sebagai berikut :

Table 1
Formulir Laporan Klaim

1	Nama dan Alamat Tertanggung	
2	No. Polis	
3	Lokasi (kejadian)	
4	Dugaan penyebab kerugian	
5	Tanggal dan jam peristiwa kerugian	
6	Kronologis peristiwa kerugian	
7	Penggunaan(okupasi) Harta benda pada saat terjadinya peristiwa kerugian	
8	Keterangan perihal harta benda sesuai yang tercantum dalam polis sesaat sebelum terjadinya peristiwa kerugian	
9	Keterangan tentang perubahan mengenai penempatan dan penggunaan (okupasi) harta benda sejak polis dikeluarkan (jika ada)	
10	Nilai harta benda pada saat sebelum terjadi peristiwa kerugian yang tercantum dalam daftar terlampir	
11	Harta benda yang mengalami kerugian dan besarnya perkiraan kerugian	
12	Apakah ditempat ini atau ditempat lain milik Tertanggung pernah terjadi peristiwa kerugian ? (jika ya, jelaskan)	
13	Apakah harta benda yang mengalami kerusakan juga dipertanggungkan pada Perusahaan Asuransi lain ? Sebutkan nama, alamat dan nomor polis perusahaan asuransi yang bersangkutan (agar dilampirkan fotocopy polis)	
14	Apakah syarat-syarat dan kewajiban-kewajiban menurut polis telah dipatuhi	
15	Apakah ada pihak lain yang mempunyai kepentingan atas harta benda yang mengalami kerusakan ? Jika ada sb	
16	Keterangan tambahan	

Sumber : Polis Standar Asuransi PT Jasindo (Persero) 2017

Tabel diatas dengan rinci menjelaskan bahwa *form* aplikasi tersebut harus sesuai dengan fakta-fakta yang sesuai diakibatkan oleh nasabah yang mengalami hal-hal yang tidak di inginkan seperti kecelakaan dan sebagainya dengan ketentuan sesuai *term & condition* polis. Nasabah harus memberikan keterangan sebenar-benar terhadap kejadian yang telah menimpanya pada saat terjadi kecelakaan, apabila nasabah tidak mengungkapkan fakta ketika pihak perusahaan mengadakan survey dan data tidak sesuai maka perusahaan mempunyai data tidak *valid* atau *acceptable* dan pihak perusahaan berhak tidak menyetujui permohonan pada saat tersebut.

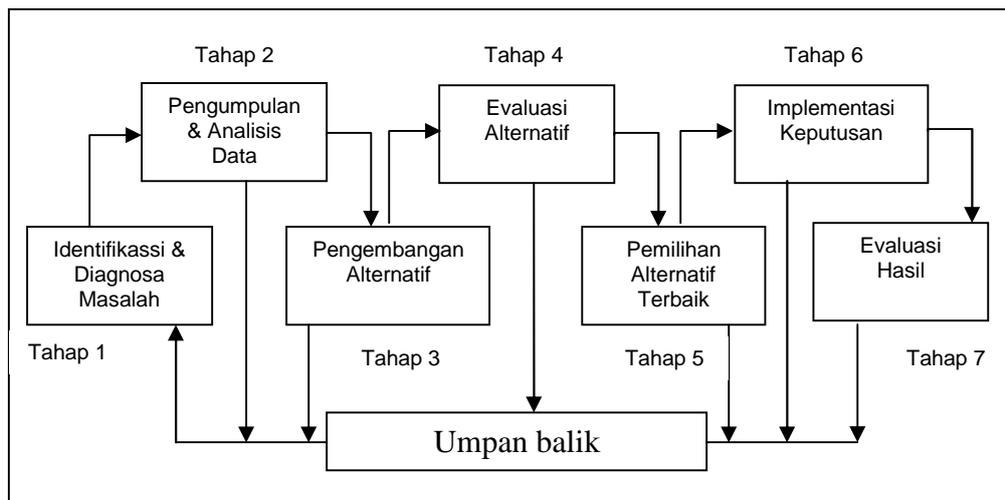
c. Hasil Sistem Proses Data Klaim

Beberapa manajer yang harus membuat suatu keputusan dengan metode pembuatan keputusan informal untuk memberi pedoman bagi manajer. Sebagai contoh manajer dapat menggantungkan pada tradisi dan membuat keputusan sama seperti dibuat untuk masalah atau kesempatan serupa diwaktu lalu. Manajer dapat menggunakan pemikiran yang disebut *a priori*, yaitu manajer membuat anggapan bahwa penyelesaian masalah paling logis dan jelas adalah paling benar.

Metode ini berguna berbagai kasus, tetapi dalam kasus lainnya akan mengarahkan manajer untuk membuat keputusan yang salah. Tidak ada pendekatan pembuatan keputusan yang dapat menjamin bahwa manajer akan selalu membuat keputusan

yang benar. Akan tetapi, bagaimana pun para manajer yang menggunakan keputusan suatu pendekatan rasional, intelektual, dan sistematis akan lebih berhasil dibandingkan para manajer yang menggunakan metode informal.

Proses dasar pembuatan keputusan rasional hampir sama dengan proses perencanaan strategis formal. Ini mencakup identifikasi dan diagnosa masalah, pengumpulan dan analisa data yang relevan, pengembangan alternatif, pengembangan alternatif-alternatif, implementasi keputusan dan evaluasi terhadap hasil seperti yang ditunjukkan dalam gambar dibawah ini.



Gambar 13
Tahap-Tahap Proses Pengambilan Keputusan

Sumber : Sutarbi, Tata, *Sistem Informasi Manajemen*, Andi : Yogyakarta

Proses pengambilan keputusan memiliki berapa tahap :

- 1) Tahap 1: Pemahaman dan Perumusan Masalah. Para manager sering menghadapi kenyataan bahwa masalah yang

sebenarnya sulit dikemukakan atau bahkan sering hanya mengidentifikasi masalah, bukan penyebab dasar. Para manager dapat mengidentifikasi masalah dengan beberapa cara. Pertama, manager secara sistematis menguji hubungan sebab-akibat. Kedua manager mencari penyimpangan atau perubahan dari yang normal.

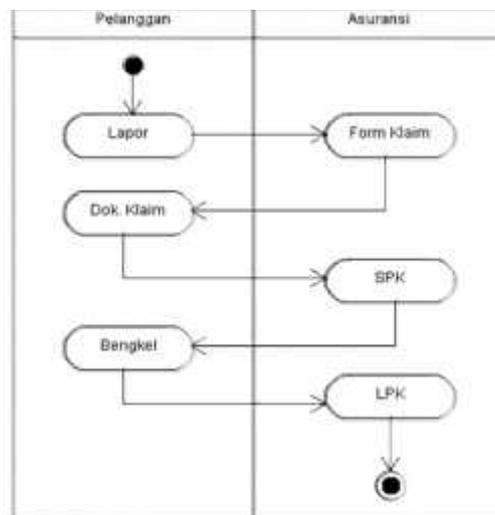
- 2) Tahap 2: Pengumpulan dan Analisis Data yang Relevan. Setelah manager menemukan dan merumuskan masalah, manager harus memutuskan langkah-langkah selanjutnya. Manager pertama kali harus menentukan data-data apa yang dibutuhkan untuk membuat keputusan yang tepat dan kemudian mendapatkan informasi tersebut.
- 3) Tahap 3: Pengembangan alternatif-alternatif. Kecenderungan untuk menerima alternatif keputusan pertama yang feasible sering menghindarkan manager dari pencapaian penyelesaian yang terbaik untuk masalah manager. Pengembangan sejumlah alternatif memungkinkan manager menolak kecenderungan untuk membuat keputusan terlalu cepat dan membuat keputusan yang efektif. Manager harus memilih suatu alternatif yang cukup baik, walaupun bukan sesuatu yang sempurna atau ideal.
- 4) Tahap 4: Evaluasi alternatif-alternatif. Setelah manager mengembangkan sekumpulan alternatif, manager harus mengevaluasi sekumpulan alternatif, manager harus mengevaluasi untuk menilai efektifitas setiap alternatif.

- 5) Tahap 5: Pemilihan alternatif terbaik. Pembuatan keputusan merupakan hasil evaluasi berbagai alternatif. Alternatif terpilih akan didasarkan pada jumlah informasi bagi manager dan ketidaksempurnaan kebijakan manager.
- 6) Tahap 6: Implementasi keputusan . Setelah alternatif terbaik dipilih, para manager harus membuat rencana untuk mengatasi berbagai permasalahan dan masalah yang mungkin dijumpai dalam penerapan keputusan. Dalam hal ini, manager perlu memperhatikan berbagai resiko dan ketidakpastian sebagai konsekuensi dibuatnya suatu keputusan. Disamping itu, pada tahap implementasi keputusan manager juga perlu menetapkan prosedur laporan kemajuan periodik dan mempersiapkan tindakan korektif bila masalah baru muncul dalam pembuatan keputusan, serta merancang peringatan dini untuk menghadapi berbagai kemungkinan.
- 7) Tahap 7: Evaluasi hasil-hasil. Keputusan. Implementasi keputusan harus selalu dimonitor. Manager harus mengevaluasi apakah implementasi dilakukan dengan lancar dan keputusan memberikan hasil yang diinginkan.

Dalam hal tersebut diatas mengenai tahapan-tahapan pengambilan keputusan peneliti dapat menyimpulkan dari hasil wawancara dengan Bapak Henri Pratama bahwa pengambilan keputusan manager sangat kompleks sesuai dengan kebijakan perusahaan berikut alur yang diterapkan dalam hal penyelesaian

keputusan terhadap jasa perusahaan PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar harus mengikuti Standar Operasional Prosedur sebagai tolak ukur agar tidak terjadi kesalahan komunikasi.

Gambar dibawah ini menjelaskan menggunakan *flowchart* dari pelanggan ingin mengajukan permohonan awal dan pihak asuransi dalam proses pengajuan klaim yang akan diterapkan dalam pengajuan klaim sehingga klaim tersebut dapat diterbitkan oleh pihak perusahaan.



Gambar 14
Flowchart Lapor Klaim

Gambar diatas menjelaskan antara pelanggan dan pihak asuransi dalam hal pengajuan klaim. Hal tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan harus melaporkan klaim ke pihak perusahaan dan perusahaan PT Jasindo memberikan *form* klaim untuk di isi oleh pelanggan sesuai dengan data, fakta serta itikad baik dari pelanggan, setelah itu pelanggan harus melengkapi

dokumen pendukung untuk dapat dibuatkan SPK (Surat Perintah Kerja) dari perusahaan sehingga dengan terbitnya SPK maka pelanggan bisa melakukan atau datang langsung ke bagian bengkel, rumah sakit dan sebagainya terkait dengan kerjasama pihak ketiga dengan perusahaan PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar, setelah itu terbit Laporan Penyelesaian Klaim (LPK) untuk dapat diterbitkan di sistem *web based*.

3. Penerapan Sistem Output

Output adalah unit/perangkat luar yang digunakan untuk menampilkan atau menerjemahkan data yang keluar dari mikroprosesor komputer. Perangkat luar yang menangkap *output* dari sistem mikroprosesor ini misalnya data digital yang ditampilkan pada layar monitor, atau data script yang dicetak pada printer dan sebagainya.

Output pada sistem adalah untuk menerima keluaran data dari mikroprosesor CPU atau server komputer yang telah diterjemahkan.

Sistem *Output* merupakan hasil dari input yang telah diproses oleh bagian pengolah dan merupakan tujuan akhir sistem. *Output* ini bisa berupa laporan grafik, diagram batang, .pdf, . dan sebagainya. Berikut ini adalah hasil *output* yang telah di-*generate data* yang telah dilakukan *user* apabila telah di-*review* ataupun *approval* berjenjang sesuai dengan *Standar Operational Procedure* dengan contoh sebagai berikut :

DRAFT VERSION 04541/209/281/2017/000

POLIS STANDAR ASURANSI KEBAKARAN INDONESIA

No Polis : 209.281.500.17.9308/000000 Baru
 Nama Tertanggung : BANK TABUNGAN NEGARA CG KC, Medan CG
 NOVILINA HASUGIAN
 Alamat Tertanggung : MENARA BTN LT 12 JL GAJAH MADA NO 1 JAKARTA
 PUSAT 10130
 Jakarta Pusat - DKI JAKARTA
 10100
 Jangka Waktu Pertanggungan : 27 Juli 2017 s.d 00 Juli 2032
 jam 12.00 siang waktu setempat dimana objek pertanggungan berada.
 Lokasi/Alamat Yang Dipertanggungkan : P.1/AMAN DELI JOHOR BLOK B NO.14 DELI TUA DELI SERDANG
 Bandung JAWA BARU, 40375
 Penerangan : LISTRIK
 Kelas Konstruksi : Kelas 1
 Jenis Risiko / Okupasi : 297E/ Rumah Tinggal

Haris Borne dan atau kopertingan yang dipertanggungkan :

No. Deskripsi	Haris Pertanggungan	Rate (‰) Premi	
1. Bangunan Rumah Tinggal	RP. 124.550.000,00	0,39000	RP. 723.946,90
Total	RP. 124.550.000,00		RP. 723.946,90

Risiko Sendiri nil

Klausula/Warranty Tambahan:

POLIS STANDAR ASURANSI KEBAKARAN INDONESIA + KLAUSULA SYARIAH, KLAUSULA AKAD WAKALAH BIL UJRAH BIL MUDARABAH, KLAUSULA ALOKASI SURPLUS, KLAUSULA GARDH, KLAUSULA PENGEMBALIAN KONTRIBUSI TABARRU' PESERTA, KLAUSULA DEFINISI, KLAUSULA OKUPASI DAN/ATAU OBJEK YANG HARAM, KLAUSULA PEMBAYARAN PREMI POLIS ASURANSI TPAK (KLAUSULA I), KLAUSULA DANK, KLAUSULA PENUTUPAN JANGKA PANJANG, 12 MONTH BREAK & REVIEWS CLAUSES

Premi	: RP.	723.946,90
Biaya Polis	: RP.	0,00
Biaya Material	: RP.	0,00
Total	: RP.	723.946,90

Dibuat di JAKARTA
 Pada tanggal 27 Juli 2017

Gambar 15

Hasil Output Polis Standar Asuransi Kebakaran

Sumber : Sistem STAR PT. Jasindo (Persero) Makassar, 2017

Pada gambar tersebut diatas menjelaskan dengan rinci mengenai *data* yang telah di *entry* oleh *user* sesuai dengan kebijakan perusahaan dari tahapan awal seleksi berkas, survei lokasi, barang yang diasuransikan serta apakah nasabah tersebut dapat akseptasi atau tidak. Gambar tersebut menampilkan dengan lengkap antara lain sebagai berikut :

- Judul Polis
- No. Polis
- Nama Tertanggung
- Jangka Waktu Pertanggungan
- Lokasi atau Alamat yang dipertanggungkan
- Jenis Resiko
- Biaya

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, dalam pelaksanaan penerapan sistem manajemen informasi manajemen, maka perusahaan dapat memberikan peran masing-masing *user* yang bisa dipertanggungjawabkan apabila terdapat kesalahan *entry data*, baik kesalahan penulisan dan etiket tidak baik pada pengumpulan data dapat menyebabkan polis tidak berlaku apabila suatu saat terjadi hal-hal yang tidak diinginkan apabila terjadi klaim sehingga tidak akan terjadi *dispute* data dari nasabah dan perusahaan jasa.

a. Perangkat Pendukung Sistem Informasi Manajemen

Adapun jenis dan jumlah perangkat masing-masing disetiap divisi atau seksi organisasi perusahaan PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 2
Daftar Perangkat Sistem Informasi Manajemen
PT Jasindo (Persero) KC Makassar

Jenis	Uraian	Banyaknya
Perangkat Keras	Server	1 buah
	Desktop PC	20 buah
	UPS	5 buah
	Hub	10 buah
	Wireless	1 buah
	Fingerprint	1 buah
	Printer	8 buah
	Hardisk Eksternal	5 buah
Perangkat Lunak	Operating Sistem Server	1 buah
	Database	1 buah
	Aplikasi STAR	1 buah
	Anti Virus	20 buah

Sumber : Olahan obeservasi peneliti di PT Jasindo, 2017

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa perangkat keras sangat berperan penting dalam hal penunjang pelaksanaan pekerjaan.

Perangkat keras tersebut di kondisikan dengan sistem aplikasi yang mendukung, dikarenakan apabila spesifikasi tidak mendukung maka aplikasi akan tidak berjalan dengan baik dari kecepatan dan penyimpanan data sehingga bisa menimbulkan *crash* atau tidak berjalan baik perangkat komputer dalam menjalankan sistem informasi manajemen perusahaan.

Berikut contoh gambar dibawah ini support sistem pendukung :



Gambar 16

Ruang Server dan Jaringan

Sumber : PT. Jasindo (Persero) Makassar, 2017

Dari gambar diatas terdapat jaringan internet, telepon dan *server* yang terhubung dengan pusat data *center* jakarta

sehingga proses *entry data* yang dilakukan oleh cabang dan disimpan maka akan diolah oleh pusat data di Jakarta sehingga segala sesuatu yang dilakukan oleh sistem harus saling *supporting* atau terintegrasi dalam sistem yang mendukung untuk pelaporan data agar menghindari dampak penggunaan aplikasi yang berat dan menjadi masalah *entry data* yang dilakukan oleh berbagai staf di perusahaan.

Dari beberapa penjelasan di atas, menurut peneliti, hal yang paling menjadi kendala adalah tidak adanya staf IT (Informasi Teknologi) yang sesuai dengan kemampuan bidangnya dalam menyelesaikan segala keluhan dalam sistem informasi berbentuk *software* maupun penunjang sistem *software* adalah *hardware* yang digunakan.

Sistem tersebut selalu melakukan pembaharuan agar menunjang percepatan dan tidak menutup kemungkinan mengalami *trouble* sistem yang tidak diduga. Apabila mengalami hal tersebut maka pihak PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar harus mengkonfirmasi segala keluhan yang terdapat di kantor cabang ke kantor pusat Jakarta sehingga terjadi komunikasi *internal* membutuhkan waktu lama dan mengganggu kinerja perusahaan yang selama ini hanya menggunakan pihak ketiga (*external*).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka akan disajikan beberapa kesimpulan dari hasil Analisis Sistem Informasi Manajemen PT. Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar secara keseluruhan mempunyai 3 (tiga) aspek yaitu *input*, proses dan *output* sebagai berikut :

1. Hasil mengenai dari segi *input* yang dilakukan oleh perusahaan dalam Analisis Sistem Informasi Manajemen PT. Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar adalah melakukan pendataan secara cepat dan *user friendly* yang memudahkan dalam hal *entry* dengan teknologi komputerisasi sudah sangat baik.
2. Hasil mengenai dari segi *proses* yang dilakukan oleh perusahaan dalam Analisis Sistem Informasi Manajemen PT. Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar adalah data yang telah di *input* serta diolah dan disimpan dalam *server* data sudah cukup baik.
3. Hasil mengenai dari segi *output* yang dilakukan oleh perusahaan dalam Analisis Sistem Informasi Manajemen PT. Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar adalah proses keluaran yang diolah menjadi file dokumen sangat baik.

B. Saran – saran

Agar penerapan Sistem Informasi Manajemen PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar dapat berjalan lebih optimal dan efisien, disarankan :

1. Sistem Informasi Manajemen PT. Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar dalam hal peng-*input*-an data menggunakan *web based* ini dapat dikembangkan sehingga dapat digunakan oleh *browser* apapun sehingga dapat meringankan pekerjaan *input* data.
2. Sistem Informasi Manajemen PT. Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar dalam hal proses data diharapkan server dapat melakukan kinerja kecepatan proses dapat dimaksimalkan sehingga tidak memakan waktu lama dalam hal proses verifikasi.
3. Sistem Informasi Manajemen PT. Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar dalam hal *output* data diharapkan file yang dikeluarkan dapat memberikan data yang mudah dipahami dan dimengerti.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar Susanto, 2004, *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: Linggar Jaya.
- Arep, Ishak & Tanjung, Hendri, 2003, *Manajemen Motivasi*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Arep, Ishak & Tanjung, Hendri, 1996, *Manajemen Sumber Daya*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Amsyah, Zulkifli, 2003, *Manajemen Sistem Informasi*, Jakarta: Gramedia
- Allen, Louis A, 1968, *Karya Manajemen*, Jakarta: J.M.A Tuhutera.
- Bungin, Burhan, 2008, *Sosiologi Komunikasi (Teori, Paradigma, dan Discourse Teknologi Komunikasi di Masyarakat)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Budisantoso Totok, Triandaru Sigit, 2006, *Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat.
- Bentley, Lonnie D dan Whitten, Jeffrey L, 2007, *Systems Analysis and Design for the Global Enterprise, 7th Edition, International Edition*. New York: McGrawHill.
- Daft, Richard L, 2002, *Manajemen, Edisi Kelima Jilid Satu*, Jakarta: Erlangga.
- Davis, Gordon, 1991, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I Pengantar*, PT. Pustaka Binaman Pressindo: Jakarta.
- Fayol, Henry, *General and Industrial Management*, 1985, London: Sir Issac and Son.
- Guritno, Bambang dan Waridin, 2005, *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja*. JRBI. Vol 1. No 1. Hal: 63-74.
- George R. Terry & Laslie W. Rue, 2009, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara
- Hartono, Jogiyanto, 1989, *Analisis dan Desain*, Yogyakarta: Andi.
- _____, Jogiyanto 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Andi: Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani, 2000, *Manajemen, Edisi 2*, Yogyakarta: BPF.

- _____, 2001, *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Edisi Kedu, Yogyakarta: BPFE.
- Heidjrachman, Ranupandojo dan Suad, Husnan, 1996, *Manajemen Personalia*, Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, Malayu S.P, 2001, *Manajemen Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- _____, 2002, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara.
- _____, 2009, *Manajemen Dasar, Pengetian dan Masalah Edisi Revisi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibnu, Syamsi, 1994, *Pokok-pokok Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Jogiyanto, HM, 2009, *Analisis dan Desain*, Yogyakarta: Andi OFFSET.
- Koontz, Harold, Cyril O'Donnell, dan Heinz Wehrich, 1990, *Manajemen*, Jakarta: Erlangga.
- Laudon, Kenneth C, & Jane, P. Laudon, 2010, *Manajemen Information System, Managing the Digital Firm*, New Jersey: Prentice-Hall.
- M. Manullang, 1981, *Manajemen Personalia*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- M. Scott, George, 2004, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Nash F, John dan Martin B, Robert, 2001, La Midjan & Azhar Susanto, *Accounting Information Sistem*, Jakarta: Salemba.
- Nilasari, Irma & Wilujeng SP, 2005, *Pengantar Bisnis*, Bandung: Universitas Widyatama.
- Pangestu, Danu Wira, 2007, *Teori Dasar Sistem Informasi Manajemen (SIM)* : Komunitas eLearning IlmuKomputer.Com
- Safroni, Ladzi, 2012, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Kontek Birokrasi Indonesia*, Surabaya: Aditya Media Publishing
- Sukarna, 2011, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: CV. Mandar Maju.
- Siswanto, 2007, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Susanto, Azhar, 2004, *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Linggar Jaya.
- Sutarbi, Tata, 2003, *Analisa Sistem Informasi*, Yogjakarta: Andi.

Sutarman, 2009, Pengantar Teknologi Informasi, Yogyakarta: Bumi Aksara..

Winarno, Wing Wahyu, 2004 Sistem Informasi Manajemen, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.

Wilujeng SP, Sri, 2006, Sistem Informasi Manajemen, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Aturan Hukum

Undang-Undang Negara Republik Indonesia No.2 Tahun 1992 Tentang Asuransi.

Keputusan Menteri Keuangan No.764/MK/IV/12/197 2 Juni 1973 Tentang PT. Jasindo (Persero)

Sumber lain-lain

<http://dosenit.com/kuliah-it/sistem-informasi/pengertian-sistem-informasi-manajemen-menurut-para-ahli>

https://books.google.co.id/books?id=-spIJ8h0z3oC&pg=PA189&lpg=PA189&dq=sumber+henry+fayol+1985+general+and+industrial+management&source=bl&ots=CXdR0BgX_6&sig=t4sQP7H5Wbrzmtm2pDlbDirYhvY&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwi4iaSC5fTXAhWFKpQKHVGBCiUQ6AEIOzAG#v=onepage&q=sumber%20henry%20fayol%201985%20general%20and%20industrial%20management&f=false

<http://www.worldcat.org/title/general-and-industrial-management/oclc/825227>

www.jasindo.co.id

Polis Standar Asuransi PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar

Aplikasi STAR PT Jasindo (Persero) Kantor Cabang Makassar

L
A
M
P
I
R
A
N

WAWANCARA



Bpk. Henri sebagai Kepala Pemasaran



Bpk. Ryan Lolom



Evalian



Ardiansyah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Chairul Huda
TTL : Jakarta, 04 Juli 1989
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Status : Menikah
Suku/Kebangsaan : Indonesia
Alamat Rumah : JL. Warung Jati Timur IIB No.65 Jakarta Selatan
No Hanphone : 0818-6171-12
Nama Perusahaan : PT. Jasindo (Persero)
Alamat Perusahaan : Jl. Dr. Sam Ratulangi Makassar

Riwayat Pendidikan :

1. Lulus Sekolah Dasar Negeri 05 Kalibata Jakarta Selatan Tahun 2001
2. Lulus Sekolah Menengah Pertama Negeri 155 Jakarta Tahun 2004
3. Lulus Sekolah Menengah Atas 28 Oktober 1928 Jakarta IPA tahun 2007
4. Lulus Politeknik Negeri Jakarta tahun 2010
5. Terdaftar sebagai Mahasiswa Program Studi Manajemen Ekonomi Publik Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Tahun 2013.

Riwayat Pekerjaan :

1. Staff PT. Maretska sebagai Programmer tahun 2010
2. Staff PT. Cheil Jedang sebagai IT Staff 2011
3. Staff Kordinator PT. Jasindo (Persero) 2012 sampai sekarang