

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Klaim merupakan salah satu permasalahan yang sangat serius bagi perusahaan jika tidak ditangani dengan baik. Klaim yang tidak ditangani dengan baik akan mengakibatkan kerugian yang besar pada perusahaan. Untuk menghindari kerugian yang diakibatkan oleh klaim, maka perusahaan berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik terutama dalam kualitas pelayanan terhadap penanganan klaim. Dalam menangani klaim, perusahaan memiliki kegiatan yang membutuhkan proses untuk mengendalikan kegiatan yang ada di dalam perusahaan. Menurut Coulter dan Robbins (2004), pengendalian adalah sebagai suatu proses memantau kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan itu telah berjalan sebagaimana yang telah direncanakan dan proses mengoreksi setiap penyimpangan yang berarti.

PT. Elektrotechnische Apparate GmbH (E-T-A) Indonesia merupakan anak perusahaan internasional Jerman yang beroperasi menjadi *supplier circuit breaker* elektro mekanik dan elektro untuk berbagai aplikasi industri. PT. E-T-A Indonesia merupakan salah satu tempat bagi perusahaan Jerman untuk melakukan *assembly* terhadap produk yang akan dijual oleh induk perusahaan Jerman. Pemasok PT. E-T-A Indonesia adalah induk perusahaan Jerman dan perusahaan lokal sedangkan pelanggan PT. E-T-A Indonesia adalah sesama anak perusahaan Jerman, induk perusahaan Jerman itu sendiri dan pelanggan lokal. PT. E-T-A Indonesia memiliki 11 departemen dalam struktur perusahaannya untuk

menjalankan bisnis organisasinya, yaitu departemen *Quality, Health and Safety & Changed Management (QHSE-CM)*; *Material Handling*; *Production and Planning Control (PPC)*; *Sales and Marketing*; *Facility*; *Process Optimization and IT*; *Procurement*; *Production*; *Finance*; *Engineering*; dan *Human Resources*. PT. E-T-A Indonesia menghasilkan 10 jenis *circuit breaker*, yaitu 201, 1120, 1160, 1170, 1180, 1658, 4120, 8340, 9510; dan socket 81.

Untuk meningkatkan kualitas bisnis perusahaan, PT. E-T-A Indonesia berupaya untuk memperbaiki kinerja penanganan klaim. Klaim yang terdapat pada PT. E-T-A Indonesia dibagi menjadi beberapa kategori yaitu *incoming claim*, *outgoing claim* dan *internal claim*. *Incoming claim* adalah klaim yang dilakukan oleh pelanggan terhadap produk dari PT. E-T-A Indonesia. *Outgoing claim* adalah klaim yang dilakukan oleh PT. E-T-A Indonesia terhadap pemasoknya. *Internal claim* adalah klaim yang dilakukan oleh internal perusahaan mengenai kegiatan produksi perusahaan itu sendiri. Klaim yang masuk pada PT. E-T-A Indonesia akan diterima oleh departemen QHSE-CM atau *Quality Management (QM)*. Klaim tersebut akan dianalisis oleh departemen QM, yang nantinya akan diseleksi apakah barang tersebut ditolak dan dikembalikan kepada pemasoknya (*return*), barang dari pelanggan ditarik dan dikirim barang baru oleh PT. E-T-A Indonesia (*replacement*), atau barang yang datang dari pemasok akan dikerjakan ulang di PT. E-T-A Indonesia (*rework*), kemudian barang yang datang dari pemasok akan dihancurkan (*scrap*). Klaim yang sudah dianalisis oleh departemen QM akan diterbitkan kepada departemen yang bersangkutan untuk diselesaikan.

PT. E-T-A Indonesia mendapatkan sedikitnya lima klaim dan paling banyak dua puluh klaim setiap harinya. Klaim tersebut terdiri dari *incoming claim*, *outgoing claim*, dan *internal claim*. Dalam proses penanganan klaim, departemen QM akan menerbitkan data klaim dengan menggunakan *file* aplikasi Microsoft Excel yang akan disimpan ke dalam *folder* penanganan klaim. Infrastruktur pada PT. E-T-A Indonesia saat ini sudah menggunakan *Local Area Network (LAN)* yang menghubungkan setiap komputer dari semua departemen yang terkait dengan proses penanganan klaim agar dapat mengakses *folder* penanganan klaim. Setiap departemen yang terkait dalam proses penanganan klaim akan mengecek ke dalam *folder* tersebut untuk melihat data klaim yang akan ditangani. Proses penanganan untuk setiap klaim akan ditangani dalam batas waktu maksimal satu bulan. Laporan hasil penanganan klaim atau *8D Report* akan dibuat oleh departemen QM dan dimasukkan ke dalam *folder* penanganan klaim setelah proses penanganan klaim yang ditangani selesai dilakukan.

Dalam melaksanakan proses penanganan klaim, PT. E-T-A Indonesia tidak bisa memberikan informasi kepada pelanggan mengenai sejauh mana klaim dari pelanggan tersebut sudah diproses. Hal tersebut mengakibatkan pelanggan harus menunggu hasil dari penanganan klaim yang dilakukan oleh PT. E-T-A Indonesia. Induk perusahaan perusahaan Jerman juga perlu mengetahui keseluruhan proses penanganan klaim yang terdapat pada PT. E-T-A Indonesia. Selama ini, induk perusahaan Jerman menerima laporan dari PT. E-T-A Indonesia melalui *hardcopy* laporan penanganan klaim yang dikirim melalui pihak ketiga. Hal tersebut membuat PT. E-T-A Indonesia harus mengeluarkan biaya untuk

mengirim *hardcopy* hasil penanganan klaim dan membutuhkan waktu yang lama agar sampai kepada induk perusahaan Jerman.

Dalam melaksanakan proses penanganan klaim, PT. E-T-A Indonesia sering mengalami kendala, seperti kesulitan dalam mengelola data klaim karena pengelolaan data klaim selama ini dilakukan dengan memasukkan data ke dalam aplikasi Microsoft Excel. Pada umumnya, aplikasi Microsoft Excel yang digunakan tidak memiliki pengendalian yang baik karena data klaim yang sama bisa dimasukkan berkali-kali. Hal tersebut akan mengakibatkan departemen QM kesulitan dalam melakukan pencarian rekaman data klaim.

Kendala lain dalam menggunakan aplikasi Microsoft Excel adalah ketika beberapa departemen mengisi data penanganan klaim secara bersamaan, maka aplikasi Microsoft Excel akan menyimpan data penanganan klaim dari departemen yang melakukan penyimpanan pertama kali. Hal tersebut akan mengakibatkan hilangnya data penanganan klaim yang telah diisi oleh beberapa departemen.

Kendala lain yang dimiliki oleh PT. E-T-A Indonesia adalah tidak ada peringatan tentang *deadline* dari proses penanganan klaim. Kendala tersebut mengakibatkan proses penanganan klaim seringkali tidak terlaksana dengan baik dan tepat waktu. Hal itu akan berdampak kepada PT. E-T-A Indonesia karena dapat mengakibatkan keterlambatan dalam proses produksi. Proses penanganan klaim yang tidak tepat waktu juga akan berdampak kepada penurunan tingkat kepuasan pada pelanggan.

Selain itu, kendala lainnya adalah departemen QM kesulitan untuk memantau proses penanganan klaim. Hal ini terjadi karena tidak adanya informasi

*real time* yang mampu menggambarkan proses penyelesaian penanganan klaim dari masing-masing departemen mengenai keseluruhan proses secara berkala.

Salah satu sistem yang dapat membantu mengendalikan proses bisnis adalah *Administrative Workflow Systems*. *Administrative workflow systems* adalah sistem alur kerja yang dapat melacak apa yang dilakukan oleh setiap pengguna dan memberikan tugas baru menurut seperangkat aturan. Dalam *administrative workflow systems*, pengguna akan menjalankan aktivitasnya dengan mendapatkan informasi melalui notifikasi yang berisi instruksi dan komentar (Chaffey, 1998).

Kemajuan teknologi informasi yang semakin berkembang pesat saat ini dapat membantu pihak PT. E-T-A Indonesia untuk menyelesaikan persoalan di atas. Untuk membantu PT. E-T-A Indonesia dalam menyelesaikan masalah yang ada, maka dibuat sistem informasi berbasis web dengan penerapan *administrative workflow systems* yang digunakan sebagai sarana untuk mengendalikan proses penanganan klaim pada PT. E-T-A Indonesia. Sistem informasi berbasis web ini dapat mengendalikan jadwal proses penanganan klaim pada PT. E-T-A Indonesia. Proses pengendalian penanganan klaim dilakukan dengan memberikan notifikasi kepada setiap departemen yang bersangkutan yang berisi informasi mengenai apa yang harus dikerjakan oleh departemen tersebut. Jika terdapat departemen yang belum memberikan laporan hasil pengerjaan klaim ke dalam sistem, maka manajer dapat memberikan peringatan berupa notifikasi kepada departemen tersebut untuk segera melakukan proses penanganan klaim.

Sistem informasi berbasis web ini juga dapat memberikan informasi kepada departemen QM, manajer, pelanggan dan induk perusahaan Jerman mengenai sejauh mana klaim tersebut sudah diproses. Selain itu, sistem ini juga

dapat memberikan laporan dan grafik kepada manajer seluruh departemen yang terlibat dalam proses penanganan klaim untuk memberikan evaluasi sebagai tindak lanjut kegiatan yang akan dilakukan. Dengan adanya sistem ini, diharapkan proses penanganan klaim pada PT. E-T-A Indonesia dapat berjalan lebih baik dan cepat. Jadi, tujuan akhir perusahaan yakni menjadi *supplier circuit breaker* yang terbaik dapat tercapai.

## 1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka diperoleh rumusan masalah yaitu bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pengendalian penanganan klaim dengan *administrative workflow systems* pada PT. E-T-A Indonesia berbasis web.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, ruang lingkup permasalahan akan dibatasi pada:

1. Departemen-departemen yang terkait dengan sistem ini adalah departemen *Quality Management, Production, Engineering, Procurement, Material Handling, Finance, Sales* dan PPC.
2. Pengguna dalam sistem ini adalah staf, manajer dan pelanggan.
3. Sistem yang dibangun berbasis *internet*.
4. Data klaim yang digunakan adalah data *incoming claim, outgoing claim* dan *internal claim*.
5. Notifikasi akan diberikan dalam bentuk *pop-up*.
6. Diasumsikan staf selalu berada di dalam ruangan.

7. Proses penanganan klaim berdasarkan *Standard of Procedure* (SOP) dari PT. E-T-A Indonesia.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah merancang dan membangun sistem informasi pengendalian penanganan klaim dengan *administrative workflow systems* pada PT. E-T-A Indonesia berbasis web.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

##### 1. *Quality Management*

- a. Memudahkan dalam mencatat dan mencari rekaman data klaim dengan lebih baik dan cepat.
- b. Membantu memudahkan dalam memantau proses penanganan klaim dengan memberikan data *real time* dari masing-masing departemen mengenai keseluruhan proses secara berkala.
- c. Membantu memberikan peringatan yang jelas tentang *deadline* dari proses penanganan klaim.
  - a. Mengurangi penggunaan kertas.

##### 2. *Production dan Engineering*

- a. Memudahkan dalam mencari rekaman data klaim dengan lebih baik dan cepat.
- b. Memudahkan dalam mencatat laporan pengerjaan klaim yang sudah dikerjakan.

- c. Membantu memberikan peringatan yang jelas tentang *deadline* dari proses penanganan klaim.
  - d. Mengurangi penggunaan kertas.
3. *Procurement, Material Handling, Finance, Sales* dan PPC
- a. Memudahkan dalam mencari rekaman data klaim dengan lebih baik dan cepat.
  - b. Membantu memberikan peringatan yang jelas tentang *deadline* dari proses penanganan klaim.
  - c. Mengurangi penggunaan kertas.
4. Untuk pihak pelanggan, dapat meningkatkan kepuasan dalam menerima hasil dari klaim yang diberikan dalam waktu yang cepat, tepat dan baik.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan disusun dengan tujuan agar segala aktifitas yang dilakukan dalam penelitian ini dapat terekam dalam bentuk laporan secara jelas dan sistematis. Penyajiannya dibagi berdasarkan beberapa bab.

Pada bab pertama menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari penulis dalam merancang dan membangun sistem informasi pengendalian penanganan klaim. Bab ini juga mencakup perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

Pada bab kedua menjelaskan mengenai teori-teori yang mendukung dalam penyelesaian penelitian, yaitu: sistem, informasi, sistem informasi, klaim, pengendalian, pengarsipan, *Workflow Management Systems* (WFMS), model



*waterfall*, web, testing dan skala likert. Teori-teori ini yang akan digunakan oleh penulis dalam menyelesaikan laporan dan sistem informasi pada penelitian ini.

Pada bab ketiga berisi tentang penjelasan dari analisis sistem dan desain sistem yang dilakukan oleh penulis. Pada bagian analisis sistem akan dijelaskan tentang sistem yang ada sekarang, dilanjutkan dengan analisis dari permasalahan yang ada. Setelah melakukan analisis, akan dilakukan desain sistem yang menjelaskan bagaimana sistem ini akan dibuat. Desain sistem akan digambarkan menggunakan *Business Process Modelling Notation (BPMN)*, *Data Flow Diagram*, *Entity Relationship Diagram*, dan desain *interface*.

Pada bab keempat menjelaskan mengenai hasil implementasi dari analisis dan perancangan sistem yang telah dilakukan. Bab ini akan menunjukkan tampilan dari sistem informasi yang telah dibuat, serta analisis dari hasil uji coba sistem informasi yang telah dilakukan.

Pada bab kelima berisi tentang kesimpulan pembahasan permasalahan yang telah dilakukan dan saran bagi pengembangan sistem informasi penanganan klaim ke depannya.