

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang Penelitian

PT. Binasentra Purna (PT. BSP) adalah perusahaan pialang asuransi yang bergerak dibidang jasa keperantaraan asuransi yang telah berdiri lebih dari 30 tahun. PT. Binasentra Purna menangani jasa keperantaraan penutupan asuransi baik dari sisi underwriting hingga dari sisi pelayanan klaim. Bisnis PT. Binasentra Purna mayoritas berasal dari PT. Bank BTN Persero Tbk (Bank BTN), khususnya dari bisnis KPR Bank BTN. Dimana BSP menangani penutupan asuransi, pelayanan produk asuransi, hingga pelayanan klaim dari debitur KPR Bank BTN.

Fungsi layanan yang sangat penting dan selalu diandalkan adalah fungsi underwriting dan fungsi layanan klaim. Pelaku bisnis yang berperan dalam fungsi tersebut adalah Bank BTN selaku pemberi bisnis, PT. BSP sebagai pialang asuransi, dan Perusahaan Asuransi sebagai pengelola risiko. Kondisi saat ini PT. Binasentra Purna memiliki sistem informasi untuk mengakomodasi layanan-layanan yang diberikan kepada Bank BTN yang disebut satba. Sistem yang mengelola administrasi keperantaraan asuransi tersebut membutuhkan sumber informasi untuk dapat menjalankan fungsinya seperti penerbitan Kartu Peserta Asuransi (KPA), menghitung premi, dan lain sebagainya. PT. BSP membutuhkan informasi tersebut untuk dapat membantu proses penutupan asuransi dan klaim.

Meskipun Bank BTN, PT. BSP, dan Perusahaan Asuransi masing-masing memiliki sistem administrasi, namun pertukaran data yang terjadi antara instansi tersebut masih berupa berkas fisik yang harus diinput kembali oleh staff yang ditempatkan PT.BSP di kantor cabang Bank BTN untuk menjalankan fungsi layanannya. Informasi atau output layanan yang bersumber ataupun yang akan disampaikan kepada Bank BTN dan Perusahaan Asuransi masih melalui media berkas fisik atau lisan yang sangat berpotensi terjadinya kesalahan. Baik kesalahan input, kesalahan data yang didapatkan, atau kesalahan lain yang dapat berakibat timbulnya informasi atau output yang tidak akurat. Informasi yang tidak tepat akan dapat berakibat pada penolakan klaim oleh perusahaan asuransi dikemudian hari.

Pada saat penutupan asuransi terdapat beberapa tahapan yang dilakukan. Dimulai dari dokumen persyaratan penutupan asuransi, perhitungan premi, akseptasi perusahaan asuransi, penerbitan kartu peserta asuransi, penagihan premi, pembayaran premi, rekonsiliasi penutupan asuransi dan realisasi kredit. Masing-masing tahapan tersebut menjadi krusial dan penting karena berhubungan dengan sukses atau tidaknya transfer risiko dari Bank BTN kepada perusahaan asuransi. Klaim asuransi dilihat dari penutupan proses asuransinya, kesesuaian dengan keadaan yang sebenarnya dan kelengkapan dokumen persyaratan sangat krusial.

Selisih perhitungan premi masih terjadi pada saat proses penutupan asuransi. Perbedaan perhitungan dapat terjadi ketika PT. BSP melakukan perhitungan atas dasar informasi yang disampaikan oleh Petugas Bank BTN

yang dalam perjalanan permohonan kreditnya, data tersebut bisa berubah dan tidak terinformasi kepada PT.BSP. Selisih premi yang tidak terbayarkan tersebut tidak dapat dilakukan penutupan asuransinya. Akibatnya ketika musibah terjadi risiko tetap menjadi tanggungan dari Bank BTN dan debiturnya.

Pada saat sebelum akseptasi penutupan asuransi, calon tertanggung harus melengkapi dokumen persyaratan penutupan asuransi. PT. BSP sebagai pialang asuransi memiliki peran untuk membantu calon tertanggung dalam melengkapi dokumen persyaratan penutupan asuransi tersebut, dan memberikan konsultasi serta saran dalam pengisian dokumen.

Akseptasi penutupan asuransi juga merupakan proses yang krusial, terdapat perbedaan tarif dilihat dari beberapa informasi yang ada pada calon tertanggung dan rencana kredit yang akan disalurkan oleh Bank BTN. Dokumen persyaratan penutupan asuransi dapat berbeda sesuai dari usia dan plafond kreditnya. Perubahan informasi rencana kredit dapat juga merubah kelengkapan dokumen persyaratan penutupan asuransinya. Ini juga menjadi kendala yang terjadi dilapangan.

Informasi yang tidak akurat biasa terjadi karena pada saat pertukaran informasi antara sistem yang dimiliki Bank BTN (eloan), dan sistem yang dimiliki PT. BSP (satba) tidak terintegrasi. Sistem eloan memiliki output yang menjadi input satba dalam menjalankan fungsinya sebagai sistem administrasi kepihalangan.

Thesis ini akan difokuskan pada proses integrasi sistem eloan dengan sistem SATBA dalam proses penutupan asuransi yang berorientasi

pada layanan. Service Oriented Architecture memiliki tujuan untuk melakukan penyelarasan antara proses bisnis dengan penggunaan Sistem Informasi. Melakukan integrasi sistem informasi berbasis layanan antara pemangku kepentingan memungkinkan untuk dapat mewujudkan keduanya berjalan secara efektif (Rob, Stephen, & Steve, 2005).

Integrasi Sistem informasi dan pertukaran data antara pelaku bisnis yang berbeda dapat dilakukan dengan SOA meskipun perangkat lunak dan platform yang digunakan berbeda (Abdulelah, 2014). Integrasi sistem antar instansi terkait dapat dilakukan oleh SOA menjadi business-on-demand yang juga memiliki sifat loosely coupled (tingkat kebergantungan antar komponen sangat rendah), highly interoperable (mudah dioperasikan), reusable (dapat digunakan kembali), dan interoperability (dapat berkomunikasi dengan platform yang berbeda). Selain itu SOA dapat melakukan integrasi kepada Sistem-sistem yang terpisah (Tewary & Kosalge, 2013).

Melalui penelitian dengan studi kasus ini, penulis ingin mengintegrasikan sistem elon yang dimiliki oleh Bank BTN dengan sistem satba yang dimiliki oleh PT. BSP. Yang terdapat peluang untuk peningkatan performa layanan dari PT. BSP terhadap Bank BTN.

Oleh karena itu, melalui hasil implementasi yang dilakukan diharapkan dapat diketahui terjadinya peningkatan terhadap performa layanan yang ada serta pengembangan dan perawatan sistem.

1.2. Rumusan Permasalahan

Dari hal yang dijelaskan diatas dapat disimpulkan beberapa permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana mengintegrasikan sistem elon dengan sistem SATBA antara instansi terkait layanan keperantaraan asuransi?
2. Bagaimana merancang sistem dalam bentuk prototyping yang dapat bertukar data antara BTN, BSP, dan Perusahaan asuransi hingga tercapainya proses bisnis yang efisien dan akurat?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan pada bab 1.2, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Proyek magang ini bertujuan mengintegrasikan sistem elon dengan sistem satba terkait layanan keperantaraan asuransi.
2. Merancang sistem dalam bentuk prototyping yang dapat melakukan pertukaran data antara Bank BTN, PT. BSP, dan Perusahaan Asuransi untuk meningkatkan pelayanan hingga tercapai proses bisnis yang efisien dan akurat.

1.4. Manfaat Penelitian

Proyek magang ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi layanan bisnis PT. Binasentra Purna melalui rancangan sistem yang

dibuat. Serta meningkatkan produktifitas unit kerja PT. Binasentra Purna dalam menyajikan layanannya kepada Bank BTN.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pembahasan tesis ini adalah sebagai berikut :

1. Perancangan arsitektur sistem informasi dalam pertukaran data pada proses penutupan asuransi yang berorientasi layanan menggunakan pendekatan Service Oriented Architecture.
2. Implementasi perancangan sistem informasi ini bersifat prototype, yang digunakan untuk kebutuhan pengujian.