



RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENGENDALIAN PENANGANAN KLAIM DENGAN ADMINISTRATIVE WORKFLOW SYSTEMS PADA PT. E-T-A INDONESIA BERBASIS WEB

Tommy Sanada¹⁾ A.B. Tjandrarini²⁾ Julianto Lemantara³⁾

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

STMIK STIKOM Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)kimichokagoreo@yahoo.com, 2)asteria@stikom.edu, 3)julianto@stikom.edu

Abstract:

PT. E-T-A Indonesia is one of E-T-A German subsidiary that supply a circuit breaker for electro-mechanical and electro for a variety of industrial applications. At now, all departments that handle the claims should always check and open a files that integrated by Local Area Network (LAN) to determine the claims that will be done. Besides, the information from claims monitoring has not available yet. That problem can make the claims handling process has been delayed and can decrease the impact level on customer satisfaction. Based on that problems, this research will design and implement claims handling control information system to provide the monitoring claims information using administrative workflow systems methods that can help to control the timing of the claims handling process. This information system is build based on web. Web is used to provide the monitoring information claims to be accessible anywhere and anytime. The research result showed that handling control information systems can help PT. E-T-A Indonesia in controlling and monitoring the claims. Claims handling control information system is also able to help PT. E-T-A Indonesia to entry the claim data in an integrated way.

Keywords: *information systems, claims, administrative workflow system, controlling, monitoring*

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 dari PT. E-T-A Indonesia adalah sesama anak perusahaan Jerman, induk perusahaan Jerman itu sendiri dan pelanggan lokal.

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-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.

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 penanganan klaim dari masing-masing departemen mengenai keseluruhan proses secara berkala.

Untuk membantu pihak 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.

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 manager 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.

METODE

Menurut Chaffey (1998), *administrative workflow systems* adalah sistem alur kerja yang dapat melacak apa yang dilakukan oleh setiap pengguna dan memberikan tugas baru menurut seperangkat aturan. *Administrative workflow systems* tidak memerlukan struktur yang kompleks. Dalam *administrative workflow systems*, pengguna akan menjalankan aktivitasnya dengan mendapatkan informasi melalui notifikasi yang berisi instruksi dan komentar.

Setelah mendesain *database* yang akan digunakan dalam sistem, tahapan selanjutnya yang akan dilakukan adalah mendesain tampilan *interface* yang akan dibuat dalam sistem yang berguna untuk mengartikan suatu desain sistem.

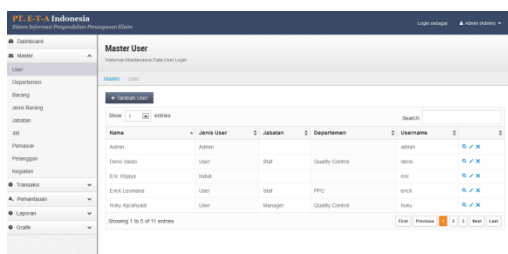
Pada tahapan ini, proses desain *interface* akan digunakan sebagai acuan dalam pembuatan tampilan dalam sistem yang akan dibuat. Desain *interface* akan menggambarkan keadaan dari masukan dan keluaran yang terjadi dalam sistem informasi pengendalian penanganan klaim ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melalui proses tahapan dalam mendesain sistem, tahapan selanjutnya adalah mengimplementasikannya. Adapun tampilan yang akan dijelaskan adalah tampilan master *user*, transaksi *incoming claim*, pemantauan *incoming claim*, laporan 8D *report*, grafik *claim* barang dan notifikasi penanganan klaim.

1. Tampilan Master User

Halaman ini berfungsi untuk melakukan *maintenance* data *user*. Pada halaman ini, admin dapat melakukan *input* data, ubah data dan hapus data. Dalam melakukan *input* data, admin harus memilih tombol tambah *user*. Kemudian akan muncul halaman dimana admin bisa melakukan *input* data *user*. Setelah selesai mengisi data *user*, admin dapat memilih tombol simpan, maka data *user* akan tersimpan. Jika admin ingin mengubah atau menghapus data yang ada, maka admin memilih tombol ubah atau hapus yang ada di sebelah kanan data yang ingin diubah atau dihapus. Tampilan master *user* dapat dilihat pada Gambar 4.

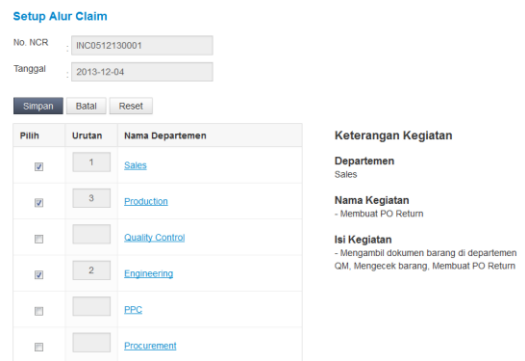


Gambar 4 Tampilan Master User

2. Tampilan Transaksi Incoming Claim

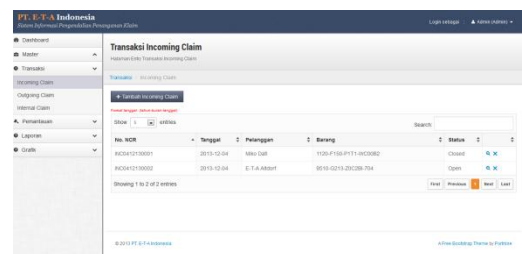
Halaman ini berfungsi untuk memasukkan data transaksi *incoming claim*. Pada halaman ini, admin dapat melakukan *input* data dan hapus data. Dalam melakukan *input* data, admin harus memilih tombol tambah *incoming claim*. Kemudian akan muncul halaman dimana admin bisa melakukan *input*

data transaksi *incoming claim*. Setelah mengisi data transaksi *incoming claim*, admin dapat memilih tombol simpan, maka akan muncul tampilan *setup* alur *claim*. Tampilan *setup* alur *claim* dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5 Tampilan Setup Alur Claim

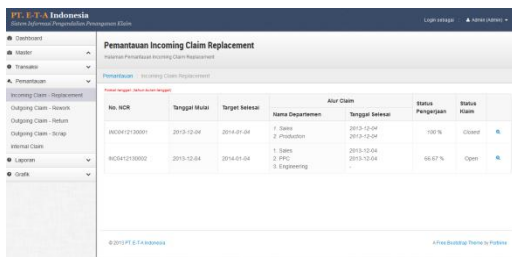
Admin dapat memilih alur departemen yang ingin dituju dan dapat memilih tombol simpan. Jika admin ingin menghapus data yang ada, maka admin dapat memilih tombol hapus yang ada di sebelah kanan data yang ingin dihapus. Tampilan transaksi *incoming claim* dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6 Tampilan Transaksi Incoming Claim

3. Tampilan Pemantauan Incoming Claim

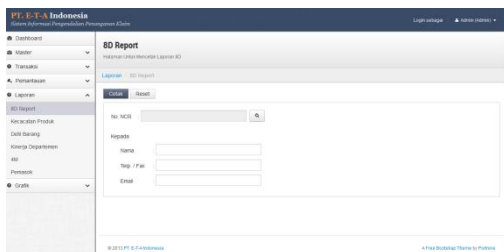
Halaman ini berfungsi untuk melakukan pemantauan data transaksi *incoming claim*. Admin, manajer dan induk perusahaan dapat melihat proses penanganan klaim yang dikerjakan oleh tiap departemen pada halaman ini. Proses penanganan klaim dapat dilihat pada tabel pemantauan *incoming claim* yang menunjukkan klaim tersebut sudah ditangani oleh departemen mana saja. Selain itu, pada halaman ini dapat menunjukkan persentase dan waktu atau target dari proses penanganan klaim. Jika ada klaim yang sudah memiliki persentase 100% maka secara otomatis sistem akan mengubah status klaim dari *open* menjadi *closed*. Tampilan proses pemantauan *incoming claim* dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7 Tampilan Pemantauan Incoming Claim

4. Tampilan Laporan 8D Report

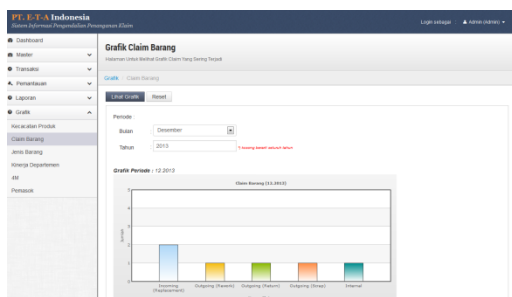
Halaman ini berfungsi untuk melakukan pembuatan laporan 8D Report. Pada laporan ini akan ditampilkan hasil analisis root cause yang telah dilakukan. Laporan ditampilkan dalam bentuk dokumen PDF dan dapat dicetak apabila diperlukan. Tampilan halaman laporan 8D Report dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar 8 Tampilan Laporan 8D Report

5. Tampilan Grafik Claim Barang

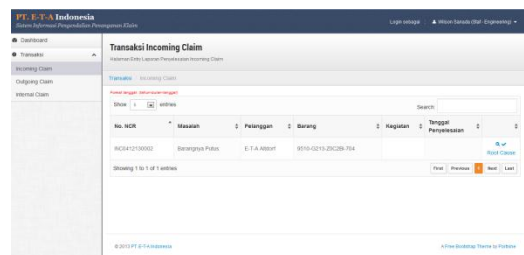
Halaman ini digunakan untuk menampilkan grafik claim barang. Pada halaman ini akan ditampilkan grafik dari banyaknya klaim yang telah terjadi. Admin, manajer, dan induk perusahaan dapat menentukan waktu dari grafik yang ingin dilihat dengan memilih periode dan mengisi tahun yang diinginkan. Tampilan grafik claim barang dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9 Tampilan Grafik Claim Barang

6. Tampilan Staf Incoming Claim

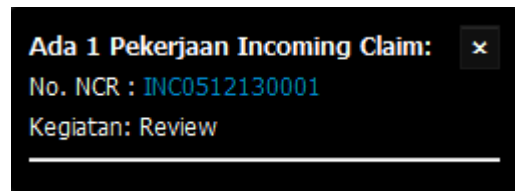
Halaman ini menampilkan transaksi dari incoming claim yang harus ditangani oleh staf tiap departemen yang bersangkutan. Staf dapat melihat klaim yang harus ditangani pada tabel staf incoming claim. Selain itu, staf juga dapat melihat kegiatan yang harus ditanganinya. Setelah selesai menangani proses klaim, maka staf dapat memberikan laporan penyelesaian klaim dengan memilih tombol laporan penyelesaian yang ada di sebelah kanan data klaim. Selain itu, staf juga dapat mengisi data root cause. Tampilan halaman root cause dapat dilihat pada Gambar 10.



Gambar 10 Tampilan Staf Incoming Claim

7. Notifikasi Penanganan Klaim

Berikut adalah screen capture dari notifikasi yang berhasil dilakukan pada saat menyimpan data transaksi, seperti terlihat pada Gambar 11.



Gambar 11 Gambar Notifikasi Penanganan Klaim

Proses uji coba sistem dilakukan dengan melakukan survei kepada staf dan manajer pada PT. E-T-A Indonesia yang menggunakan sistem informasi pengendalian penanganan klaim. Hasil survei staf dapat dilihat pada Tabel 1 dan hasil survei manajer dapat dilihat pada Tabel 2.

Keterangan :

- 1 – 1,49 = Sangat Kurang
- 1,5 – 2,49 = Kurang
- 2,5 – 3,49 = Cukup
- 3,5 – 4,49 = Baik
- 4,5 – 5 = Sangat Baik

Tabel 1 Hasil Survei Staf

No.	Pertanyaan	Total
1	Bagaimana tampilan aplikasi pengendalian penanganan klaim?	3.6
2	Apakah alur proses transaksi pada aplikasi sudah sesuai dengan kegiatan transaksi yang ada pada PT. E-T-A Indonesia?	3
3	Apakah notifikasi yang diberikan oleh sistem dapat membantu mengingatkan proses penanganan klaim pada PT. E-T-A Indonesia?	3.4
Total		3,3

Tabel 2 Hasil Survei Manajer

No.	Pertanyaan	Total
1	Bagaimana tampilan aplikasi pengendalian penanganan klaim?	4
2	Apakah aplikasi pengendalian penanganan klaim telah mampu memantau proses penanganan klaim?	5
3	Apakah laporan 8D <i>report</i> sudah memenuhi kebutuhan pada PT. E-T-A Indonesia?	4
4	Apakah laporan kecatatan produk sudah memenuhi kebutuhan pada PT. E-T-A Indonesia?	5
5	Apakah laporan detail barang sudah memenuhi kebutuhan pada PT. E-T-A Indonesia?	4
6	Apakah laporan kinerja departemen sudah memenuhi kebutuhan pada PT. E-T-A Indonesia?	4
7	Apakah laporan 4M sudah memenuhi kebutuhan pada PT. E-T-A Indonesia?	5
8	Apakah laporan pemasok sudah memenuhi kebutuhan pada PT. E-T-A Indonesia?	5
Total		4.5

Hasil survei staf menunjukkan bahwa tampilan aplikasi pengendalian penanganan klaim dapat mudah dimengerti oleh staf. Alur proses transaksi yang ada pada aplikasi pengendalian penanganan klaim sudah sesuai dengan alur transaksi yang ada pada PT. E-T-A Indonesia. Selain itu, notifikasi yang diberikan oleh sistem sudah membantu dalam proses penanganan klaim yang ada. Secara keseluruhan, sistem informasi pengendalian penanganan klaim mendapatkan nilai total 3,3. Nilai tersebut

menunjukkan bahwa sistem informasi pengendalian penanganan klaim telah mampu memenuhi kegiatan transaksi proses penanganan klaim pada PT. E-T-A Indonesia.

Hasil survei manajer menunjukkan bahwa tampilan aplikasi pengendalian penanganan klaim mudah dimengerti oleh manajer. Proses pemantauan klaim dalam aplikasi sangat membantu PT. E-T-A Indonesia dalam menangani keseluruhan proses penanganan klaim. Selain itu, pelaporan 8D *report*, kecatatan produk, detail barang, kinerja departemen, 4M dan pemasok telah mampu memenuhi kebutuhan informasi pada PT. E-T-A Indonesia. Secara keseluruhan, sistem informasi pengendalian penanganan klaim mendapatkan nilai total 4,5. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi pengendalian penanganan klaim telah mampu memenuhi kebutuhan pelaporan pada PT. E-T-A Indonesia dengan baik.

SIMPULAN

Setelah melakukan rancang bangun sistem informasi pengendalian penanganan klaim ini, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sistem informasi pengendalian penanganan klaim ini akan memberikan notifikasi kepada semua departemen yang terkait dengan kebutuhan penanganan klaim dan dapat mengendalikan serta memantau kegiatan penanganan klaim yang terdapat dalam perusahaan.
2. Sistem informasi pengendalian penanganan klaim yang dibuat mampu membantu pihak PT. E-T-A Indonesia dalam memberikan pelaporan dengan baik.

SARAN

Berikut adalah saran yang dapat penulis berikan untuk penelitian selanjutnya :

1. Sistem ini akan dapat lebih optimal jika dapat menentukan dan mengendalikan kategori klaim yang harus dikerjakan terlebih dahulu.
2. Sistem ini akan lebih baik jika dapat mengendalikan penjadwalan untuk penanganan klaim pada tiap departemen mengenai klaim yang harus dikerjakan terlebih dahulu.
3. Sistem ini akan lebih baik jika pelanggan dapat melakukan klaim secara langsung.

RUJUKAN

- Chaffey, D. 1998. *Groupware, Workflow and Intranets : Reengineering the Enterprise with Collaborative Software*. Amerika Serikat: Digital Press.
- Coulter, M., & Robbins, S. P. 2004. *Management* (8th Edition ed.). USA: Addison Wesley Longman.
- Fattah, N. 2007. *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hartono, J. 2001. *Analisis & Disain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Husein, U. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kadir, A. 2008. *Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP*. Yogyakarta: Andi.
- Nuraida, I. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Pressman, R. S. 2005. *Rekayasa Perangkat Lunak 1 : Pendekatan Praktisi*. Terjemahan oleh Harnaningrum, LN. 2007. Yogyakarta: Andi.
- PT. E.-T.-A. 2012. *Claim Management System*. Surabaya: Departemen Quality Management.
- Rambaud, L. 2006. *8D Structured Problem Solving : A Guide to Creating High Quality 8D Reports*. Breckenridge: PHRED Solutions.
- Romeo. 2003. *Testing dan Implementasi Sistem Edisi Pertama*. Surabaya: STIKOM.
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian, Cetakan Ketiga*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Yasin, N. 2008. *Mengenal Klaim Konstruksi & Penyelesaian Sengketa Konstruksi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.