

Pengembangan Sistem IBOSS pada Pialang Asuransi PT. CID Menggunakan Model BONITA BPM

Fajar Riyanto Suryadi dan Lulu Chaerani Munggaran

Perangkat Lunak Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informatika, Universitas Gunadarma
Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat
E-mail: fazar.riyan@gmail.com, lulu.chaerani@gmail.com

Abstrak

Sistem informasi sebagai alat utama dalam berjalannya bisnis, bahkan semakin berkembangnya teknologi informasi yang di implementasikan pada suatu bisnis akan sangat memiliki dampak yang baik bagi bisnis baik dari perkembangan profit ataupun nonprofit. Dalam dunia asuransi terdapat banyak data yang harus diproses secara cepat dan akurat informasinya. Data-data penting yang diproses terdiri dari data informasi klien, data informasi benefit, informasi klaim, data transaksi klaim, data informasi polis, data informasi ahli waris dan semua data-data yang dibutuhkan asuransi dalam melakukan pengelolaan resiko dari klien-klien mereka. Proses bisnis yang dijalankan PT CID saat ini, ditemukan banyak proses yang dijalankan secara manual, salah satu yang dapat kita lihat adalah proses pertukaran ataupun lalu lintas data secara berulang melalui email yang biasa digunakan untuk mengirimkan file data ataupun hanya sekedar melakukan pemberitahuan status terkini dari proses bisnis. Dibutuhkan sistem informasi bisnis pialang yang dapat mengakomodir kebutuhan dari aktifitas pengguna yang terlibat dalam proses bisnis pialang asuransi PT CID. Permodelan proses to-be yang bisa menjadi arsitektur alur pembuatan sistem informasi pialang asuransi PT CID, sehingga dapat membuat proses bisnis yang berjalan lebih. Dengan bantuan Bonita BPM, proses to-be yang implementasikan dapat di validasi kebenaran model BPMN, dan dapat langsung melakukan pembuatan form dari setiap aktifitas secara otomatis menggunakan engine pengguna interface pada Bonita BPM. Dengan Bonita BPM, bila ada perubahan bisnis dapat dengan mudah diimplementasikan dan akan otomatis mengubah jalannya sistem informasi yang ada. Proses reengineering bertujuan untuk merancang sistem operasional yang tepat pada proses bisnis pialang asuransi PT CID, dengan melakukan reengineering proses bisnis pialang asuransi dapat menghasilkan dokumentasi yang lengkap dari reengineering proses sistem operasional pialang PT CID.

Kata kunci : Sistem Informasi, Asuransi, Bisnis Pialang, Bonita BPM, Proses Reengineering

Pendahuluan

Sistem informasi adalah hal yang sudah menjadi bagian paling penting dalam proses berjalannya bisnis di era saat ini. Semakin berkembangnya teknologi informasi yang di implementasikan pada suatu bisnis akan sangat memiliki dampak yang baik bagi bisnis baik dari perkembangan profit ataupun nonprofit, [1]. Data-data penting yang diproses terdiri dari data informasi klien, data informasi benefit, informasi klaim, data transaksi klaim, data informasi polis, data informasi ahli waris dan semua data-data yang dibutuhkan asuransi dalam melakukan pengelolaan resiko dari klien-klien mereka. Pialang asuransi membantu pelaku usaha baik individu ataupun secara perusahaan untuk mencari benefit yang paling cocok untuk pe-

rusahaan dan paling efektif untuk dapat diimplementasikan ke perusahaan, [2]. Pialang Asuransi dan Perusahaan Pialang Asuransi adalah usaha jasa konsultasi dan/atau keperantaraan dalam penutupan asuransi atau asuransi syariah serta penanganan penyelesaian klaimnya dengan bertindak untuk dan atas nama pemegang polis, tertanggung atau peserta, [3]. Pialang Asuransi adalah orang yang bekerja pada perusahaan pialang asuransi dan memenuhi persyaratan untuk memberi rekomendasi atau mewakili Pemegang Polis, Tertanggung atau peserta dalam melakukan penutupan asuransi atau asuransi syariah dan/atau penyelesaian klaim. PT CID adalah perusahaan pialang asuransi yang berfokus pada employee benefit dan mengedepankan kesejahteraan bagi klien, [3]. PT CID telah

menjadi salah satu penyedia tunjangan kesejahteraan karyawan terbesar di negara ini, dan perusahaan yang sepenuhnya independent.

Sesuai dengan fungsi pialang PT CID membantu kliennya dalam melakukan pencarian benefit asuransi yang cocok, dan membantu melakukan pengelolaan benefit dari seluruh karyawan perusahaan, [4]. Hal tersebut terjadi dikarenakan satu perusahaan dapat memiliki lebih dari satu benefit asuransi, dan di dalam perusahaan juga biasanya terdapat juga anak perusahaan yang memiliki ruang lingkup benefit asuransi yang di bedakan dengan perusahaan induk, [5]. PT CID melakukan proses bisnis secara hybrid system, dimana ada penggunaan dengan persentase terbesar adalah sistem operasi excel, dan beberapa proses menggunakan sistem yang dikembangkan oleh PT CID tetapi belum secara keseluruhan mencakup seluruh alur proses bisnis dari PT CID, [6]. Penyebab lebih banyaknya frekuensi penggunaan excel dalam memproses data, berdampak pada tata kelola file dan pemrosesan data yang berjalan kurang efektif dan efisien. Banyak ditemukan data yang tidak terpusat, pengelolaan file yang tidak terstruktur, sehingga berdampak pada tingkat akurasi dan integritas data pada berjalannya proses bisnis menggunakan metode tersebut, [7]. Diperlukan suatu sistem untuk mengatasi permasalahan tersebut dirancahlah suatu pengembangan sistem informasi pialang yang dapat mengakomodir segala proses bisnis yang terjadi pada PT CID sesuai dengan standar prosedur operasi yang berlaku.

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya sebagai acuan dalam pengembangan sistem. Penelitian sebelumnya yang berjudul Business Process Reengineering as the Current Best Methodology for Improving the Business Process Penelitian ini menghasilkan perbandingan dengan metode peningkatan proses bisnis lainnya, sehingga menghasilkan gambaran proses yang benar saat melakukan reengineering, dan analisa kebutuhan utama organisasi saat melakukan reengineering proses bisnis, [8]. Penelitian sebelumnya yang berjudul Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Bidang Pelayanan Perizinan Menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN) Penelitian ini menggunakan BPMN untuk menyelesaikan permasalahan institusi, Hasil dari penelitian ini adalah proses yang telah disesuaikan dengan kebutuhan, [9]. Penelitian sebelumnya yang berjudul Otomasi Registrasi Peserta Isico Berbasis Proses Dengan Bonita BPM Penelitian ini menggunakan aplikasi yang serupa yaitu Bonita BPM, yang merupakan aplikasi berbasis proses dengan mengacu pada penelitian ini. Hasil dari penelitian ini dapat mengembangkan aplikasi berbasis proses yang dihasilkan dapat menjadi solusi dari masalah yang terjadi pada proses pendaftaran peserta ISICO dimulai dari mengisi formulir pendaftaran, pembayaran, dan formulir, serta proses pendaftaran menjadi otomatis dan terintegrasi dalam sebuah database, [10].

Dalam pengembangan sistem, dilakukan reengineering proses bisnis terhadap proses bisnis yang sekarang berjalan. Dalam membantu melakukan reengineering proses bisnis akan digunakan metode BPMN dalam membuat dokumentasi penyederhanaan proses bisnis tersebut. BPMN dapat membantu melakukan analisa proses bisnis karena dokumentasi dalam BPMN dapat dengan mudah dipahami oleh semua pengguna bisnis, sehingga dalam proses pengembang teknis dalam implementasi teknologi akan mengacu pada proses-proses tersebut.

Metode Penelitian

Pada bagian ini menjelaskan terkait metode penelitian yang akan digunakan sebagai panduan untuk menyelesaikan penulisan penelitian ini.

Tahapan Penelitian

Bagian ini menjelaskan tahapan penelitian yang digambarkan pada Gambar 1 dan 2.

1. Analisis permasalahan

Pada tahap analisis permasalahan ini, menganalisis permasalahan dengan mengetahui kondisi yang saat ini terjadi pada proses bisnis broker asuransi dari PT CID. Kondisi terkini proses bisnis broker/pialang asuransi dapat diketahui melalui wawancara dengan technical advisor dari PT CID. Hasil dari tahap ini adalah mendapatkan gambaran model as-is dan to-be dengan menggunakan BPMN.

2. Studi literatur

Setelah mengetahui permasalahan yang terjadi dan melakukan rekomendasi solusi, studi literatur yang didapatkan dari pengumpulan referensi yang bersumber pada buku dan penelitian yang bersangkutan dengan pembahasan dari proses reengineering sebelumnya. Tahap ini dilakukan agar penulis dapat lebih memahami dasar-dasar teori yang berhubungan dengan permasalahan.

3. Identifikasi proses saat ini (as-is)

Tahap ini diturunkan dari tahap analisis permasalahan, yaitu hasil wawancara yang telah dilakukan dengan technical advisor, selanjutnya diidentifikasi sehingga penulis mendapat gambaran yang lebih jelas lagi terhadap permasalahan proses bisnis pialang yang ada. Hasil yang didapatkan dari tahap ini adalah gambaran jelas tentang proses bisnis pialang asuransi yang saat ini terjadi di PT CID.

4. Memodelkan proses (as-is)

Pada tahap ini, penulis mulai memodelkan proses as-is, yang didapatkan dari tahap

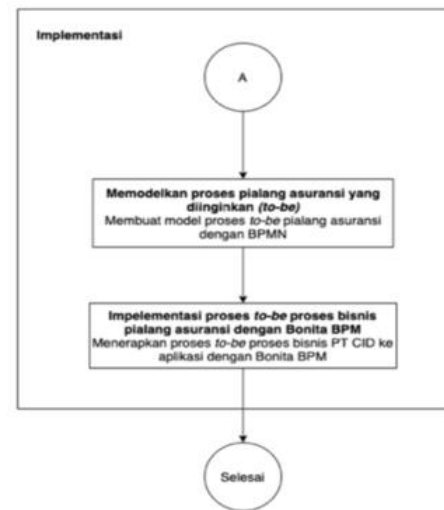
identifikasi proses as-is, dengan BPMN pada software Bonita BPM untuk mempermudah proses berikutnya, yaitu dengan mengganti atau menambahkan beberapa proses sesuai kebutuhan proses bisnis yang berjalan pada PT CID. Setelah itu, melakukan pemodelan pada proses redesign, yaitu proses-proses yang harus dilakukan oleh karyawan internal dalam menjalankan proses bisnis pialang asuransi pada PT CID. Proses ini untuk identifikasi pemilihan proses mana yang seharusnya tidak perlu atau adanya proses tambahan yang perlu dimasukkan untuk mendukung proses pendaftaran.

5. Implementasi ke software Bonita BPM

Setelah itu, dilakukan otomatisasi proses pada model to-be tersebut. Hasil akhir dari tahap ini adalah sebuah sistem kelola bisnis pialang asuransi yang dapat diakses oleh user melalui website.

6. Pemantauan dan pengontrolan

Pada tahap implementasi selesai, dilakukan tahap pemantauan dan pengontrolan. Pada tahap ini, sistem akan dilakukan uji coba fungsional. Target pengujian adalah penggunaan sistem, yaitu karyawan PT CID.



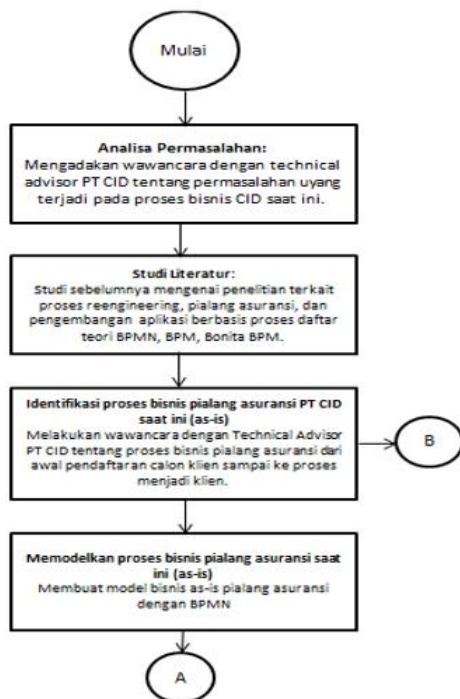
Gambar 2: Diagram metodologi bagian 2

Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini dilakukan pembahasan mengenai perancangan implementasi pada BPMN di bisnis pialang asuransi, dimulai dari identifikasi proses as-is, permodelan proses as-is pada BPMN menggunakan aplikasi online draw.io, dan identifikasi proses to-be, perancangan implementasi proses to-be bisnis pialang asuransi PT CID pada Bonita BPM. Adapun tahapan proses penelitian sebagai berikut:

1. Identifikasi proses as-is Proses Bisnis Pialang PT CID

Pada Proses ini dilakukan wawancara dengan beberapa aktor dalam berjalannya bisnis pialang asuransi. Pada PT CID. Proses wawancara dilakukan dengan tanya-jawab kepada Bapak Adam Mursaid selaku Technical Advisor dari PT CID. Technical Advisor adalah bagian penting pada perusahaan pialang asuransi yang bertugas melakukan audit proses berjalannya bisnis proses sesuai dengan prosedur, Technical Advisor juga berfungsi untuk melakukan penyarifan data informasi permintaan benefit dari klien yang masuk, sebelum permintaan diproses oleh bagian broking pada PT CID. Hal-hal yang ditanyakan adalah mengenai alur dari proses berjalannya bisnis pialang yang terjadi pada PT CID khususnya di proses pendaftaran klien baru yang dilakukan PT CID. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, terdapat informasi bahwa proses pialang asuransi PT CID memiliki pembagian kategori besar tanggung jawab, yaitu: Broking, Servicing, Supporting. Terdapat sub-kategori dalam kategori besar ditunjukkan pada Tabel 1.



Gambar 1: Diagram metodologi bagian 1

Tabel 1: Pembagian Kategori peran pada PT CID

No	Kategori Bagian (proses)	Peran	Deskripsi
1	Broking	Marketing & Sales, Business Proposition, Technical Advisor	Suatu bagian yang memiliki tanggung jawab pada proses pencarian klien baru, pendaftaran, penerimaan permintaan, pencarian benefit, proses proposal, sampai dengan proses menjadi klien (closing).
2	Servicing	Client Relation, Admin & Billing, Claim, Finance	suatu bagian yang memiliki tanggung jawab pada proses pengelolaan klien dan membantu klien pada tahap menerapkan benefitnya sesuai dengan jangka waktu kontrak pada PT CID.
3	Supporting	IT, GA, dan HR	suatu bagian yang memiliki tanggung jawab membantu proses berjalannya sistem kerja pada bagian broking & servicing.

Tabel 2: Peran yang ada dalam proses Broking

No	Peran	Deskripsi
1	Klien (client)	Pihak yang menghendaki diberikan penawaran benefit asuransi oleh pihak pialang
2	Sales & Marketing	Bagian yang berperan Mencari klien yang membutuhkan benefit asuransi baru ataupun perubahan benefit, dan memastikan calon klien memberikan data-data yang dibutuhkan sebagai pendukung pembuatan benefit yang di minta.
3	Business Proposition (bizpro)	Bagian yang berperan menerima permintaan benefit, yang berkoordinasi dengan pihak asuransi untuk membuat benefit yang sesuai dengan permintaan atau lebih baik dari permintaan penawaran yang diminta
4	Asuransi	Pihak ketiga yang nantinya akan memberikan produk asuransi yang dapat di implementasikan ke klien
5	Technical Advisor	Untuk melakukan penyaringan data informasi permintaan benefit dari klien yang masuk, sebelum permintaan diproses. Serta juga bagian yang berperan penting pada bagian penyetujuan legalitas dan penawaran akhir yang nantinya diberikan kepada klien

Dari Tabel 1. didapatkan informasi secara keseluruhan dari kategori bagian-bagian yang bertanggung jawab pada proses bisnis pialang asuransi secara keseluruhan. Dalam penelitian kali ini pembahasan akan lebih fokus ke proses Broking pada pialang asuransi, yang didalamnya terdapat alur proses bisnis pialang asuransi yang diawali dari proses pendaftaran calon klien sampai dengan

klien menjadi klien dari PT CID. Dari hasil wawancara dapat diseleksi adanya lima peran yang menjadi inti dari proses berjalannya bisnis pialang asuransi pada proses pendaftaran calon klien sampai dengan proses penutupan klien baru yang akan dibahas, lihat Tabel 2.

Tabel 3: Proses bisnis pialang yang berjalan pada PT CID

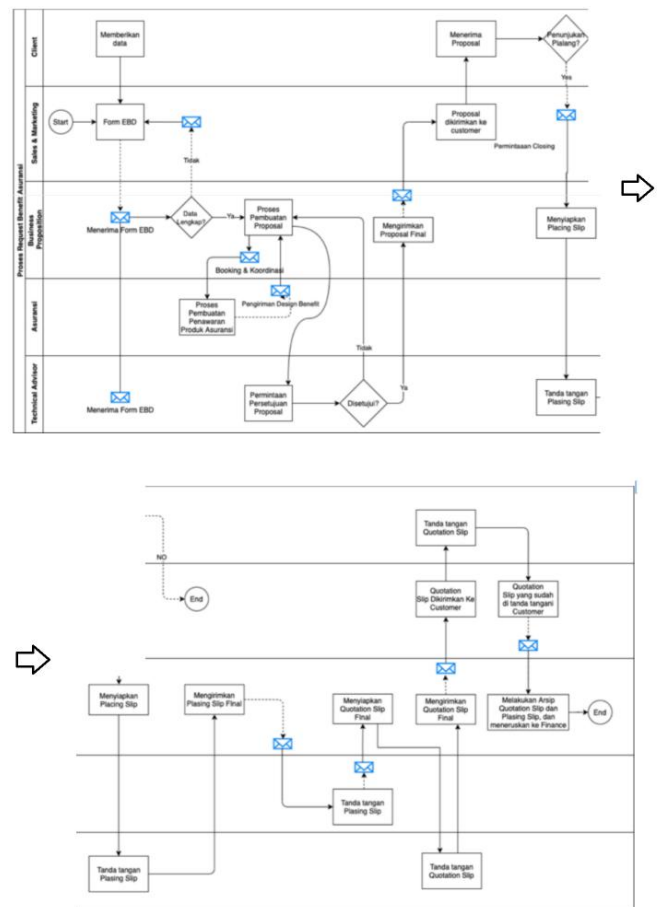
Pertanyaan	Jawaban
Apa saja jenis peran yang bertanggung jawab pada proses bisnis pialang di PT CID	Khusus pada pialang asuransi PT CID memiliki pembagian kategori besar tanggung jawab, yaitu : Broking, Servicing, Supporting
Apa tahap yang paling penting pada semua proses yang ada pada bisnis pialang asuransi yang ada di PT CID	Semua bagian proses penting, hanya jika kita bicara soal ini dari bisnis ataupun perkembangan bisnis tentu saja proses Broking yang paling penting.
Apa itu proses broking?	Proses Broking adalah bagian yang memiliki tanggung jawab pada proses pencarian klien baru, pendaftaran, penerimaan permintaan, pencarian benefit, proses proposal, sampai dengan proses menjadi klien (closing). Bisa dibidang proses ini seperti proses client Acquisition bila di dunia bisnis yang biasa didengar
Bagaimana peran dan fungsi yang ada pada proses broking ini pak	Marketing & Sales, Business Proposition, Technical Advisor
Boleh digambarkan pak bagaimana proses broking ini berjalan sekarang	Broking atau proses biasa disebut memiliki permintaan benefit asuransi, diawali dari marketing & sales yang mencari dan atau mendapatkan klien yang menghendaki diberikan penawaran benefit asuransi oleh pihak pialang. Kemudian akan dikirimkan email pemberitahuan, beserta lampiran - lampiran (form EBD employee benefit Design, Data-data perusahaan dan benefit perusahaan) yang dibutuhkan ke bagian business proposition untuk melakukan proses pembuatan penawaran benefit asuransi yang sesuai dengan permintaan. Langkah selanjutnya bagian business proposition akan berkoordinasi dengan pihak asuransi untuk membuat benefit yang sesuai dengan permintaan atau lebih baik dari permintaan penawaran yang diminta. Kemudian proposal yang telah final dan di setujui technical advisor akan dikirimkan ke Marketing untuk bisa di kirimkan Kembali (mail forward) ke klien. Langkah terakhir klien akan menentukan apakah akan penunjukan atau tidak, jika penunjukan maka kita akan lanjutkan ke proses selanjutnya untuk memenuhi syarat-syarat menjadi klien dan persetujuan legalitas yang dibutuhkan untuk implementasi benefit yang sudah dipilih nantinya
Semua koordinasi dilakukan menggunakan email?	Iya, semua proses koordinasi dan notifikasi dan pengiriman data ke semua pihak untuk update status menggunakan email

Dari hasil wawancara Tabel 3. diperoleh informasi proses permintaan benefit asuransi yang berjalan dalam bisnis pialang asuransi PT CID adalah sebagai berikut:

- (a) Sales & Marketing mengisi form employee benefit design (EBD), dan data informasi permintaan di dapatkan dari klien
- (b) Form dan data yang sudah komplit dikirimkan ke tim business proposition, dan Technical advisor via email untuk melakukan validasi data
- (c) Setelah validasi berhasil, tim business proposition akan melakukan koodinasi dan boking dengan pihak asuransi menggunakan email
- (d) Hasil dari koodinasi dengan asuransi didapatkan proposal yang nantinya akan dikirimkan kepada technical advisor untuk dapat disetujui dan menjadi proposal final.
- (e) Proposal yang sudah disetujui oleh technical advisor akan dikirimkan oleh business proposition ke marketing & sales agar dapat didistribusikan kepada klien.
- (f) Klien akan menentukan apakah akan ada revisi atau penunjukan, Jika revisi, maka proses akan dikembalikan ke proposal proses jika penunjukan, maka kita akan lanjutkan ke proses selanjutnya
- (g) Setelah penunjukkan, tim business proposition akan melakukan pembuatan plasing slip, plasing slip akan dikirimkan ke technical advisor untuk dapat di setujui dan tanda tangani.
- (h) Plasing slip yang sudah di setujui dan tanda tangani oleh technical advisor akan dikirimkan oleh business proposition ke asuransi untuk di tanda tangani.
- (i) Setelah plasing slip di tanda tangani, business proposition akan melakukan pembuatan quotation slip, dan dikirimkan ke technical advisor untuk dapat di setujui dan tanda tangani.
- (j) Quotation slip yang sudah di setujui dan di tanda tangani oleh technical advisor, akan dikirimkan oleh business proposition ke marketing untuk diberikan kepada klien agar bisa ditanda tangani.
- (k) Quotation slip yang sudah di tanda tangani akan di arsip dokumennya oleh business proposition dan klien resmi menjadi klien PT CID adalah proses akhir dari proses permintaan benefit asuransi.

2. Pemodelan Proses as-is Proses Bisnis Pialang PT CID

Pada proses ini adalah proses yang telah dijelaskan pada tahap sebelumnya akan digambarkan ke dalam diagram business process modelling notation (BPMN). Tujuan dari penggambaran proses ini adalah untuk memudahkan dalam melihat proses yang berjalan dan untuk mengetahui proses mana saja yang perlu dioptimalkan. Gambar 3 adalah gambar BPMN dari proses yang terjadi saat ini. Mengenai deskripsi dari tiap proses yang ada dalam proses as-is didapatkan dari hasil wawancara dengan technical advisor sebagai narasumber PT CID.



Gambar 3: Diagram proses (as-is)

Pengisian Form Employee Benefit Design adalah:

- (a) Pada proses ini menggambarkan tahapan awal dari proses permintaan benefit asuransi, form employee benefit design (EBD), diisi oleh tim sales & marketing dengan data yang mereka dapatkan dari hasil pertemuan dengan klien. Terdapat data yang wajib dikumpulkan agar tim business proposition dapat membuat proposal terbaik dan dibutuhkan klien. Form employee benefit design

- (EBD) dan data-data pendukung yang berhasil didapatkan tim marketing akan dikirimkan via email kepada tim business proposition.
- (b) Menerima Permintaan Form Employee Benefit Design Pada proses ini tim business proposition akan melakukan validasi kelengkapan data dan form permintaan dari tim marketing, bila data sudah cukup dan sesuai dengan yang dibutuhkan maka permintaan akan di proses ke pembuatan proposal, bila tidak maka tim business proposition akan melakukan pembalasan email permintaan yang dikirimkan oleh tim sales & marketing untuk melengkapi data yang masih belum dikirimkan.
 - (c) Proses Pembuatan Proposal Pada proses ini data permintaan benefit asuransi yang sudah lengkap dibuatkan benefit yang sesuai dengan permintaan dan melakukan pemilihan asuransi yang bisa melakukan dukungan terhadap permintaan yang diminta oleh klien PT CID . Draft proposal yang sudah jadi dikirimkan kepada asuransi.
 - (d) Proses pembuatan Penawaran Produk Asuransi Pada proses ini asuransi akan melakukan pembuatan benefit asuransi yang sesuai dengan proposal, dan pada proses ini pihak pialang dan pihak pialang saling berkoordinasi sampai dengan mencapai proposal final yang sudah sesuai permintaan dan didukung oleh pihak asuransi.
 - (e) Permintaan Persetujuan Proposal Draft Proposal yang telah final dikirimkan kepada technical advisor untuk dapat di setujui, dan pada proses ini, technical advisor akan melakukan validasi data dari data form permintaan, data-data pendukung yang masuk, dan draft proposal yang sudah final.
 - (f) Pengiriman Proposal Final Draft proposal final yang sudah disetujui oleh technical advisor akan menjadi proposal final. Proposal final tersebut akan dikirimkan via email ke tim marketing untuk di distribusikan kepada klien.
 - (g) Mendistribusikan Proposal Final ke klien. Pada proses ini proposal final yang diterima oleh tim marketing & sales akan diberikan kepada klien, sehingga klien dapat menentukan keputusan apakah klien tersebut akan menerima proposal yang diberikan dan menyetujui untuk menunjuk PT CID sebagai pialang asuransinya.
 - (h) Menyiapkan Plasing Slip Proses plasing slip ini, diawali dari keputusan klien yang setuju dengan penawaran proposal benefit dan menunjuk PT CID sebagai pialang asuransinya. Tim Business proposition akan membuat plasing slip via Microsoft Word dengan template plasing slip yang sudah ada.
 - (i) Permintaan persetujuan Plasing Slip ke Technical Advisor Plasing slip yang sudah dibuat oleh tim business proposition akan diberikan kepada technical advisor untuk dapat di setujui dan di tanda tangani. Pada proses ini technical advisor mewajibkan untuk melampirkan proposal yang dipilih oleh klien untuk dapat di validasi kesesuaian datanya dengan plasing slip.
 - (j) Permintaan Pertujuan Plasing Slip ke Asuransi Plasing slip yang sudah ditanda tangani technical advisor akan dikirimkan oleh tim business proposition kepada pihak asuransi untuk dapat di setujui dan di tanda tangani.
 - (k) Menyiapkan Quotation Slip Bila plasing slip telah di tanda tangani oleh pihak asuransi, tim business proposition akan melakukan pembuatan quotation slip.
 - (l) Permintaan persetujuan Quotation Slip ke Technical Advisor Quotation slip yang sudah dibuat oleh tim business proposition akan diberikan kepada technical advisor untuk dapat di setujui dan di tanda tangani.
 - (m) Mengirimkan Quotation Slip Final ke Marketing Quotation slip yang sudah disetujui oleh technical advisor akan dikirimkan via email ke tim marketing untuk di distribusikan kepada klien.
 - (n) Mengirimkan Quotation Slip Final ke klien Pada proses ini quotation slip yang diterima oleh tim marketing & sales akan diberikan kepada klien, sehingga klien dapat menandatangani quotation.
 - (o) Melakukan tanda tangan Quotation Slip oleh klien Proses ini sangat penting sebagai tanda legalitas bahwa perusahaan yang bersangkutan akan menjadi klien PT CID sesuai dengan benefit dan jangka waktu kontrak yang telah disetujui.
 - (p) Melakukan arsip Plasing Slip dan Quotation Slip Pada tahap ini dokumen asli plasing slip dan quotation slip yang sudah ditandatangani oleh pihak asuransi dan klien akan dilakukan pengarsipan atau penyimpanan pada brankas dokumen oleh tim business proposition, dan

dokumen asli plasing slip dan quotation slip juga di scan untuk dapat di unggah ke server file sharing.

3. Identifikasi Proses to-be Bisnis Pialang PT CID

Pada proses ini dilakukan wawancara dengan bagian technical advisor mengenai bagaimana proses yang di inginkan (to-be).

Tabel 4: Proses bisnis pialang pada PT CID

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana Proses yang diharapkan ke depan untuk ada pada sistem permintaan benefit asuransi pak?	Untuk ke depannya sebaiknya terdapat sistem informasi yang dapat menggantikan fungsi email, sehingga dalam satu case project tidak banyak lalu lintas email dan data yang diterima dan dapat melihat status permintaan yang masuk secara langsung tanpa harus melakukan pencarian email yang paling terakhir.
Dari segi peran yang ada sekarang apakah ada masukan pada sistem yang nantinya akan di implementasi?	Menurut saya secara peran, harusnya cukup empat peran yang terdiri dari dua internal yang pertama, peran broking yang hasil dari penggabungan sales & marketing dan business proposition, yang kedua, peran technical advisor yang memiliki fungsi yang sama dengan proses yang sekarang. Dan dua proses lainnya adalah peran external yang terdiri dari peran klien dan asuransi. Karna akan lebih baik untuk form permintaan permintaan benefit (employee benefit design) yang sekarang berjalan, dapat diakses oleh klien, sehingga memungkinkan klien dapat langsung melakukan pengisian data.

Dari hasil wawancara pada Tabel 4. diperoleh informasi proses permintaan benefit asuransi yang diharapkan untuk pengkajian dalam bisnis pialang asuransi PT CID adalah sebagai berikut:

- (a) Ada beberapa peran yang akan mengalami perubahan dari yang sebelumnya terdiri dari lima (klien, sales & marketing, business proposition, technical advisor, asuransi) menjadi ada penggabungan bagian sales & marketing dengan business proposition menjadi satu saja yaitu bagian broking. Hal ini bertujuan untuk melakukan reengineering beberapa proses yang berjalan, dan mengurangi jumlah resource yang harus terlibat, sehingga proses dapat dipersingkat tahapannya.
- (b) Klien juga akan diberikan otoritas untuk dapat melakukan pengisian data permintaan sendiri, dan nantinya permintaan tersebut langsung akan di proses oleh bagian broking
- (c) Memberikan status dari permintaan sedang dalam proses apa. Hal ini bertujuan agar semua pihak dapat melihat

status permintaan secara langsung tanpa harus melakukan email/telepon.

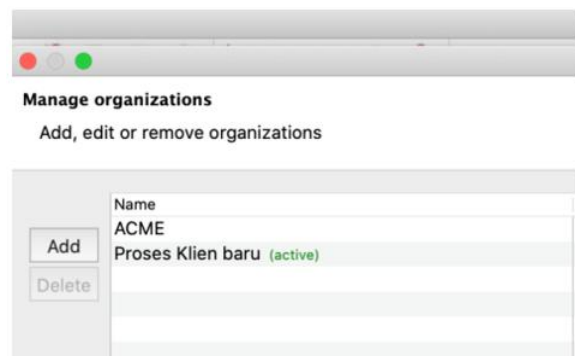
- (d) Melakukan otomatisasi pengiriman email notifikasi dan pengiriman data ke asuransi dan menambahkan langsung engine untuk menyetujui dan memberikan penawaran secara langsung tanpa harus melakukan email. Hal ini bertujuan agar waktu pengerjaan akan dapat lebih efisien.
- (e) Data informasi dan File-file yang ada dalam serangkaian proses bisnis dimasukkan dalam sistem . hal ini bertujuan agar memudahkan dalam penyimpanan dan pencarian karna sudah dilakukan reengineering untuk mengatur struktur data dan file yang masuk pada sistem.

4. Implementasi Proses Bisnis Menggunakan Bonita BPM

Dalam tahap implementasi ini dari proses perancangan yang telah dilakukan sebelumnya diimplementasikan ke dalam aplikasi bonita BPM. Berikut ini tahapan dalam proses implementasi hingga terbentuk suatu wireframe web apps, dengan tahapan :

- (a) Penentuan Aktor

Tahap implementasi semua aktifitas yang ada dalam BPMN memiliki pengguna yang bertugas menjalankan aktifitas tersebut (aktor). Aktor pada Bonita BPM digambarkan pada suatu lane yang didalamnya terdapat aktifitas-aktifitas didalamnya. Berikut ini cara membuat dan menentukan aktor pada Bonita BPM: Masuk ke menu Organization dan pilih submenu Define untuk membuat organisasi yang baru untuk sistem yang akan kita buat. Tentukan nama untuk jenis organisasi yang akan digunakan seperti pada Gambar 4. pilih nama organisasi dan klik next, maka akan muncul tampilan seperti pada Gambar 5.



Gambar 4: Manage Organization

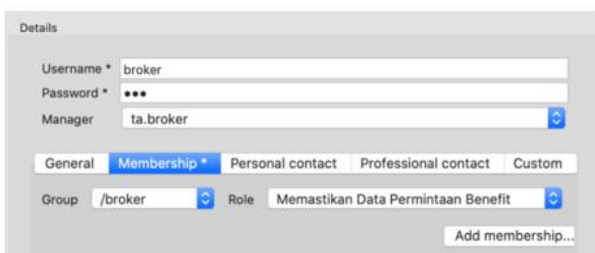


Gambar 5: Manage Group

Pada Gambar 5. berfungsi untuk melakukan pemetaan pada setiap aktor yang ada berdasarkan perannya masing-masing. Selanjutnya klik next akan muncul tampilan penambahan aturan peran bila diperlukan, bila tidak maka pengguna dapat langsung klik next untuk penambahan pengguna seperti pada Gambar 6.



Gambar 6: Manage Pengguna



Gambar 7: Setting Pengguna

Pada Gambar 6. digambarkan list user yang sudah dimasukkan kedalam organisasi, saat melakukan penambahan akan ada form yang muncul untuk melakukan pengisian username password dan konfigurasi dari peran pengguna yang akan

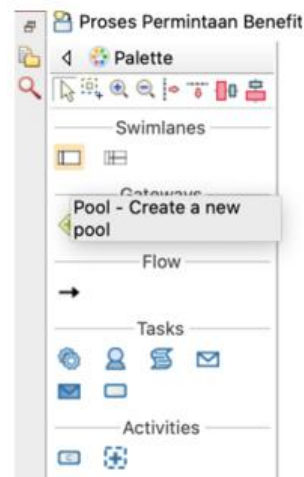
buat seperti Gambar 7. Penting untuk diketahui pengguna yang kita masukkan harus di pilihkan groups dan role nya sesuai dengan data yang kita masukkan dalam data organisasi sebelumnya. Setelah selesai menambahkan pengguna maka klik finish dan kemudian klik deploy untuk melakukan sinkronisasi data organization ke server Bonita BPM.

(b) Pembuatan Proses Model

Pada tahap ini adalah proses memasukkan diagram BPMN yang telah dibuat kedalam aplikasi Bonita. Berikut adalah cara memasukkan diagram BPMN ke dalam aplikasi Bonita:

i. Menambahkan Pool

Menambahkan pool dapat dilakukan dengan drag and drop pool seperti pada Gambar 8. ke workspace Aplikasi Bonita. Gambar 8. adalah tampilan dari pool.



Gambar 8: Membuat Pool

ii. Menambahkan Lane

Menambahkan lane dapat dilakukan dengan drag and drop lane seperti pada Gambar 9. ke workspace Aplikasi Bonita. Gambar 9. adalah tampilan dari lane.

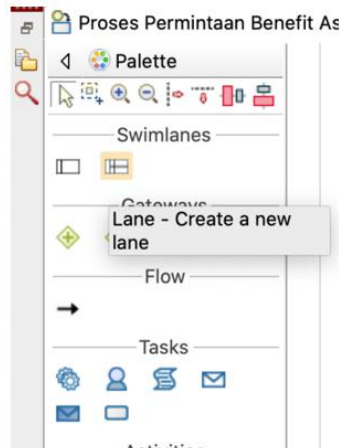
iii. Menambahkan Activity/task

Menambahkan activity/task dapat dilakukan dengan drag and drop activity/task seperti pada Gambar 10. ke workspace Aplikasi Bonita. Gambar 10. adalah tampilan dari activity/task.

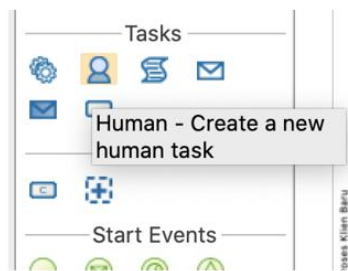
iv. Menambahkan Gateway

Menambahkan gateway dapat dilakukan dengan drag and drop gateway seperti pada Gambar 11. ke

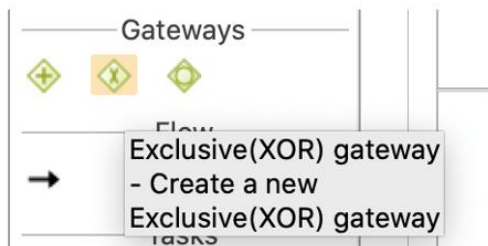
workspace Aplikasi Bonita. Gambar 11. adalah tampilan dari gateway



Gambar 9: Membuat Lane



Gambar 10: Membuat Activity/task

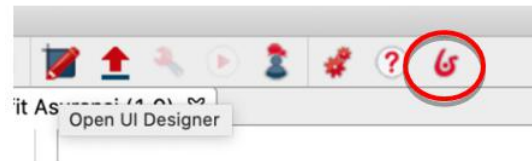


Gambar 11: Membuat Gateway

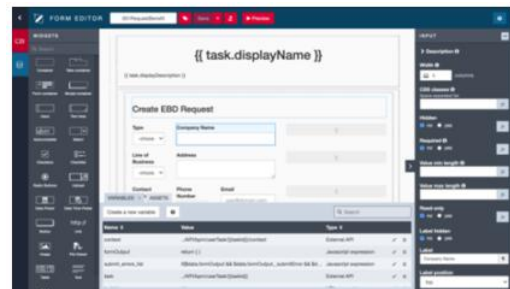
5. Pembuatan Formulir

Dalam melakukan pembuatan formular, digunakan fitur pembuatan form yang sudah disediakan oleh Bonita. Fitur untuk membuat formular yang terdapat pada Bonita yaitu seperti pada Gambar 12 dengan fitur UI designer dapat dibuat formular dengan drag and

drop komponen form yang ada dengan mudah ke Workspace pada UI designer seperti pada Gambar 13.

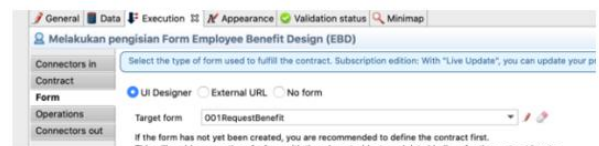


Gambar 12: Shortcut fitur UI Designer



Gambar 13: Membuat Form pada UI Designer

Setelah melakukan pembuatan formulir lakukan integrasi antara activity/task ke tampilan form yang sudah dibuat sebelumnya seperti pada Gambar 13. dengan cara klik task pilih tab Execution dan pilih form, kemudian pada radio button pilih UI designer dan pilih target form dari formulir yang telah dibuat sebelumnya (lihat Gambar 14).



Gambar 14: Membuat integrasi activity/task dengan form UI Designer

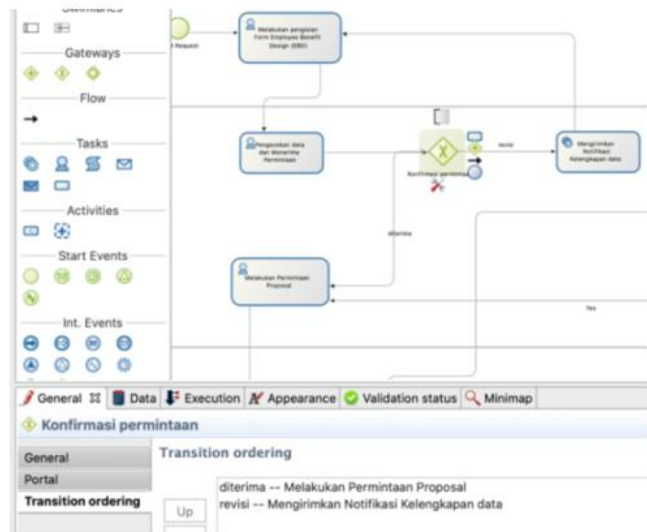
Berikut ini adalah formulir yang telah dibuat, untuk dapat integrasikan dengan activity/task yang ada:

- (a) Pengisian Form Employee Benefit Design (EBD)

Pada proses ini klien melakukan pengisian form permintaan benefit yang pada PT CID di sebut form employee benefit design (EBD).Klien melakukan

pengisian beberapa data yang dibutuhkan, kemudian klien juga harus melakukan upload file pendukung yang dibutuhkan dalam membuat penawaran benefit asuransi, seperti data tabel benefit asuransi sebelumnya, data employee. Setelah melakukan submit data pada form employee benefit design (EBD), klien akan mendapatkan kode permintaan yang nantinya dapat dipergunakan untuk melakukan pengecekan terkait status permintaannya. Tampilan form dari proses ini dapat digambarkan pada Gambar 15.

Gambar 15: Tampilan Form Permintaan Benefit



Gambar 16: Tampilan Gateway Pengecekan data Permintaan Benefit

Gambar 17: Tampilan Form Permintaan Proposal

- i. Pengecekan data dan menerima permintaan
 Pada proses ini tim broking sebagai aktor akan melakukan validasi data permintaan yang masuk apakah sudah komplit data yang dibutuhkan atau masih butuh data tambahan. Karna itu terdapat gateway OR, dimana pilihan transition order diterima, berarti permintaan akan diproses ke permintaan proposal, atau revisi, berarti sistem akan secara otomatis mengirimkan email notifikasi agar klien melengkapi data yang masih diperlukan. Proses tersebut dapat dilihat pada diagram BPMN seperti pada gambar 16.
- ii. Proses Permintaan Proposal
 Setelah data diterima proses berlanjut ke permintaan proposal oleh tim broking. Tampilan pada proses ini dapat di lihat pada Gambar 17.

Terlihat pada Gambar 17 bahwa tim broking akan melakukan pemilihan asuransi yang dapat melakukan dukungan terhadap permintaan benefit yang ada, tim broking juga memasukkan tanggal estimasi yang harus dicapai beserta catatan yang perlu diperhatikan tim asuransi.

- iii. Proses Proposal
 Pada proses proposal aktor adalah asuransi yang mendapat data dari tim broking. Pada tahap ini asuransi dapat melihat data dari permintaan proposal, tugas dari asuransi adalah melakukan pengisian tabel benefit, aturan dan pengecualian yang diterapkan pada benefit, daftar rumah sakit yang tersedia, informasi premi yang akan

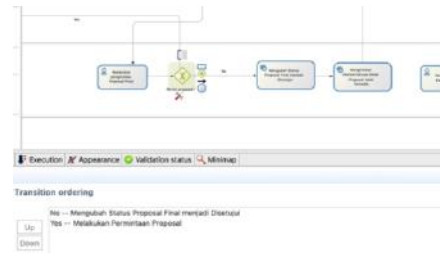
ditawarkan serta jumlah komisi yang akan diberikan pada pialang (broker). Proses ini dapat dilihat pada Gambar 18.

Gambar 18: Tampilan Form Proses Proposal oleh Asuransi

- iv. Upload Final Proposal
Setelah mendapatkan data penawaran dari pihak asuransi, tim broking akan melakukan unggah proposal final ke dalam sistem. Berikut gambaran proses dari tahapan ini (lihat Gambar 19.)

Gambar 19: Tampilan Form Unggah Final Proposal

- v. Melakukan pengecekan proposal Final
Proposal yang diupload oleh tim broking, secara otomatis akan di kirimkan ke technical advisor untuk permintaan persetujuan. Aktor pada proses ini adalah technical advisor, terdapat gateway OR pada tahap ini seperti pada Gambar 20, dan proses pertujuannya juga dapat dilihat pada Gambar 21.



Gambar 20: Tampilan Gateway pada pengecekan Final Proposal

Gambar 21: Tampilan Form pengecekan Final Proposal

Jika diperlukan revisi maka sistem akan melakukan notifikasi kepada tim broking untuk melakukan permintaan proposal ulang, jika disetujui maka sistem akan langsung secara otomatis mengubah status proposal menjadi proposal final yang telah disetujui dan mengirimkan pemberitahuan email bahwa proposal untuk klien sudah dapat di unduh.

- vi. Melakukan unduh proposal final
Pada proses ini klien mendapatkan proposal final yang sudah sesuai dengan permintaan sebelumnya. Pada tahap ini sistem akan memberikan pilihan penunjukan pialang dari hasil proposal yang telah diberikan. Pilihan penunjukan tersebut menjadi gateway OR yang berisi yes dan no, jika yes berarti sistem akan langsung melakukan pemberitahuan otomatis kepada tim broking untuk melanjutkan ke tahap pembuatan plasing slip. Jika no, maka proses berakhir. Gambaran diagram gateway dapat dilihat di Gambar 22 dan tampilan unduh

proposal final klien dapat dilihat pada Gambar 23.



Gambar 22: Tampilan Gateway keputusan penunjukan pialang

Gambar 23: Tampilan Unduh Proposal Final

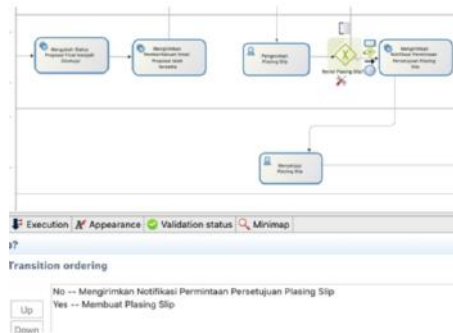
vii. Membuat Plasing Slip

Pada proses ini tim broking melakukan pembuatan plasing slip sebagai kelanjutan dari proses penunjukan PT CID sebagai pialang asuransi yang terpilih. Pada Gambar 24. dapat dilihat tampilan dari form plasing slip yang diisi oleh tim broking.

Gambar 24: Tampilan Form Plasing Slip

viii. Pengecekan plasing slip

Plasing slip yang telah dibuat oleh tim broking, secara otomatis akan di kirimkan ke technical advisor untuk permintaan persetujuan. Aktor pada proses ini adalah technical advisor, terdapat gateway OR pada tahap ini seperti pada Gambar 25 , dan proses pertujuannya juga dapat dilihat pada Gambar 26.

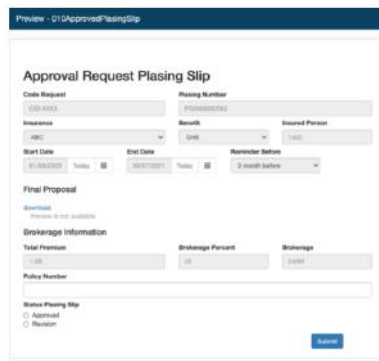


Gambar 25: Tampilan Gateway pengecekan plasing slip

Gambar 26: Tampilan Form Persetujuan Plasing Slip

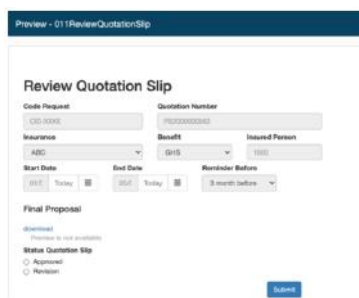
ix. Menyetujui Plasing slip

Plasing slip yang sudah disetujui oleh technical advisor, akan secara otomatis dikirimkan ke pihak asuransi untuk permintaan persetujuan. Berikut tampilan form yang dapat dilihat pada Gambar 27 dibawah ini.



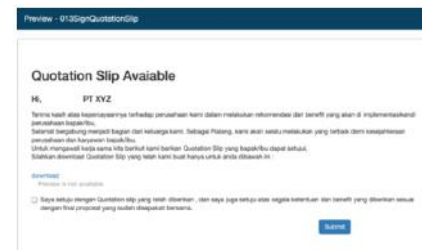
Gambar 27: Tampilan Form Persetujuan Plasing Slip Asuransi

- x. Pengecekan Quotation Slip
Sistem akan melakukan pembuatan otomatis quotation slip saat plasing slip telah disetujui pihak asuransi. Dokumen quotation slip akan dilakukan oleh technical advisor, bila tidak diperlukan edit quotation slip, maka quotation slip akan disetujui, dan secara otomatis sistem akan mengirimkan quotation slip final ke klien untuk diminta persetujuan dan penandatanganan dokumen.



Gambar 28: Tampilan Form Persetujuan Quotation Slip

- xi. Penandatanganan quotation slip oleh klien
Setelah disetujui oleh technical advisor, quotation slip akan langsung dikirimkan kepada klien untuk meminta persetujuan. Berikut tampilan dari proses ini (lihat pada Gambar 29.)



Gambar 29: Tampilan Form Persetujuan Quotation Slip

(b) Konfigurasi Aktor

Ketika semua proses siap dijalankan proses Konfigurasi aktor harus dilakukan terlebih dahulu. Gambar 30. adalah proses Actor Mapping, klik menu configuration dan tentukan actor mapping sesuai actor yang telah didaftarkan pada organization sebelumnya.



Gambar 30: Tampilan Configure Actor Mapping

Tentukan default pengguna yang akan langsung masuk ke aplikasi seperti pada Gambar 31.

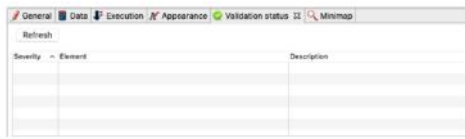


Gambar 31: Tampilan default pengguna

(c) Pengecekan Diagram BPMN

Pada proses ini dapat melakukan pengecekan apakah ada diagram yang salah-pada BPMN seperti Gambar 32. akan

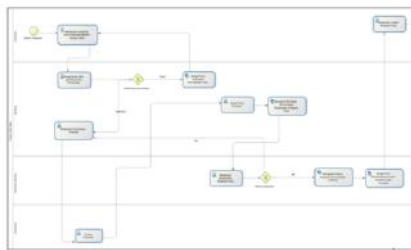
muncul pemberitahuan dan level kesalahan pada diagram BPMN yang dibuat pada Bonita.



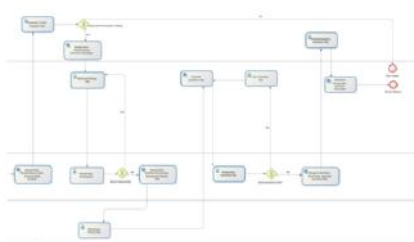
Gambar 32: Tampilan validation diagram BPMN

(d) BPMN Operational Bisnis Pialang Asuransi

Pada tahap ini kita mendapatkan diagram BPMN dari proses permintaan benefit asuransi yang dapat dilihat pada Gambar 33 dan 34. diagram to-be. Pada tahap ini kita juga dapat melihat masing-masing role yang telah kita buat pada organisasi dapat melakukan penyelesaian activity sesuai dengan peran yang sudah dibuat pada BPMN.



Gambar 33: Diagram proses (to-be) bagian 1



Gambar 34: Diagram proses (to-be) bagian 2

(e) Perancangan Database Proses to-be Bisnis Pialang PT CID

Informasi yang didapat dari hasil implementasi proses bisnis to-be, maka dilakukan perancangan database yang tepat untuk sistem operasional bisnis pialang. Adapun tahap perancangan database adalah sebagai berikut:

i. Metode pada perancangan database menggunakan metode DBLC (database life cycle) yaitu terdiri dari perancangan konseptual, perancangan logikal dan perancangan fisikal:

ii. Perancangan database konseptual
 Pada tahap ini dilakukan penentuan aktor yang ada pada sistem, apa saja yang diperlukan, dan informasi (output) apa saja yang ingin dihasilkan dari database. Aktor yang terlibat pada sistem mengacu pada diagram BPMN yang telah kita buat sebelumnya yaitu : client, broking, technical advisor, asuransi. Ada beberapa input data yang diperlukan dalam pembuatan database pada sistem yang akan dibuat seperti data klien, permintaan benefit, benefit, proses permintaan, plasing slip. Informasi output yang diperlukan pada perancangan database adalah mengacu pada pembuatan formulir yang sudah dibuat menggunakan aplikasi Bonita BPM.

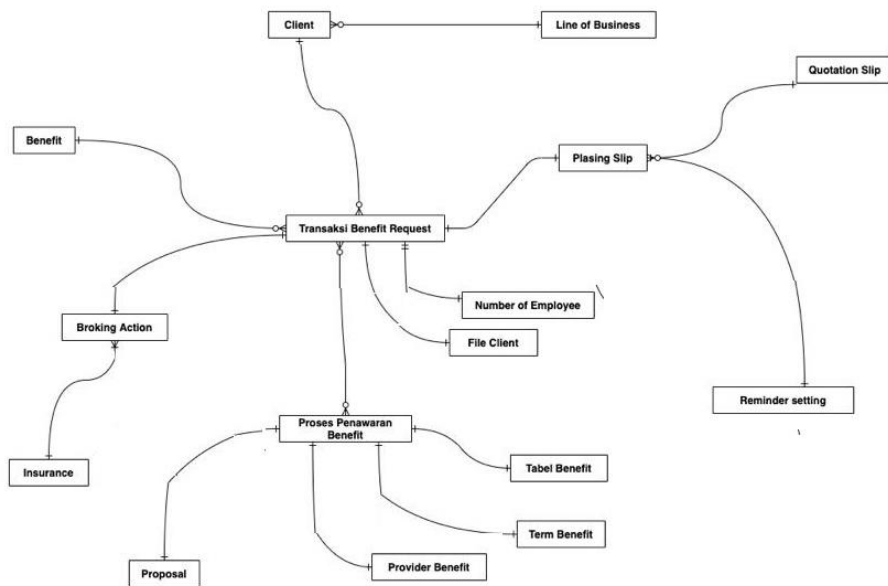
iii. Perancangan database konseptual
 Pada tahap ini dilakukan penentuan aktor yang ada pada sistem, apa saja yang diperlukan, dan informasi (output) apa saja yang ingin dihasilkan dari database. Aktor yang terlibat pada sistem mengacu pada diagram BPMN yang telah kita buat sebelumnya yaitu : client, broking, technical advisor, asuransi. Ada beberapa input data yang diperlukan dalam pembuatan database pada sistem yang akan dibuat seperti data klien, permintaan benefit, benefit, proses permintaan, plasing slip. Informasi output yang diperlukan pada perancangan database adalah mengacu pada pembuatan formulir yang sudah dibuat menggunakan aplikasi Bonita BPM.

iv. Perancangan database logical
 Pada tahap ini merupakan tahapan perancangan ERD dengan menentukan entitas yang terlibat. Pada Gambar 35. Concept Data Model Proses (to-be) digambarkan beberapa entitas yang diperlukan pada desain database yang menjadi acuan pembuatan database sistem permintaan benefit pialang asuransi.

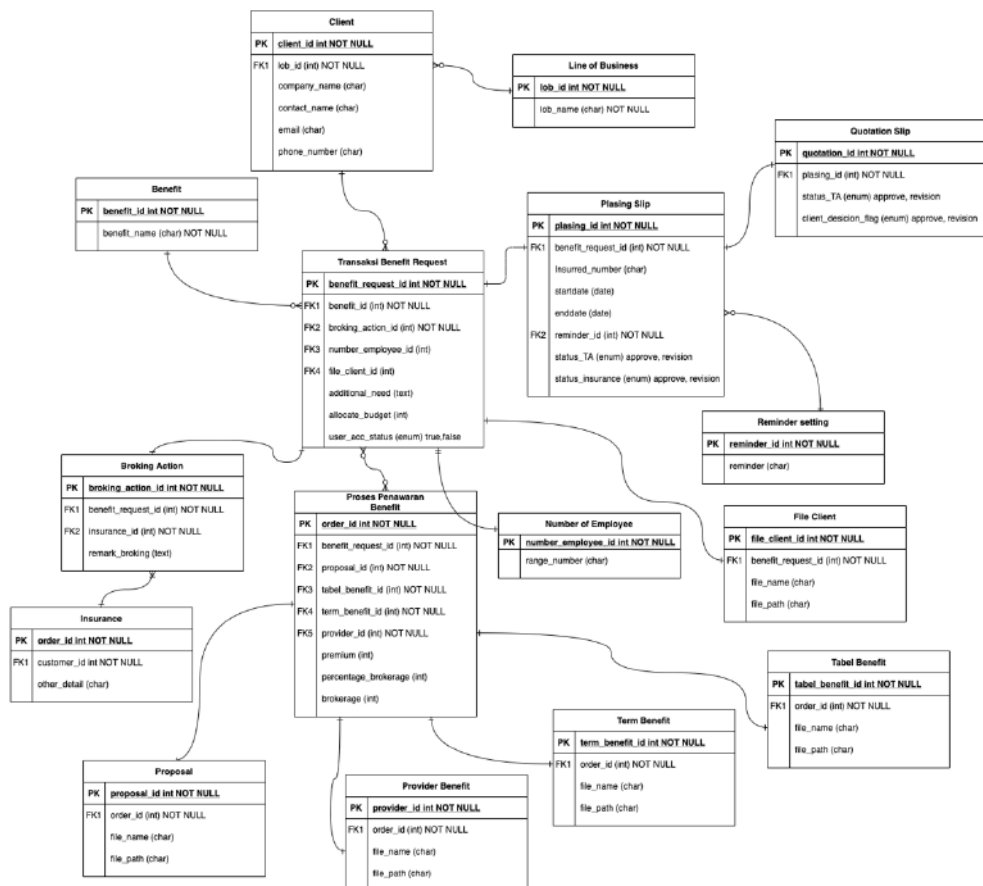
v. Perancangan database fisik
 Pada tahap ini merupakan tran-

formasi yang dilakukan dari hasil perancangan logis terhadap jenis DBMS sehingga semua data yang diinput dapat disimpan ke media

penyimpanan. Hasil dari konversi ERD antar tabel dapat dilihat pada Gambar 36. Konversi ERD proses (to-be)



Gambar 35: Entitas data model proses (to-be)



Gambar 36: Konversi ERD proses (to-be)

Penutup

Setelah melakukan serangkaian proses wawancara dan observasi terhadap proses bisnis pialang asuransi PT CID dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Permodelan proses to-be yang bisa menjadi arsitektur alur pembuatan sistem informasi pialang asuransi PT CID, sehingga dapat membuat proses bisnis yang berjalan lebih baik.
2. Dengan bantuan Bonita BPM, proses to-be yang implementasikan dapat di validasi kebenaran model BPMN, dan dari setiap aktifitas secara otomatis menggunakan engine pengguna interface pada Bonita BPM.
3. Bonita BPM dapat dikembangkan menjadi suatu sistem terintegrasi yang dapat mengakomodir semua jenis proses bisnis tanpa melalui proses pengkodean

Daftar Pustaka

- [1] Aslina Saad Zuraida Zaini, "Business Process Reengineering as the Current Best Methodology for Improving the Business Process", *Journal of ICT in Education (JICTIE)*, vol. 6, pp. 66-85, 2019.
- [2] Retno Indah Rokhmawati, Andi Reza Perdanakusuma Dwi Rahmawati, "Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Bidang Pelayanan Perizinan Menggunakan Bussiness Process Model and Notation (BPMN)", *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 1, no. 11, pp. 1337-1347, November 2017.
- [3] Delina Rahayu Effendi, "Otomasi Registrasi Peserta Isico Berbasis Proses Dengan Bonita BPM", Skripsi, Jurusan Sistem Informasi, Fak. Teknologi Informasi, ITS, 2017.
- [4] Moshiur Bhuiyan, P. W. C. Prasad, Farzana Haque dan Usman Zafar, "Integration of Use Case Models and BPMN Using Goal Oriented Requirements Engineering", *Journal of Computers*, vol. 13, no. 2, 2018.
- [5] Mohammed Hamouda Karboos Hamid and Abd elgaffar Hamid Ahmed, "Integrating Business Process Concepts into Uml Activity Model", *Journal of Engineering and Computer Science (JECS)*, vol. 19, no. 1, 2018.
- [6] Yusi Tyroni Mursityo, Aryo Pinandito dan Hari Yogi Vernando, "Pengembangan Business Process Improvement Sistem Pelayanan Kesehatan Lingkungan Dan Klinik Menggunakan Zachman Framework", *Jurnal pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komunikasi*, vol. 11, no. 9, pp. 2669-2676, 2018.
- [7] Nanang Yudi Setiawan, Aditya Rachmadi dan Satrio Dwiartono, "Rekomendasi Dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement Pada PT. Trivia Nusantara", *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, no. 2, pp. 1342-1348, 2019.
- [8] Fajar Pradana, Afif Nandya Saputra1 & Satrio Agung Wicaksono2, "Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Tesis (Studi Kasus: Program Studi Magister Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi UB)", *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 9, 2018.
- [9] Nurul Putri Shafira, "Desain Model Reayasa Proses Bisnis Pada Industri pada Industri Gula: Studi Kasus pada PG.PS Madukismo", Master Thesis, UII, Yogyakarta, 2019.
- [10] Subektiningsih dan Yudi Prayudi, "Implementasi Bpmn Untuk Membangun Model Bisnis Forensika Digital", Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (Sentika), Yogyakarta, 2017.