

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Konteks umum dari pengelolaan *claim reimbursement* dalam lingkup bisnis modern menunjukkan peran krusialnya dalam menjaga keberlangsungan operasional perusahaan. Dalam era di mana teknologi berkembang dengan cepat, tuntutan untuk memiliki sistem yang efisien dalam memproses *claim reimbursement* menjadi semakin mendesak. PT. Cakra Wijaya Solusi, sebagai entitas bisnis yang bergerak dalam industri yang sangat kompetitif, turut menghadapi tantangan serupa. Penyelenggaraan *claim reimbursement* yang efektif tidak hanya menjadi faktor penghematan, tetapi juga aspek penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan dan manajemen keuangan perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Erick, PT. Cakra Wijaya Solusi menghadapi tantangan besar dalam pengelolaan *claim reimbursement*. Proses manual rentan terhadap kesalahan input data, keterlambatan pengajuan klaim, pemakaian kertas berlebih, penggunaan ruang penyimpanan dokumen yang berlebih, serta kesulitan memantau status klaim secara *real-time*. Ini tidak hanya menurunkan efisiensi operasional, tetapi juga berdampak pada pengalaman karyawan yang membutuhkan pengembalian biaya dengan cepat. Selain itu, risiko keamanan data meningkat karena manipulasi data langsung oleh banyak individu, kurangnya transparansi, dan sulitnya pengawasan. Proses yang lambat juga mengganggu fokus kerja karyawan, mengurangi motivasi, dan secara tidak langsung mempengaruhi kualitas layanan perusahaan kepada karyawan.

Dengan adanya permasalahan tersebut dapat dikendalikan dengan Penggunaan *RestAPI* yaitu suatu arsitektur metode komunikasi yang menggunakan protokol HTTP untuk pertukaran data dan metode ini sering diterapkan dalam pengembangan aplikasi. Adapun kelebihan menggunakan *RestAPI* dimana lebih sederhana untuk dikembangkan dibandingkan *SOAP*. Dengan ini dapat diketahui menggunakan *RestAPI* menjadi adanya sebuah penghubung antar aplikasi menjadi

penting dalam konteks aplikasi *claim reimbursement* yang membutuhkan keterhubungan antarsistem yang efisien (Sari et al., 2023).

Di tengah evolusi teknologi, metode *prototyping* telah muncul sebagai solusi yang menarik dalam pengembangan aplikasi. Kemampuannya untuk memberikan model iteratif yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna menjadikannya pendekatan yang menjanjikan. Dalam konteks PT. Cakra Wijaya Solusi, penggunaan metode *prototyping* untuk membangun *backend* aplikasi *claim reimbursement* memiliki potensi untuk mengatasi kendala-kendala yang teridentifikasi dalam sistem *claim reimbursement* saat ini. Dari sisi pengembangan aplikasi, metode ini memungkinkan perusahaan untuk lebih responsif terhadap perubahan kebutuhan dan mempercepat proses implementasi perbaikan.

Namun, perjalanan perancangan *backend* aplikasi *claim reimbursement* dengan metode *prototyping* tidak dapat dipisahkan dari karakteristik khusus PT. Cakra Wijaya Solusi. Sebagai perusahaan dengan struktur dan kebutuhan yang unik, implementasi perubahan dalam sistem *claim reimbursement* akan memerlukan pemahaman mendalam tentang proses internal, kebijakan perusahaan, serta harapan jangka panjang dari implementasi sistem baru. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki tidak hanya keefektifan metode *prototyping* dalam pengembangan *backend* aplikasi, tetapi juga bagaimana implementasinya dapat diadaptasi secara optimal sesuai dengan konteks spesifik PT. Cakra Wijaya Solusi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa Identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sistem *claim reimbursement* yang sebelumnya dikelola secara manual rentan terhadap ketidaksesuaian data, kesalahan entri, dan ketidakkonsistenan informasi seringkali terjadi, mengakibatkan kerumitan dalam penyelesaian klaim dan pengelolaan data yang tidak akurat.
2. Proses manual dalam pengelolaan *claim* juga cenderung lambat. Dokumentasi, verifikasi, dan persetujuan klaim memakan waktu yang cukup lama. Hal ini

menghambat proses pembayaran klaim dan mengganggu kelancaran kegiatan bisnis.

3. Keterbatasan sistem manual dalam menanggapi kebutuhan karyawan dengan cepat menjadi masalah utama. Proses yang tidak responsif mengakibatkan ketidakpuasan karyawan dalam hal penyelesaian klaim yang lambat dan tidak efisien.
4. Proses manual juga meningkatkan kerumitan administratif dan manajemen data. Pengelolaan data klaim yang besar secara manual memperbesar risiko kehilangan atau ketidakteraturan data, menghambat analisis yang akurat, penggunaan ruang penyimpanan dokumen berlebih, serta pemakaian kertas berlebih.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini dibatasi pada:

1. Fokus penelitian ini hanya pada perancangan *Backend* aplikasi *claim reimbursement* untuk pengguna.
2. Metode yang digunakan untuk merancang aplikasi *claim reimbursement* ini adalah *prototyping*.
3. Untuk *Frontend* akan diteliti oleh rekan peneliti yaitu Adip Idi Surya dan *UI/UX* akan diteliti oleh rekan peneliti yaitu Akbar Maulana.
4. Hasil penelitian akan berupa endpoint *RestAPI* aplikasi *claim reimbursement* yang akan digunakan oleh *Frontend*.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka didapatkan rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah: “Bagaimana Merancang *Backend* Aplikasi *Claim Reimbursement* di PT. Cakra Wijaya Solusi Menggunakan Metode *Prototyping*?”

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu Merancang *Backend* Aplikasi *Claim Reimbursement* Menggunakan Metode *Prototyping* untuk memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan pada PT. Cakra Wijaya Solusi.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat bagi PT. Cakra Wijaya Solusi

Penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi permasalahan yang ada dalam pengelolaan *claim reimbursement* dan memberikan solusi berupa pengembangan aplikasi *claim reimbursement* berbasis web yang modern.

2. Manfaat bagi Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini dapat menjadi kontribusi bagi kampus dalam menghasilkan pengetahuan baru dalam bidang pengembangan sistem aplikasi bisnis. Riset inovatif ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di Universitas Negeri Jakarta.

3. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian serupa atau terkait dengan modernisasi sistem *claim reimbursement*.