

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

PT AXA Financial Indonesia adalah sebuah perusahaan yang bekerja pada bidang asuransi. Saat ini sistem yang terjadi pada AXA Financial Indonesia dalam pengambilan keputusan penerimaan nasabah asuransi adalah masih secara manual. Maka, pengambilan tema Aplikasi Penerimaan Nasabah ini adapun karena terbatasnya kemampuan SDM perusahaan yang pada bagian ini adalah bagian *Underwriting* dalam mengelola data calon nasabah dikarenakan belum adanya sistem yang mendukung keputusan penerimaan calon nasabah maupun faktor *human error* yang mungkin terjadi dalam pengambilan keputusan perencanaan nasabah. Adapun *human factor* ini seperti sakit, lelah tidak akan berpengaruh pada pengambilan keputusan apabila sistem ini sudah ada.

Selain itu, adapun syarat untuk melakukan persyaratan *medical* masih berada dalam *paper* dan belum ada aplikasi yang menunjang *medical requirements* apa saja yang diperlukan apabila calon nasabah sedang atau pernah mengalami sakit tertentu.

Diharapkan sistem ini dapat mempermudah dalam mendukung pengambilan keputusan penerimaan sekaligus mengetahui tindakan *medical requirements* apa saja yang diperlukan calon nasabah asuransi PT AXA Financial Indonesia.

Berdasarkan kelebihan yang dimiliki, maka dibuat aplikasi penerimaan nasabah ke dalam skripsi yang berjudul "*Aplikasi Penerimaan Nasabah Asuransi Jiwa pada PT AXA Financial Indonesia*".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Saat ini masih banyak perusahaan asuransi yang menggunakan sistem manual untuk menentukan penerimaan nasabah. Bagian *Underwriting*-pun terbagi menjadi ke berbagai bagian demi terciptanya koreksi dari seluruh hasil penelitian data calon nasabah.

Oleh karena itu penulis mencoba menerapkan beberapa pengukuran sederhana dengan menggunakan pendekatan Perancangan Aplikasi untuk menganalisis kinerja perusahaan. Adapun permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisa sistem penerimaan nasabah asuransi jiwa pada PT AXA Financial Indonesia?
2. Bagaimana membuat aplikasi penerimaan nasabah asuransi jiwa pada PT AXA Financial Indonesia?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. untuk menghasilkan perancangan aplikasi yang mendukung keputusan penerimaan calon nasabah asuransi pada PT AXA Financial Indonesia,
2. serta menghasilkan aplikasi untuk keputusan penerimaan calon nasabah asuransi PT AXA Financial Indonesia.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan para *underwriting* daripada efisiensinya.
2. Sebagai tambahan dalam keuntungan efisiensi, aplikasi penerimaan nasabah sangat efektif dalam penanganan penentuan nasabah asuransi dalam mendukung pengetahuan karena tidak mempunyai kondisi manusia seperti kelelahan, kealpaan, kesalahan kalkulasi, dan stress. Kegagalan dalam mengaktualisasikan berbagai penunjang keputusan dapat membuat para manajer dan organisasinya dalam posisi tidak menguntungkan

### 1.5 Ruang Lingkup

Bedasarkan pengambilan keputusan untuk calon nasabah asuransi jiwa, maka dilakukan pembatasan masalah, yaitu:

1. Fokus kepada penerimaan calon nasabah hanya untuk produk Asuransi Jiwa PT AXA Financial Indonesia.
2. Pada penerimaan nasabah asuransi, terdapat faktor-faktor tertentu yang mengharuskan calon nasabah untuk melakukan cek *medical* untuk sebagai tolak ukur dalam penerimaan nasabah asuransi.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Skripsi ini dibagi menjadi 5 bab dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab I. Pendahuluan** Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Penulis mencoba untuk memberikan gambaran mengenai kebutuhan aplikasi penerimaan nasabah asuransi.

**Bab II. Landasan Teori** Dalam bab ini penulis menjelaskan mengenai pengertian, tujuan, manfaat, tingkatan teknologi, proses pengambilan keputusan dan Teknik Perancangan Aplikasi Penerimaan Nasabah Asuransi Jiwa.

**Bab III. Gambaran Umum Objek Pembahasan** Pada bab ini penulis menjelaskan gambaran umum, struktur organisasi, dan ruang lingkup kegiatan PT AXA *FINANCIAL INDONESIA* sebagai obyek penelitian.

**Bab IV. Analisis dan Pembahasan** Pada bab ini, penulis mencoba untuk melakukan analisis data, baik data finansial maupun data nonfinansial, serta pembahasan terhadap kinerja perusahaan dengan menggunakan perspektif dalam aplikasi penerimaan nasabah, mengambil elemen informasi, menganalisis seluruh berkas, menyiapkan laporan dari beberapa file, dan membuat keputusan

**Bab V. Simpulan dan Saran** Bab ini berisi kesimpulan atas analisis data yang dilakukan di PT AXA *FINANCIAL INDONESIA* selain itu penulis juga memberikan saran mengenai kemungkinan aplikasi penerimaan nasabah sebagai alternatif untuk penerimaan nasabah.