

ABSTRAK

Judul : “Perancangan Aplikasi Pengajuan Klaim Berbasis *Web* PT Asuransi Sinar Mas”

Nama : Rinaldi Marsa

Program Studi : Sistem Informasi

PT Asuransi Sinar Mas berdiri sejak tanggal 27 Mei 1985 dan kini merupakan salah satu perusahaan asuransi umum yang memiliki banyak variasi produk untuk melindungi asset/property, kesehatan dan diri nasabah baik nasabah individu maupun nasabah perusahaan, kendaraan, pensiunan, pet/hewan, rumah dan asuransi jiwa. Asuransi kendaraan difokuskan dalam penelitian ini untuk mempermudah proses klaim asuransi kendaraan bermotor. Dengan jumlah kendaraan bermotor baik roda 2 maupun roda 4 yang semakin meningkat memacu tumbuhnya angka kecelakaan yang banyak. Proses klaim asuransi kendaraan bermotor yang banyak ini kemudian menimbulkan masalah, keterlambatan nasabah dalam pengajuan klaim kendaraan bermotor sedangkan untuk pengajuan klaim yang telah disepakati antara nasabah dengan pihak asuransi selambat-lambatnya 5 hari setelah kejadian. Peranan teknologi informasi itu sangat dibutuhkan oleh PT Asuransi Sinar Mas dalam mengembangkan pelayanannya yang bergerak di bidang asuransi mempermudah nasabah dalam mengajukan klaim kendaraan miliknya. Efisiensi waktu dalam pengajuan klaim kendaraan dari nasabah maupun pihak *call center*, penyimpanan data yang akurat dan terkomputerisasi. Berdasarkan permasalahan yang penulis jelaskan di atas maka penulis mempunyai ide untuk membuat “Perancangan Aplikasi Pengajuan Klaim Berbasis *Web* Pada PT Asuransi Sinar Mas”. aplikasi berbasis web ini menggunakan Metode Analisis Permasalahan *PIECES* dan metode pengembang *Prototype* dan *Database Mysql* dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah PT Asuransi Sinar Mas dalam proses bisnis yang modern.

Kata Kunci : *Call Center, Metode PIECES, Metode Prototype*

ABSTRACT

Title : “Web-Based Claim Submission Application Design PT Asuransi Sinar Mas”

Nama : Rinaldi Marsa

Study Program : Information Systems

PT Asuransi Sinar Mas was established on May 27, 1985 and is now a general insurance company that has a wide variety of products to protect assets/property, health and customers, both individual customers and corporate customers, vehicles, pensioners, pets/animals, homes and businesses. life insurance. Car insurance is focused in this research to simplify the motor vehicle insurance claim process. With the increasing number of motorized vehicles, both 2-wheeled and 4-wheeled, the number of accidents has increased. This large number of motor vehicle insurance claims then causes problems, customer delays in submitting motor vehicle claims, while the submission of claims that have been agreed between the customer and the insurance company is no later than 5 days after the incident. The role of information technology is very much needed by PT Asuransi Sinar Mas in developing its services that are engaged in insurance to make it easier for customers to submit claims for their vehicles. Time efficiency in submitting vehicle claims from customers and call center parties, accurate and computerized data storage. Based on the problems described above, the authors have the idea to create a "Web-Based Claim Submission Application Design at PT Asuransi Sinar Mas". This web-based application uses the PIECES Problem Analysis Method and the Prototype and MySQL Database developer method with this application expected to facilitate PT Asuransi Sinar Mas in modern business processes.

Keywords: *Call Center, PIECES Method, Prototype Method*