

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi saat ini berkembang sangat pesat yang dapat membantu manusia dalam mengolah data serta mendapatkan informasi yang tepat dan berkualitas. Teknologi bukan lagi hal baru di dalam kehidupan masyarakat. Teknologi pun sekarang sudah digunakan di semua kalangan, hampir semua usaha memanfaatkan teknologi untuk kemajuan perusahaannya, salah satu diantaranya adalah di bidang asuransi.

Dalam persaingan industri yang kian ketat, informasi dan pengetahuan dapat menjadi aset berharga yang dapat digunakan untuk membangun keunggulan kompetitif perusahaan dalam bentuk peningkatan kinerja organisasi. Informasi dan penyimpanannya harus senantiasa dikelola dengan baik. Perancangan klaim kendaraan merupakan salah satu perangkat aplikasi yang dapat digunakan untuk mengelola informasi. Perancangan klaim kendaraan dapat memberikan berbagai keuntungan bagi perusahaan diantaranya mempermudah nasabah mengajukan klaim, meningkatnya efektifitas dan efisiensi proses, yang didukung oleh teknologi dan meningkatnya profit perusahaan.

Asuransi Kendaraan merupakan asuransi yang menjamin kerugian, kerusakan dan kehilangan atas kendaraan bermotor yang menjadi obyek pertanggungan serta kerugian akibat tuntutan hukum pihak ketiga. Adapun lingkup jaminannya yaitu:

- a. *Comprehensive* (Gabungan / Menyeluruh): Memberikan jaminan atas setiap kerugian atau kerusakan yang terjadi pada kendaraan bermotor disebabkan oleh kecelakaan sebagaimana yang diatur di dalam polis.
- b. *Total Loss Only* (Kerugian Total Semata): Memberikan jaminan atas kehilangan kendaraan akibat pencurian.

Kendaraan Bermotor yang termasuk dari pengertian asuransi ini adalah kendaraan roda empat (mobil: penggunaan pribadi atau komersil) dan kendaraan roda dua (sepeda motor). (Mayasari et al., 2019)

PT Asuransi Sinar Mas berdiri sejak tanggal 27 Mei 1985 dan kini merupakan salah satu perusahaan asuransi umum terbesar di Indonesia dari sisi *Gross Premium Written*.

Sebagai wujud komitmen untuk memberikan kemudahan bagi para nasabahnya, Asuransi Sinar Mas memberikan layanan melalui *Website*, *24 Hour Customer Care*, dan *Call Center*. Asuransi Sinar Mas memiliki banyak variasi produk untuk melindungi *asset/property*, kesehatan dan diri nasabah baik nasabah individu maupun nasabah perusahaana, kendaraan, pensiunan, pet/hewan, rumah dan asuransi jiwa. Asuransi kendaraan difokuskan dalam penelitian ini untuk mempermudah proses klaim asuransi kendaraan bermotor. Kemudian proses pengajuan klaim memiliki beberapa tahapan yaitu proses pelaporan klaim, proses survey kendaraan, proses terbit surat perintah kerja, proses perbaikan kendaraan, dan proses pengembalian kendaraan.

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, *miss communication* dalam penyampaian nasabah dengan pihak *Call Center*, ketidakstabilan jaringan telepon ketika nasabah mengajukan klaim ke pihak *Call Center*, pencatatan masih menggunakan kertas lalu, lambat dalam merespon ketika nasabah menelpon pihak *Call Center*.

Peranan teknologi informasi itu sangat dibutuhkan oleh PT Asuransi Sinar Mas dalam mengembangkan pelayanannya yang bergerak di bidang asuransi. Dengan tujuan supaya usahanya bisa mempermudah nasabah dalam mengajukan klaim kendaraan miliknya. PT Asuransi Sinar Mas ini tentunya harus memiliki pengolahan sistem proses klaim asuransi kendaraan bermotor yang berfungsi untuk mempermudah nasabah dalam pengajuan klaim dan memantau proses-prosesnya melalui *Website*. Efisiensi waktu dalam pengajuan klaim kendaraan dari nasabah maupun pihak *Call Center*, penyimpanan data yang akurat dan terkomputerisasi, dengan adanya pembuatan sistem informasi berbasis *Web*, agar pengajuan klaim yang dilakukan lebih baik, sistem informasi berbasis *Web* tersebut pilihan yang tepat karena mampu mengatasi permasalahan di atas dengan mudah terhubung mengandalkan jaringan internet dari rumah atau dimana pun bisa diakses oleh nasabah, *Customer Service Officer* dan *Surveyor*.

Berdasarkan permasalahan yang penulis jelaskan diatas 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.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang ditulis diatas, maka identifikasi masalah yang akan dijadikan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan pada PT. Asuransi Sinar Mas?
2. Bagaimana menganalisis permasalahan pengajuan klaim kendaraan menggunakan metode *PIECES* pada PT Asuransi Sinar Mas ?
3. Bagaimana merancang sistem informasi pengajuan klaim kendaraan berbasis pada PT Asuransi Sinar Mas?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Mengembangkan sistem informasi secara online dari sistem yang selama ini menggunakan informasi secara sederhana melalui telepon dan email.

1.3.1 Tujuan Umum

- a. Memberikan informasi tentang persyaratan apa saja yang harus dilengkapi.
- b. Mempermudah nasabah melakukan pengajuan klaim kendaraan.
- c. Mempermudah nasabah dalam memantau pengajuan klaim kendaraan
- d. Transparansi pengajuan klaim antara nasabah dan pihak *Customer Service Officer* agar saling mengetahui sejauh mana pengajuan klaim nya.

1.3.2 Tujuan Strategis

- a. Mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang sudah di pelajari di perkuliahan.
- b. Mahasiswa dapat merancang aplikasi yang berguna untuk mempermudah segi layanan pengajuan klaim kendaraan kepada nasabah

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu :

1. Dengan adanya penelitian ini sistem kerja *Customer Service Officer* asuransi Sinar Mas berjalan secara komputerisasi
2. Dengan sistem ini nasabah dapat dengan mudah mengakses informasi menggunakan *laptop/smartphone* dan mengetahui proses pengajuan nya sudah sampai tahap keberapa.
3. Proses bisnis yang akan berjalan pada PT Asuransi Sinar Mas khusus nya di asuransi kendaraan setelah menggunakan aplikasi ini akan menjadi mudah, akurat dan cepat karena menggunakan suatu sistem berbasis *Web*.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan persoalan latar belakang diatas, Batasan masalah dalam penelitian yaitu :

1. Sistem ini membahas mengenai proses bisnis yang ada di PT Asuransi Sinar Mas khususnya di asuransi kendaraan.
2. Sistem ini dibuat khusus nasabah dan pihak *Customer Service Officer*, dan bisa diakses di *smartphone* maupun *laptop* berbasis *Web*
3. Perancangan sistem ini hanya membahas tentang proses pelaporan klaim, proses survey kendaraan, proses terbit surat perintah kerja, proses perbaikan kendaraan, dan proses pengembalian kendaraan.
4. Usulan yang dibuat berupa rancangan *Prototype* pengajuan klaim kendaraan berbasis *Web*.

1.6 Sistematika Penulisan

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hal yang terdiri dari Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Masalah, Sistematika Penulisan laporan Tugas Akhir dan Kerangka Berpikir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam tinjauan pustaka ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan Penelitian Tugas Akhir dari berbagai sumber mulai dari buku, jurnal dan internet.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang rencana penelitian, objek penelitian, teknik pengumpulan data dan kondisi tempat penelitian, bab ini juga berisi metode yang digunakan untuk menerapkan pengajuan klaim kendaraan berbasis *Web*, dibab ini juga berisi tentang perbandingan penelitian terdahulu dan analisis masalah yang ada pada proses bisnis yang sedang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi usulan proses bisnis baru dalam penerapan Pengajuan Klaim Kendaraan di PT Asuransi Sinar Mas mulai dari usulan kebutuhan fungsional dan non - fungsional usulan proses setelah diterapkan dalam bentuk rancangan diagram use case dan *Activity* diagram.

BAB V KESIMPULAN

Pada bab ini berisi kesimpulan yang telah didapat dari penelitian terkait laporan tugas akhir.