

BAB I

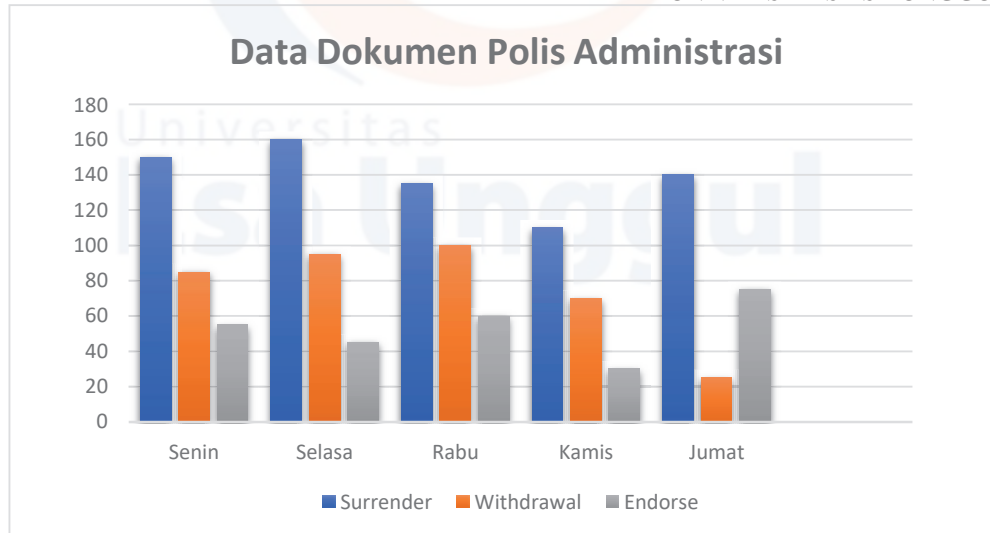
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi merupakan salah satu alternatif yang sangat diandalkan untuk penyelenggaraan sistem administrasi yang banar-benar mampu mendukung dunia usaha untuk menghadapi tantangan yang semakin ketat. Salah satu kemajuan teknologi yang erat kaitannya dengan penyelenggaraan pengolahan data administrasi adalah komputer. Pengguna komputer sebagai alat bantu, telah menyebabkan sebagian besar sistem pengolahan data beralih dari sistem manual ke sistem terkomputerisasi.

Eksistensi industri asuransi saat ini telah berkembang pesat dan menjadi salah satu pilar perekonomian nasional, peranan sektor asuransi sangat signifikan seiring dengan arus globalisasi dan perkembangan teknologi, tak terkecuali sektor asuransi kesehatan yang bersifat komersial. Perusahaan asuransi kesehatan komersial dapat memenuhi keinginan perorangan yang beragam. Namun konsekuensinya, perusahaan akan merancang berbagai produk yang sesuai dengan permintaan masyarakat dengan syarat dan ketentuan tertentu dalam polis.

Dalam praktiknya, pemahaman masyarakat mengenai syarat dan ketentuan klaim asuransi kesehatan serta polis asuransi kesehatan sebagai acuan pengajuan klaim masih sangat rendah akibat informasi yang bias dan terbatasnya literatur. Disisi lain, administrasi perusahaan asuransi menjadi salah satu faktor pengaruh besar dalam keputusan pengajuan klaim dan memungkinkan terjadinya Human eror. Akibatnya, terjadi banyak kasus sengketa dalam keputusan klaim dimana klaim yang seharusnya diterima secara keseluruhan, dengan beberapa alasan keputusan klaim menjadi klaim diterima sebagian bahkan klaim ditolak seluruhnya. Serta dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan nasabah dalam hal proses pengajuan sangatlah penting.



Gambar 1. 1 Data Mailingroom

Berdasarkan tabel diatas maka pada hari senin berkas pengajuan penebusan 150, endorse 55, serta withdrawal 85 pengajuan, selanjutnya selasa mengalami peningkatan pada pengajuan penebusan 160, pengajuan endorse 45, dan pengajuan withdrawal 95, pada hari rabu dapat dilihat mengalami penurunan pengajuan penebusan 135, pengajuan endorse 60, pengajuan withdrawal 100, selanjutnya kamis pengajuan penebusan 110, pengajuan endorse 30, pengajuan withdrawal 70, pada hari jumat mengalami kenaikan pengajuan penebusan 140, pengajuan endorse 25, pengajuan withdrawal 75. Jika pengajuan paling banyak pertama adalah penebusan, kedua adalah withdrawal, Ketiga yaitu endorse, Namun beberapa nasabah mengirimkan persyaratan dokumen pengajuan yang kurang lengkap maka dari itu proses pengajuannya mendapat pending dikarenakan nasabah perlu melengkapi dokumen tersebut agar sesuai dan proses pengajuannya dapat terselesaikan. jika terjadi pending dalam pengajuan polis administrasi nasabah akan dikasih waktu selama 30 hari untuk mengirimkan dokumen kelengkapan terkait pengajuan yang dilakukan nasabah dan jika nasabah tidak dapat melengkapi maka pengajuan akan dihapuskan. maka dari itu perlu dilakukannya perancangan pengajuan aplikasi nasabah ini berfungsi untuk mempermudah dan mempercepat proses nasabah dalam pengajuan polis administrasi.

Berdasarkan hal tersebut di atas dapat disimpulkan permasalahan dan jalan keluar untuk mengatasinya, yaitu dengan membangun aplikasi berbasis mobile yang berjudul **“RANCANG BANGUN APLIKASI MOBILE UNTUK NASABAH BNI LIFE INSURANCE DENGAN METODE WATERFALL”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun beberapa ringkasan dari latar belakang di atas maka dapat di ambil sebuah rumusan masalah, yaitu .:

- a. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi pengajuan polis administrasi berbasis mobile
- b. Bagaimana proses pengajuan nasabah pada aplikasi polis administrasi berbasis mobile
- c. Bagaimana implemmentasi pada aplikasi mobile pengajuan nasabah BNI *Life*

1.3 Batasan Masalah

- a. Menganalisis proses pengajuan nasabah terkait polis administrasi yang sedang berjalan
- b. Merancang aplikasi mobile dengan menggunakan UML
- c. menggunakan Bahasa pemrograman php, database xampp

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang sebuah aplikasi mobile pengajuan untuk nasabah BNI *Life* terkait pengajuan polis administrasi, agar memudahkan nasabah dalam melakukan pengajuan serta, proses yang sedang berjalan agar menjadi efisien

1.5 Manfaat

- a. Proses pengajuan nasabah akan lebih mudah & cepat jika menggunakan aplikasi ini
- b. Membuat Para karyawan BNI *Life* bekerja lebih cepat dan efisien dalam menangani proses pengajuan dari nasabah.

1.6 Ruang Linkup Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan ini merupakan penelitian lapangan yakni dilakukan dengan melakukan survei di kantor pusat BNI *Life* Insurance. Penelitian ini hanya mencakup terkait pengajuan nasabah polis administrasi

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika Proposal Laporan Tugas Akhir ini terdiri dari 5 BAB, antara lain seperti berikut ini:

A. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, lingkup tugas akhir, sistem matika penulisan tugas akhir.

B. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang teori-teori dan juga penjelasan tentang poin-poin penting yang menjadi basis dasar dan berhubungan dengan topik utama yang akan dibahas.

C. BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang kerangka berpikir penulis dan juga metode-metode pengumpulan data yang dibutuhkan dalam merancang aplikasi

D. BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang konsep aplikasi yang akan dirancang.

E. BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari topik yang sudah dibahas dan konsep yang sudah dibentuk.