BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Asuransi, pada masa sekarang ini merupakan hal yang mutlak dan memiliki nilai strategis bagi suatu bangsa.Diluar negeri terutama di negara-negara Eropa dan Amerika, asuransi merupakan suatu kebutuhan bagi setiap orang yang harus dipenuhi.

Perusahaan asuransi merupakan salah satu perusahaan yang dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan rasa aman atas kejadian yang mungkin barakibat atau menimbulkan kerugian. Dengan cara membayar sejumlah iuran yang layak sehingga dapat mengurangi (memperkecil) atau meniadakan (menghapus) suatu kerugian ekonomis tertentu yang dapat diukur.

Asuransi, selain memberikan rasa aman kepada masyarakat terutama masyarakat sebagai nasabah atau tertanggung asuransi, juga memiliki fungsi pembangunan, yaitu sebagai salah satu sektor usaha yang dapat mendatangkan keuntungan atau laba yang pada akhirnya dapat menambah devisa negara.Oleh karena itu, dibentuklah suatu badan yang bertugas untuk menyelenggarakan perusahaan dalam bidang persuransian.

Kebutuhan akan jasa perasuransian makin dirasakan, baik oleh perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko yang mendasar seperti

risiko kematian, atau dalam menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki. Demikian pula dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya menghadapi berbagai risiko yang mungkin dapat mengganggu kesinambungan usahanya. Hal ini disebabkan adanya masa depan yang tidak pasti, sehingga untuk mengurangi ketidakpastian tersebut diperlukan perusahaan asuransi yang mau menanggung ketidakpastian itu.

Di Indonesia, perusahaan yang bergerak dalam bidang perasuransian dibagi dalam dua jenis yaitu asuransi jiwa dan asuransi kerugian baik dalam bentuk BUMN maupun Swasta yang sudah tak terhitung jumlahnya.Perusahaan Asuransi Kerugian Umum di Indonesia saat ini hanya PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero).

Didalam menghadapi perkembangan pembangunan di Indonesia yang semakin pesat khususnya dalam mendorong masyarakat Indonesia untuk Misi Asuransi sebagaimana digariskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional, maka PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) berperan penting dalam pembangunan tersebut yaitu dengan mempermudah nasabah dalam melakukan permohonan penutupan jasa asuransi khususnya dalam melakukan permohonan penutupan asuransi kendaraan bermotor.

Kendaraan bermotor yang dimaksud adalah kendaraan beroda dua, kendaraan beroda tiga, kendaraan beroda empat, kendaraan beroda enam dan kendaraan lebih dari roda enam.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **"Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Permohonan Penutupan Jasa Asuransi Kendaraan Bermotor Berbasis *Web* Pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang timbul dalam penelitian ini, yaitu :

1. Tahapan-tahapan dalam melakukan permohonan penutupan asuransi kendaraan bermotor yang masih menyita banyak waktu
2. Proses permohonan penutupan asuransi kendaraan bermotor yang masih terlalu rumit
3. Kurangnya informasi tentang proses permohonan penutupan asuransi kendaraan bermotor

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah sistem pelayanan permohonan penutupan asuransi kendaraan bermotor yang berjalan pada PT.Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel
2. Bagaimanakah perancangan sistem informasi permohonan penutupan asuransi kendaraan bermotor pada PT.Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengimplementasikan kemampuan dan keahlian dibidang analisis dan komputer khususnya pada hal sistem informasi
2. Membantu pihak PT.Asuransi Jasa Indonesia (Persero) untuk memberikan kemudahan dalam melayani nasabah sehingga para nasabah tersebut dapat lebih mudah dan tidak harus menghabiskan banyak waktu dalam melakukan proses permohonan penutupan asuransi khususnya dalam melakukan proses permohonan penutupan asuransi kendaraan bermotor .

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem yang berjalan dalam melakukan permohonan penutupan jasa asuransi kendaraan bermotor pada PT.Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel
2. Untuk mengetahui perancangan sistem informasi permohonan penutupan asuransi kendaraan bermotor pada PT.Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mempermudah para nasabah dalam melakukan pengajuan permohonan penutupan jasa asuransi kendaraan bermotor pada PT.Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel
2. Membantu PT.Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para nasabah

1.4.2. Kegunaan Akademis

Kegunaan Akademis dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya penelitian baru yang dapat mendukung dalam pengembangan sistem informasi permohonan penutupan jasa asuransi kendaraan bermotor secara *online*
2. Menambah wawasan akademik berbasis website khususnya pembuatan perancangan sistem informasi permohonan penutupan jasa asuransi kendaraan bermotor secara *online*
3. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah di peroleh.

4. Bagi peneliti lain, dapat dijadikan sebagai referensi terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama agar menjadi lebih baik

1.5. Batasan Masalah

Agar penelitian dapat dilakukan secara lebih terarah sehingga memudahkan proses pencapaian tujuan yang diharapkan dari penelitian ini, maka terdapat batasan permasalahan dari penelitian ini antara lain :

1. Hanya melayani proses pelayanan permohonan penutupan jasa asuransi kendaraan bermotor pada PT.Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel Berbasis Web wilayah Bandung
2. Hanya menangani proses permohonan asuransi kendaraan bermotor dan pembayaran premi asuransi pada saat awal permohonan tidak melayani perpanjangan asuransi, keluhan dan komplen dari nasabah
3. Tidak pelayani proses pelayanan produk asuransi yang lain
4. Proses Pembayaran Premi Asuransi dilakukan dengan cara mentransfer ke bank

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat untuk melaksanakan penelitian Tugas Akhir ini adalah di PT.Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bandung Ritel JL. W.R Supratman No.35 Bandung.

1.6.2. Waktu Penelitian

Dalam kegiatan penelitian diperlukan waktu yang cukup lama. Agar kegiatan dapat berjalan dengan efektif dan efisien maka diperlukan jadwal penelitian. Waktu yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini di mulai pada bulan September 2011 sampai dengan bulan Januari 2012.

Pada penelitian yang akan dilakukan maka penulis menetapkan perencanaan untuk jadwal penelitian, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

NO	KEGIATAN	WAKTU																			
		SEPTEMBER 2011				OKTOBER 2011				NOVEMBER 2011				DESEMBER 2011				JANUARI 2012			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan Data																				
	a. Observasi																				
	b. Wawancara																				
	c. Studi Pustaka																				
2	Analisis Kebutuhan Sistem																				
3	Perancangan Sistem																				
	a. Perancangan Prosedur																				
	b. Perancangan Flowmap																				
	c. Perancangan DFD																				
	d. Perancangan Kamus Data																				
4	Pembuatan Perangkat Lunak																				
	a. Struktur Program																				
	b. Struktur Menu																				
	c. Pengkodean																				
5	Pengujian Perangkat Lunak																				