BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era global ini perkembangan sistem informasi sangatlah pesat digunakan di berbagai aspek kehidupan manusia. Perkembangan tersebut sangat didukung oleh tersedianya perangkat keras dan perangkat lunak yang makin hari makin hebat kemampuannya.

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Salah satu kebutuhan dari teknologi informasi adalah adanya sistem informasi.

Seiring dengan perkembanganya sistem informasi, dunia *online* juga semakin berkembang dengan pesat. Banyak perusahaan menggunakan *website* untuk menunjang kemajuan perusahannya. Tidak hanya di bidang pemasaran, perusahaan juga menggunakan *website* untuk memberikan kemudahan dan kenyamannan bagi para kliennya.

PT. Axle Asia adalah perusahaan yang bergerak di bidang Broker Asuransi, yang mencakup jenis asuransi kerugian dan asuransi kesehatan.

Seperti yang kita ketahui, kebutuhan akan Asuransi, khususnya Asuransi kerugian oleh para pelaku usaha semakin meningkat. Hal ini karena makin tingginya tingkat kesadaran para pengusaha akan perlunya solusi dalam menangani segala resiko yang mungkin terjadi dan menganggu aktifitas usaha mereka.

Di sisi lain, banyak Perusahaan yang belum mengerti tentang resiko yang mungkin akan timbul terkait dengan jenis usaha yang mereka jalankan. Sehingga mereka butuh bantuan konsultan yang mengerti tentang Asuransi. Dan di sinilah peranan dari Broker Asuransi

Dalam perkembangannya, PT. Axle Asia sebagai salah satu Broker Asuransi yang ada di Indonesia, kini telah memiliki banyak klien yang terletak di beberapa propinsi di Indonesia. Seringkali para perusahaan yang menjadi Klien dari PT. Axle Asia, khususnya perusahaan yang terletak di Pulau yang berjauhan dengan kantor PT Axle Asia mendapatkan kesulitan dalam melakukan proses Klaim Asuransi. Baik dalam hal melakukan proses notifikasi klaim, mengetahui dan mengirimkan dokumen yang dibutuhkan, maupun mengetahui progress dari klaim yang mereka ajukan. Untuk itu, perlu adanya sebuah solusi yang dapat mempermudah proses Klaim Asuransi yang dilakukan oleh para Klien dari PT. Axle Asia. Dan untuk menjawab kebutuhan ini, salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan menyediakan Aplikasi berbasis *web* yang dapat mempermudah proses Klaim Asuransi dari para Klien PT. Axle Asia.

Tidak adanya sarana yang efektif dalam melakukan Notifikasi Klaim dari para Klien dari PT Axle Asia, seringkali mengalami kesulitan dalam hal mengetahui dokumen yang dibutuhkan dari proses Klaim yang mereka ajukan dan klien mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi tentang klaim-klaim yang telah mereka ajukan. Di mana informasi ini mungkin saja dibutuhkan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dalam kelangsungan usaha mereka. Oleh karena hal tersebut, maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul "**Aplikasi Klaim Asuransi Online Di PT. Axle Asia Jakarta**"

Table 1.1 Data Klien PT. Axle Asia
(Sumber PT. Axle Asia)

Client Name	City
PT. BAHANA UTAMA LINE	JAKARTA SELATAN
PT. BARA JAYA ENERGY	SURABAYA
PT. BARA JAYA UTAMA	BALIKPAPAN
PT. BARITO MINANG	JAKARTA SELATAN
PT. BARUNA RAYA LOGISTIC	JAKARTA SELATAN
PT. BINTANG SINAR RIAU	PEKANBARU
PT. PANAMAS	SURABAYA
PT. PROTEKSINDO UTAMA MULIA	JAKARTA
PT. PUTRA BINTANG MINAHASA	SURABAYA
PT. SAMAKARYA	SURABAYA
PT. ANEKA GAS INDUSTRI	SURABAYA
PT. ANEKA MEGA ENERGI	SURABAYA
PT. ANGGRATAMA CIPTA	JAKARTA SELATAN
PT. ANUGRAH KARYA A.S.	SURABAYA
PT. ANUGRAH KARYA MEGAH	SURABAYA

PT. ANUGRAH PUTRA SANJAYA	SURABAYA
PT. API METRA PALMA	JAKARTA SELATAN
PT. ARITA PRIMA TEKNINDO	SURABAYA
PT. ARKANANTA APTA	KALIMANTAN TIMUR
PT. ARTA PRIGEL	JAKARTA SELATAN
PT. ARTHA KREASI UTAMA	JAKARTA SELATAN
PT. ARTHA PRIGEL	JAKARTA SELATAN
PT. ASIANA TECHNOLOGIES LESTARY	SURABAYA
PT. ASIASPORT	BANDUNG
PT. ASSINDO PERNIAGAAN INTERNATIONAL	SURABAYA
PT. ASTRA INTERNATIONAL INDONESIA	JAKARTA
PT. ASTRINDO SENAYASA	JAKARTA BARAT
PT. ASTRINDO SENAYASA	JAKARTA BARAT
PT. ASURANSI ALLIANZ UTAMA INDONESIA	SURABAYA
PT. ASURANSI CENTRAL ASIA RAYA	SURABAYA
PT. BAHANA UTAMA LINE	JAKARTA SELATAN
PT. BAHARI CAKRAWALA SEBUKU	BALIKPAPAN

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Penulis mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang ada untuk bisa mengetahui dan menjawab permasalahan yang ada pada latar belakang masalah.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal dari suatu kegiatan penelitian, yaitu untuk mengetahui latar belakang, kelemahan-kelemahan yang dihadapi serta masalah-masalah yang timbul dalam sistem yang sedang berjalan. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan

sebelumnya, maka dapat diidentifikasikan beberapa masalah yang muncul di PT. Axel Asia sebagai berikut :

1. Tidak adanya sarana yang efektif dalam melakukan Notifikasi klaim dari para klien pada jenis asuransi alat berat dari PT Axle Asia, khususnya yang terletak di luar kota atau bahkan di luar Pulau. Karena selama ini, proses notifikasi Klaim dilakukan lewat telfon atau email, yang kadan menimbulkan kesulitan dalam mengorganisir setiap pengajuan proses Klaim yang ada, Klien mengalami kesulitan untuk mengetahui sampai di mana progress dari Klaim yang telah mereka ajukan
2. Para Klien PT Axle Asia seringkali mengalami kesulitan dalam hal mengetahui dokumen yang dibutuhkan dari proses klaim yang mereka ajukan. Sehingga seringkali proses klaim menjadi terhambat hanya karena adanya dokumen yang kurang lengkap terkait Klaim tersebut, dan hal itu baru dikutahui setelah beberapa hari atau beberapa minggu kemudian.
3. Klien mengalami kesulitan untuk mengetahui sampai di mana progress dari Klaim yang telah mereka ajukan. Jelas hal ini akan menggangu kegiatan usaha dari para Klien, dan akan menimbulkan kerugian dari Klien tersebut.
4. Klien mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi tentang Klaim-klaim yang telah mereka ajukan. Di mana informasi ini

mungkin saja dibutuhkan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dalam kelangsungan usaha mereka.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian dan perancangan sistem informasi klaim asuransi secara online ini dilakukan rumusan terhadap permasalahan yang ada dengan tujuan agar penelitian dapat dilakukan secara lebih terarah sehinggga memudahkan proses pencapaian tujuan yang diharapkan dari penelitian ini. Rumusan permasalahan dari sistem ini antara lain :

1. Bagaimana proses klaim asuransi yang berjalan di PT. Axle Asia.
2. Bagaimana merancang aplikasi klaim asuransi yang berbasis *online*.
3. Bagaimana melakukan pengujian aplikasi klaim asuransi yang berbasis online di PT.Axle Asia.
4. Bagaimana mengimplementasikan aplikasi klaim asuransi yang berbasis *online* di PT.Axle Asia

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penulis mempunyai beberapa maksud dan tujuan dalam penulisan skripsi ini.

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah membuat sebuah perancangan aplikasi klaim asuransi secara *online* guna mempermudah klien dalam

melakukan proses klaim Asuransi, mengetahui dokumen apa saya yang diperlukan dan mengetahui progress Klaim yang mereka ajukan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui permasalah serta kendala yang selama ini terjadi dalam hal pengajuan klaim asuransi yang dilakukan secara *offline* oleh para Klien dari PT. Axle Asia
2. Mampu merancang dan membuat aplikasi klaim asuransi berbasis *web* untuk mempermudah proses klaim yang dilakukan oleh para klien dari PT. Axle Asia
3. Melakukan tahap pengujian dan implementasi yang sesuai, untuk menentukan kualitas aplikasi klaim asuransi yang dibuat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam bagian ini kegunaan penelitian dibagi menjadi dua, yaitu Kegunaan Praktis dan Kegunaan Akademis.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Bagi perusahaan yang bersangkutan, dengan adanya aplikasi Klaim Asuransi Online ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi para Klien asuransi alat berat dari perusahaan tersebut, dalam melakukan proses klaim yang mereka ajukan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Dalam bidang akademis, penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

1. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dalam mengembangkan teori dan penerapannya pada dunia praktek, khususnya sistem informasi online
2. Untuk memenuhi syarat kelulusan/tugas akhir Bagi Pengembangan Ilmu

b. Bagi Pengembangan Ilmu

Sebagai pengembangan ilmu yang diperoleh pada Jurusan Sistem Informasi khususnya dalam Sistem Informasi Online.

c. Bagi Peneliti Lain

Dapat menjadi bahan referensi untuk perbaikan atau pengembangan bagi peneliti lainnya yang akan meneliti dibidang / masalah yang sama.

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah yang digunakan dalam sebuah pembahasan bertujuan agar dalam pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Adapun pembatasannya meliputi :

1. Sistem ini dirancang hanya untuk melakukan proses klaim secara online pada jenis asuransi kerugian alat berat.

2. Sistem ini di buat untuk melakukan proses notifikasi dan verifikasi klaim asuransi secara online.
3. Mengetahui dan mengupload dokumen yang dibutuhkan dari klaim yang bersangkutan.
4. Melakukan update status progress klaim yang bersangkutan
5. Pembuatan laporan Klaim dari klien yang bersangkutan.
6. Mengolah data tertanggung, sesuai dengan Polis Asuransi yang bersangkutan.
7. Sistem ini tidak mencakup pembuatan data Polis Asuransi dari klien yang bersangkutan.
8. Tidak membahas proses pembayaran dan keuangan lainnya.
9. Aplikasi yang dirancang, masih berupa prototipe sehingga memungkinkan untuk diadakan pengembangan lebih lanjut agar mencapai hasil yang optimal bagi pengguna.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Berikut ini penulis akan memberikan data lokasi penelitian.

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian ini adalah sebagai berikut:

Nama Perusahaan : PT. Axle Asia

Alamat : Victoria Building 4th floor #401 Jl. Sultan Hasanuddin 47-51 Jakarta

Telp : (021) 7255578

1.6.2 Waktu Penelitian

Adapun Waktu Penelitiannya :

Tabel 1.2 Waktu Penelitian

KEGIATAN	Bulan																			
	september 2012				Oktober 2012				November 2012				Desember 2012				Januari 2013			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.Mendengarkan Pelanggan																				
a. Menentukan Topik Permasalahan																				
b. Pengumpulan Data yang Diperlukan																				
2.Membangun, Memperbaiki Prototipe																				
a. Analisis Perangkat Lunak																				
b. Desain Perangkat Lunak																				
c. Pembuatan Program																				
3. Pelanggan Menguji Coba Prototipe																				
a. Uji Coba Program																				