

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem informasi merupakan sebuah metoda yang digunakan dalam menghasilkan suatu data atau informasi yang akan diolah atau didata secara keseluruhan , baik itu cakupannya banyak maupun cakupan sedikit. Dalam sistem informasi tersebut kita diberikan informasi mengenai apa saja informasi yang ingin kita dapatkan atau yang ingin diperlukan sesuai dengan kebutuhan yang ada termasuk sistem informasi mengenai tentang asuransi.

Asuransi merupakan salah satu jasa dalam menawarkan penanggung jawaban terhadap yang terjadi kepada kita , misalnya asuransi pensiunan , asuransi kematian , asuransi kecelakaan dan lainnya. Dan pada kali ini penulis membahas tentang asuransi kecelakaan pada mobil.

Asuransi yang bisa ditawarkan pada mobil bisa misalnya berupa kehilangan maupun berupa kecelakaan. Namun penulis lebih menekankan pada pembahasan mengenai asuransi kecelakaan pada mobil. Asuransi kecelakaan yang ditawarkan pada mobil tersebut benar benar kecelakaan yang terjadi tanpa sengaja tanpa dibuat buat dan kecelakaan tersebut bisa karena kecelakaan tunggal maupun kecelakaan dengan tabrakan dengan kendaraan yang lain. Asuransi yang dibahas mengenai tentang berupa tentang kerugian apa saja yang ditanggung oleh korban setelah kecelakaan yang terjadi , misalnya kerusakan kerusakan yang terjadi pada kendaraan tersebut berupa rusak ringan seperti penyok penyok

maupun rusak parah. Maka dalam hal ini penulis membuat sebuah sistem yang mana nantinya digunakan untuk pelayanan bagi yang membutuhkan pelayanan asuransi yang akan diberikan mengenai kecelakaan yang terjadi berupa mendata apa saja kerusakan yang dialami oleh kendaraan tersebut dan juga asuransi seperti apa yang akan diberikan kepada kendaraan tersebut.

Maka dari penjelasan tersebut , penulis merasa tertarik untuk membuat sistem tersebut yang mana nantinya bisa membantu dalam proses pelayanan tersebut. Maka dalam hal ini penulis mengangkat judul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA ASURANSI PADA ASURANSI INDURANCE CABANG KOTA PADANG MENGGUNAKAN BAHASA PEMOGRAMAN VISUAL BASIC 2010 DAN DATABASE MYSQL”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang tersebut dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat sistem informasi asuransi yang bisa mencatat transaksi asuransi mobil nasabah ?
2. Bagaimana cara membuat sistem informasi asuransi yang bisa melayani klaim nasabah ?

1.3 Batasan Masalah

Dari penjelasan tersebut dapat ditarik berupa batasan masalah yang akan diambil batasan masalah penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Program ini dibuat untuk mengolah data pendaftaran asuransi mobil.
2. Asuransi yang ditawarkan kepada konsumen bagaimana cara bagi konsumen untuk mendapatkan pengklaiman asuransi tersebut.
3. Asuransi tersebut berupa kerusakan ringan maupun kerusakan parah.

1.4 Hipotesa

Maka dari rangkaian latar belakang yang telah dijelaskan tersebut , maka hipotesa yang dapat diambil adalah :

1. Dengan sistem informasi tersebut , bisa membantu proses pendataan bagi konsumen yang melakukan klaim asuransi.
2. Sistem informasi yang dibuat berdasarkan data – data yang dapat diproses untuk mengajukan pengklaiman asuransi sebagai salah satu prosedurnya.

1.5 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian yang didapat dari penelitian tersebut adalah membantu pihak asuransi untuk mendata berapa banyak konsumen yang akan atau yang mendaftarkan pengklaiman asuransinya dan juga seperti apa asuransi yang diberikan kepada para konsumen tersebut.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dalam penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

a. Peneliti

1. Sebagai sarana bagi penulis untuk menerapkan dan mengembangkan wawasan dibidang ilmu pengetahuan komputer, sehingga penulis mampu menciptakan suatu sistem yang lebih baik dari sebelumnya.
2. Menambah pengalaman dan wawasan peneliti dalam perancangan dalam pengajuan asuransi mobil tersebut.

b. Program studi

1. Sebagai bahan untuk menambah referensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang khususnya program studi Manajemen Informatika.
2. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahaman mahasiswa dalam penelitian.

c. Perusahaan

1. Sebagai bahan masukkan dalam memberi informasi kepada costumer.
2. Mempermudah melakukan proses klaim dimana saja, kapan saja bagi costumer perusahaan.

1.7 Metode penelitian

Untuk mencapai keakuratan dan ketelitian data serta informasi dalam penelitian ini maka pengumpulan data dilakukan dengan 3 (Tiga) cara:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data primer dari objek yang diteliti agar tercapainya tujuan dan hasil yang maksimal, dengan teknik pengambilan data adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Melakukan wawancara dengan inspector secara langsung yang berkaitan dengan masalah.

b. Observasi

Mengadakan pengamatan langsung terhadap kegiatan-kegiatan yang terjadi pada proses pengajuan klaim secara manual.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang diperoleh dari teori-teori para ahli, membaca buku-buku literatur dan jurnal-jurnal serta konsep yang relevan dengan permasalahan yang dibahas.

3. Penelitian Laboratorium (*Laboratory Research*)

Pada penelitian ini pembuatan dan perencanaan aplikasi yang menghasilkan laporan hasil analisa dengan menggunakan media komputer Dengan di spesifikasi *Hardware dan Software*. Untuk lebih jelasnya *Hardware dan Software* yang digunakan dapat kita lihat :

1. Hardware :

a. Laptop ASUS X455LF

- b. RAM 2 GB
- c. Hardisk 500 GB
- d. Processor Intel Core i3-40050

2. Software :

- a. Sistem Operasi Windows Pro 64 bit
- b. Microsoft Word 2010
- c. Microsoft Power Point 2010
- d. Microsoft Visual Basic 2010
- e. XAMPP Control Panel v3.2.2
- f. Google Chrome

1.8 Tinjauan Umum

Dalam tinjauan umum perusahaan jelaskan bagaimana keadaan perusahaan berjalan dari waktu ke waktu mulai dari berdirinya serta stuktur organisasinya yang dijelaskan seperti berikut ini.

1.8.1 Sejarah Adira Insurance

PT Asuransi Adira Dinamika adalah salah satu perusahaan penyedia produk dan layanan asuransi umum di Indonesia yang berdiri pada tahun 2002 dengan nomor Akta No. 75 tanggal 24 Januari 2002. Dalam perjalanannya selama 14 tahun, per 31 Desember 2016, perusahaan mencatat pendapatan premi bruto sebesar Rp 2,07 triliun (termasuk syariah). Dengan komposisi premi produk non kendaraan bermotor sebesar 54% atau Rp 1,12 triliun, dan kendaraan bermotor sebesar 46% atau Rp 0.95 triliun. Pencapaian tersebut juga diiringi dengan bertambahnya asset perusahaan menjadi Rp 4,95 triliun. Dimana Ekuitas

Perusahaan tumbuh 16% dari tahun sebelumnya menjadi Rp 1,81 triliun sehingga Return on Equity (ROE) mencapai 25%. Rasio Modal Minimum Berbasis Risiko per akhir 2015 adalah 309%, jauh lebih tinggi dibandingkan rasio minimal 120% yang dipersyaratkan regulator.

1.8.2 Visi

The Insurer of Choice

1.8.3 Misi

a. To Our Costumer

Secara efisien memberikan rasa nyaman di hati nasabah dengan cara cara yang belum pernah dirasakan oleh nasabah sebelumnya.

b. To Our Employees

Memberikan ruang untuk tumbuh dan berkembang.

c. To Our Shareholders

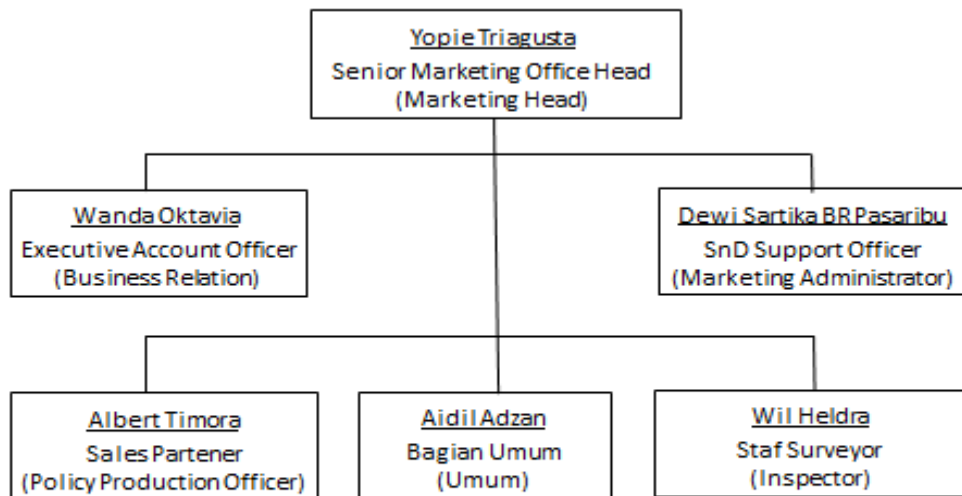
Memberikan laba terbaik melalui pengelolaan risiko yang jujur dan juga berhati hati.

d. To Our Community

Memberikan kontribusi untuk mencapai kemakmuran negara.

1.8.4 Struktur Organisasi

Berikut adalah stuktur organisasi dari Adira Insurance Cabang Kota Padang



Sumber : (Adira Insurance Cabang Kota Padang Komplek Bank Danamon)

Gambar 1.1 Struktur Organisasi

1.8.5 Tujuan Jabatan dan Tanggung Jawab Utama

Dari gambar diatas dapat dijelaskan tujuan dan juga tanggung jawab dari setiap jabatan yang ada di dalam organisasi tersebut :

1) Marketing Head

a. Tujuan

Merencanakan, mengelola, dan mengontrol kegiatan operasional penjualan agar kebijakan yang berlaku untuk mencapai target yang telah ditentukan.

b. Tanggung Jawab

1. Membuat market analysis masing-masing segmen sesuai dengan kondisi pasar di marketing office-nya sebagai dasar perhitungan potensi pasar dan usulan perencanaan target.

2. Membuat perencanaan budget, aktivitas, dan sumber daya manusia yang akan digunakan sebagai acuan kerja untuk mencapai target yang ditentukan.
3. Mengatur kegiatan penjualan dan pelayanan sehari-hari agar seluruh kegiatan dapat berjalan secara efektif dan efisien.
4. Membina hubungan dengan customer (new & existing) dalam rangka memperluas dan mempererat kerjasama yang dapat memperlancar bisnis, baik bisnis baru ataupun renewal.
5. Memonitor follow up account receivable yang bermasalah agar tagihan-tagihan yang tertunda dapat segera diselesaikan.
6. Melakukan monitoring kelengkapan dan keakuratan customer database yang dapat digunakan sebagai prospek penjualan selanjutnya maupun untuk keperluan service dan customer relation.
7. Melakukan pengembangan bawahan agar dapat mencapai hasil kerja yang optimal.
8. Memonitor laporan seputar kegiatan penjualan dan pelayanan secara lengkap dan akurat sebagai bahan review atau analisa lebih lanjut yang menyangkut aktifitas penjualan dan pelayanan di marketing office.

2) Business Relation

a. Tujuan

Memaintain kerja sama dan melakukan kegiatan operasional terhadap intermedier yang bersifat nasional secara baik sesuai dengan kesepakatan dan

ketentuan yang berlaku sehingga kesepakatan kerjasama dapat berjalan lancar, menguntungkan, dan memenuhi target yang telah ditetapkan.

b. Tanggung Jawab

1. Melakukan kegiatan penjualan kepada customer baru ataupun existing secara intensif untuk mencapai target penjualan, baik baru maupun renewal.
2. Melakukan market analysis (market potential analysis & competitor analysis) di segmen yang menjadi target sebagai bahan analisa untuk melakukan improvement dan maintenance pasar di segmen tersebut.
3. Membuat penawaran kerja sama yang menguntungkan untuk perusahaan berskala lokal di marketing officenya untuk memperluas pasar dan mencapai target.
4. Menangani account receivable yang menjadi tanggung jawabnya agar premi dapat dibayar dengan tepat.
5. Menangani permasalahan yang terjadi di segmen yang menjadi tanggung jawabnya agar kegiatan penjualan tetap dapat berjalan lancar.
6. Menangani kelengkapan data customer agar proses produksi polis dapat berjalan dengan lancar dan sesuai leadtime yang ditetapkan.
7. Membuat laporan aktifitas penjualan secara rutin untuk memberikan gambaran lengkap mengenai kegiatan BR yang dilakukan serta seluruh pencapaiannya.

3) Marketing Administrator

a. Tujuan

Melakukan kegiatan administrasi yang berkaitan dengan kegiatan penjualan untuk meningkatkan pelayanan kepada customer.

b. Tanggung Jawab

1. Memastikan kelengkapan data serta melakukan follow up ke departemen terkait di internal perusahaan (marketing, teknik, underwriter) untuk keperluan memasukkan data ke dalam sistem.
2. Menangani permintaan dan distribusi marketing tools untuk agen agar marketing tools dapat segera dipenuhi sesuai dengan kebutuhan.
3. Melakukan korespondensi terkait dengan proses marketing untuk mendukung kelancaran proses marketing.
4. Membuat laporan seputar kegiatan administrasi marketing untuk memberikan deskripsi lengkap mengenai kegiatan administrasi marketing.

4) Policy Production Officer

a. Tujuan

Melakukan proses produksi polis yaitu inforce polis secara akurat dan cepat agar polis dapat diterbitkan tepat waktu.

b. Tanggung Jawab

1. Melakukan pengecekan data polis & melakukan approval penerbitan polis sesuai dengan limitnya untuk menghasilkan polis sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Melakukan improvement yang terkait lingkup pekerjaannya agar pekerjaan yang dilakukan dapat semakin efektif dan efisien.
3. Membuat laporan rutin untuk memberikan gambaran lengkap mengenai kegiatan produksi polis yang telah dilakukan.

5) Inspector

a. Tujuan

Melakukan proses survey guna memperoleh data atau informasi yang diperlukan untuk proses akseptasi maupun klaim sesuai dengan prosedur dan standar service yang telah ditetapkan.

b. Tanggung Jawab

1. Melakukan rangkaian proses survey penutupan dan atau survey klaim sesuai prosedur untuk memperoleh informasi lengkap mengenai kondisi object pertanggungans sekaligus menghandle walk in customer (terkait pekerjaan customer services) jika dibutuhkan.
2. Melakukan improvement yang terkait lingkup pekerjaannya agar pekerjaan yang dilakukan dapat semakin efektif dan efisien serta meningkatkan kepuasan customer.
3. Memelihara peralatan kerja agar kondisi peralatan kerja tetap pada keadaan baik dan selalu siap pada saat dibutuhkan.
4. Membuat laporan yang terkait dengan kegiatan survey untuk memberikan informasi lengkap yang dibutuhkan mengenai seluruh kegiatan survey.