



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Palembang didirikan oleh pemerintah Republik Indonesia sebagai sebuah perusahaan yang menawarkan perlindungan asuransi atas semua resiko dan kehilangan, khususnya bagi gedung-gedung pemerintahan dan juga aset-aset milik pemerintah. Dengan menawarkan solusi dalam bentuk perlindungan asuransi yang lengkap dan cerdas. Seiring dengan berkembangnya jumlah pelanggan yang sudah dilayani maka profil perusahaan ini juga semakin kuat dan masyarakat pun semakin mengenal lebih jauh mengenai perusahaan ini. Sebagai salah satu perusahaan asuransi umum nasional yang besar, PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Palembang selalu berusaha untuk mengembangkan teknologi informasi yang terintegritas di setiap unit kerja untuk terus memajukan kinerja perusahaan. Salah satu unit kerja PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Palembang yaitu unit Klaim yang berwenang dalam memproses klaim kendaraan yang diajukan nasabah.

Proses bisnis yang dilakukan oleh unit Klaim dalam hal mengelola Klaim yang diajukan nasabah saat ini adalah di mana nasabah yang akan mengajukan klaim diharuskan datang langsung ke kantor cabang dengan membawa kendaraan serta dokumen yang dibutuhkan. Kemudian karyawan akan memberikan formulir kelengkapan data dan mengambil foto kendaraan nasabah sebagai bukti kendaraan yang akan diklaim. Setelah itu nasabah akan menunggu kabar dari pihak asuransi untuk nasabah bengkel rekanan mana yang akan dipilih. Kemudian karyawan akan mendatangi pihak nasabah bengkel rekanan untuk melakukan transaksi klaim.

Sistem klaim tersebut masih belum menggunakan aplikasi khusus dan memerlukan waktu yang tidak singkat. Hal ini membuat sebagian nasabah berpendapat bahwa pihak perusahaan asuransi lambat dalam penyelesaian klaim nasabah yang akan ditanggung. Sedangkan karyawan memiliki masalah dalam pemilihan nasabah bengkel untuk klaim. Mengingat banyaknya nasabah bengkel

---



rekanan pada PT.Asuransi Bangun Askrida. Hal itu membuat proses pengajuan klaim tidak efisien. Permasalahan ini banyak di alami nasabah karena nasabah ingin mendapatkan layanan yang baik dan cepat dari nasabah bengkel yang telah di rekomendasikan.

PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Palembang membutuhkan suatu upaya untuk menyelesaikan masalah diatas dengan cara membuat suatu aplikasi khusus berbasis *web* dengan menggunakan metode *Weighted Product* (WP), dimana metode ini memiliki variabel Cost dan Benefit, serta Perhitungannya tidak begitu kompleks yang berguna untuk menentukan kriteria yang berpengaruh terhadap keputusan, sehingga mampu mengelola klaim dan penilaian untuk mengambil keputusan nasabah bengkel rekanan pada pihak asuransi agar dapat diproses dengan lebih cepat dan tanggap. Oleh karena itu, Penulis ingin membangun suatu sistem informasi yang akan dijadikan Tugas Akhir dengan judul **“Sistem Informasi Pengajuan Klaim Kendaraan Bermotor (e-claim) pada PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Palembang Menggunakan Metode Weighted Product (WP) Berbasis Website”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa yang dirumuskan adalah “Bagaimana membangun Sistem Informasi Pengajuan Klaim Kendaraan Bermotor (e-claim) Pada PT.Asuransi Bangun Askrida Cabang Palembang Menggunakan Metode Weighted Product (WP) Berbasis Website?”.

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk penulisan Tugas Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada maka permasalahan yang dibatasi hanya pada hal-hal dibawah ini:

1. Aplikasi ini hanya mengolah data yang berkaitan langsung dengan klaim kendaraan di PT.Asuransi Bangun Askrida.



2. Aplikasi ini mencakup pengelolaan klaim kendaraan pada jam kerja perusahaan.
3. Aplikasi ini menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan database *MySQL*.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan**

Adapun tujuan yang diperoleh dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat Suatu Aplikasi Berbasis Website untuk memberikan alternatif kepada karyawan PT.Asuransi Bangun Askrida dalam proses klaim approval dan pemilihan nasabah bengkel rekanan.
2. Membantu nasabah dalam mengajukan klaim kendaraan.
3. Memenuhi salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Sriwijaya jurusan Manajemen Informatika.

### **1.4.2 Manfaat**

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Memudahkan karyawan diunit klaim dalam pengelolaan data klaim dan pemilihan nasabah bengkel rekanan.
2. Memudahkan pengajuan klaim untuk nasabah.
3. Mengembangkan penulisan laporan ilmiah selanjutnya.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Secara umum, penulisan laporan Tugas Akhir ini terbagi dalam lima bab yang nantinya saling berkaitan satu sama lain agar dapat memberikan gambaran yang jelas dan sesuai dengan tujuan. Maka penulis membuat sistematika penulisannya sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, lokasi pengumpulan data serta sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul Tugas Akhir, yaitu teori umum, teori judul, teori khusus dan teori program dan segala sesuatu yang berhubungan dengan rancangan yang digunakan.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum instansi, metode-metode yang digunakan dalam pengumpulan data serta sistem yang sedang berjalan.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pembahasan hasil dari sistem yang akan dibuat serta hasil pengujian yang telah dilaksanakan terhadap sistem yang telah dibuat.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang diambil dalam penulisan Tugas Akhir dan saran yang mungkin berguna bagi semua pihak.