

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi saat ini, secara tidak langsung sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Kemajuan teknologi informasi ini telah dirasakan hampir di setiap aspek kehidupan masyarakat. Selain itu, peranan teknologi informasi dan komunikasi yang telah berkembang di segala sektor kehidupan masyarakat tanpa sadar telah membawa dunia menuju gerbang globalisasi tanpa batas dan tidak mengenal jarak. Siapapun dapat berkomunikasi dan mengakses segala informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan mudah kapanpun dan dimanapun berada.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi ini juga sering dimanfaatkan oleh dunia bisnis sebagai media pengembangan yang mendukung proses kegiatan bisnis, terutama sejak diciptakannya jaringan internet yang dapat diakses baik melalui *Personal Computer* maupun perangkat *Mobile*. Selain memberikan kemudahan dalam bidang komunikasi dan informasi, teknologi informasi ini juga sangat membantu kegiatan bisnis dan pelayanan kepada semua pelaku bisnis di segala bidang baik bagi perusahaan, pegawai, maupun pemegang polisnya. Begitu juga dengan bidang asuransi yang merupakan suatu kegiatan bisnis yang bertujuan untuk meringankan beban keuangan suatu individu dalam rangka menjamin keselamatan jiwa, kesehatan hingga pendidikan masyarakat.

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 adalah salah satu perusahaan asuransi terbesar dan terkemuka di seluruh Indonesia yang telah banyak menerima penghargaan atas kualitas produk dan layanannya. Hal ini membuktikan bahwa AJB Bumiputera 1912 memang mampu memberikan jaminan dalam asuransi jiwa dan pendidikan. Namun seiring dengan perkembangan zaman dan munculnya berbagai perusahaan asuransi baru yang cukup berkualitas dalam bidang asuransi (baik perusahaan asuransi negara maupun perusahaan asuransi swasta), menuntut AJB Bumiputera 1912 untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanannya agar dapat terus bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya pada era teknologi yang telah berkembang pesat di Indonesia sekarang ini. Untuk itu AJB Bumiputera 1912 tidak hanya menjadi perusahaan yang menjaga keselamatan dan kesehatan jiwa saja, namun juga haruslah memiliki produk atau paket asuransi yang menjamin investasi pemegang polis, harga premi yang terjangkau, dan yang paling penting adalah proses pelayanan penerbitan polis maupun proses klaim asuransi yang mudah, cepat dan efisien bagi para nasabah (pemegang polis asuransi).

Berdasarkan dari uraian di atas, dengan adanya kemajuan teknologi yang sedang berkembang pada saat ini, Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 dapat memanfaatkan hal tersebut untuk mempermudah pekerjaan dalam proses layanan perusahaan dan juga diharapkan dapat menghemat tenaga maupun biaya operasional perusahaan. Dimana pada saat ini AJB Bumiputera 1912 khususnya pada cabang sekup Palembang masih melakukan proses pelayanan asuransi secara manual, seperti proses penerbitan polis, pinjaman polis, pemulihan polis maupun klaim asuransi yang menuntut pemegang polis untuk datang langsung ke kantor

layanan asuransi guna memberikan data yang dibutuhkan serta mengisi form atau surat-surat asuransi, setelah itu surat-surat tersebut di data ulang ke dalam sebuah komputer untuk nantinya di proses oleh bagian administrasi sebagai berkas dasar penerbitan dokumen-dokumen lainnya. Tidak hanya itu, perusahaan juga terkadang harus mengirim pegawainya untuk mendatangi pemegang polis dalam proses penagihan biaya angsuran premi yang tentunya memakan waktu, tenaga dan biaya.

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan diatas, agar penelitian ini menjadi semakin jelas dan terarah maka penulis berkeinginan untuk membangun suatu sistem informasi yang mampu membantu proses pelayanan dan mengangkat tema penelitian ini dengan judul “**Sistem Informasi Layanan Asuransi Berbasis Android Dan Web Service Pada AJB Bumiputera Cabang Sekip Palembang**”. Dengan menggunakan bahasa pemrograman *Java (Eclipse)* dan PHP, *Codeigniter* sebagai *framework* PHP dan *MySQL* sebagai basis data.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

### **1.2.1 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu bagaimana merancang dan membangun sistem informasi layanan asuransi berbasis *Android* dan *Web Service* pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Sekip Palembang dengan menggunakan bahasa pemrograman *Java (Eclipse)* dan PHP, *Codeigniter* sebagai *framework* PHP dan *MySQL* sebagai basis data.

### 1.2.2 Batasan Masalah

Agar tetap terfokus dan terarah pada tujuan yang diinginkan, maka penulis akan membatasi ruang lingkup pembahasan yang meliputi :

1. Sistem ini berfungsi sebagai media informasi dan manajemen data yang berbasis *Web Service*.
2. Sistem dapat mengolah data informasi perusahaan, data nasabah (pemegang polis asuransi), data agen asuransi maupun data produk asuransi.
3. Sistem ini juga dapat memberikan peringatan tempo angsuran premi bagi pemegang polis berupa pemberitahuan lewat aplikasi *Android*.
4. Sistem memberikan laporan data bagi agen dan pimpinan unit di perusahaan.
5. Sistem ini menggunakan bahasa pemrograman *Java (Eclipse)* pada *Android* dan *PHP* pada *Web Service* dengan *MySQL* sebagai media penyimpanan data, serta *Codeigniter* sebagai *framework* *PHP*.
6. Sistem ini belum mencakup masalah manajemen keuangan dan kepegawaian.

### 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Sebagai pedoman dalam proses penelitian, penulis akan memaparkan tujuan dan manfaat dari penelitian yaitu sebagai berikut :

#### 1.3.1 Tujuan

Berdasarkan latar belakang masalah, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membangun sistem informasi layanan asuransi berbasis *Android* dan *Web Service* pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Sekip Palembang.

### 1.3.2 Manfaat

Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian, adapun manfaat penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Bagi Perusahaan AJB Bumiputera 1912

- 1) Dapat membantu perusahaan dalam mempromosikan produk – produk asuransi yang tersedia pada AJB Bumiputera 1912.
- 2) Untuk membantu perusahaan dalam memonitoring serta manajemen data produk asuransi, agen asuransi, dan nasabah (pemegang polis asuransi).
- 3) Dapat mempermudah perusahaan dalam proses pencarian data dan pelayanan asuransi seperti penerbitan polis, pinjaman polis, pemulihan polis atau klaim asuransi.
- 4) Membantu menghemat biaya operasional perusahaan dalam proses registrasi, angsuran premi dan manajemen data.

b. Manfaat Bagi Agen Asuransi

- 1) Mempermudah leader dan agen asuransi dalam memperoleh informasi masalah promosi, kinerja maupun prospek kerja.
- 2) Membantu agen asuransi dalam memonitoring nasabahnya dan komisi yang diperoleh.
- 3) Membantu agen dalam melaporkan kendala yang dihadapi dalam proses pemasaran produk asuransi secara *real time*.

c. Manfaat Bagi Pemegang Polis Asuransi

- 1) Mempermudah pemegang polis dalam proses penerbitan polis, pinjaman polis, pemulihan polis, klaim asuransi dan lain sebagainya.
- 2) Sebagai media informasi dan komunikasi seputar asuransi.
- 3) Dapat membantu pemegang polis dalam memonitoring angsuran premi maupun waktu jatuh tempo premi.

d. Manfaat Bagi Peneliti

- 1) Menambah wawasan peneliti dalam proses perancangan sistem pelayanan asuransi yang berbasis *Android* dan *Web Service* menggunakan bahasa pemrograman *Java (Eclipse)* Dan *PHP* serta *Codeigniter* sebagai *framework*.
- 2) Mampu menciptakan sistem informasi yang dapat digunakan dalam proses pelayanan asuransi yang berguna bagi banyak pihak.
- 3) Dapat mengembangkan pengetahuan di bidang ilmu komputer serta mengaplikasikan apa yang telah diperoleh selama proses perkuliahan berlangsung baik secara teori maupun praktek serta mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada.

e. Manfaat Bagi Umum

- 1) Sebagai media informasi mengenai manfaat dan pentingnya asuransi untuk menjamin keselamatan jiwa, kesehatan dan pendidikan.
- 2) Mampu menjadi bahan referensi dan koreksi bagi instansi maupun individu yang ingin membuat atau mengembangkan sebuah sistem informasi yang lebih baik.

## **1.4 Metodologi Penelitian**

### **1.4.1 Waktu Dan Tempat Penelitian**

Waktu pelaksanaan penelitian dimulai sejak tanggal 1 Februari 2017 sampai dengan proses penelitian ini berakhir guna melengkapi kebutuhan sistem yang diperlukan. Adapun studi kasus dilakukan di Perusahaan Asuransi AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Sekip Palembang, yang beralamat di jalan Jendral Sudirman nomor 1071 Palembang.

### **1.4.2 Jenis Penelitian**

Dalam rangka mendapatkan data atau informasi yang akurat mengenai sistem yang sedang berjalan untuk dianalisa agar penulis dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan yang akan dibahas. Penulis datang langsung ke tempat penelitian yaitu AJB Bumiputera untuk mengungkap fakta, variabel dan keadaan yang terjadi. Penelitian ini menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta sudut pandang dari penulis.

### **1.4.3 Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh gambaran mengenai data yang dibutuhkan dalam pembuatan laporan penelitian ini, adapun metode yang digunakan antara lain :

a. Wawancara

Untuk memperoleh data dan informasi yang lebih lengkap maka penulis melakukan kegiatan tanya jawab dengan pihak terkait tentang situasi yang sedang terjadi dan masalah yang ada pada sistem yang sedang berjalan di perusahaan asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Sekip Palembang.

b. Observasi

Agar dapat memperoleh gambaran yang jelas pada sistem yang ada, penulis melakukan pengamatan secara langsung bagaimana proses kegiatan sistem yang sedang berjalan di AJB Bumiputera 1912.

c. Studi Pustaka

Untuk melengkapi seluruh data yang ada, penulis juga mencari bahan referensi terkait masalah asuransi dengan membaca buku, jurnal dan internet yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam penulisan penelitian ini.

#### **1.4.4 Metode Pengembangan Sistem**

Untuk pembangunan sistem informasi layanan asuransi ini, penulis akan menggunakan metode Prototipe (*Prototyping*) yang termasuk dalam model proses evolusioner yang memungkinkan kita untuk mengembangkan perangkat lunak yang semakin kompleks pada versi-versi berikutnya. Metode *Prototyping* merupakan metode pengembangan sistem secara cepat yang mampu mengidentifikasi spesifikasi kebutuhan secara rinci untuk fungsi-fungsi dan fitur-fitur yang nantinya akan dimiliki oleh perangkat lunak yang dikembangkan (Pressman, 2012:50).

Paradigma arus pembuatan sistem dengan metode prototipe terdiri dari empat tahapan yaitu komunikasi (antara pengembang dengan pengguna), perencanaan diikuti pemodelan dan perancangan secara cepat, pembentukan prototipe, lalu penyerahan sistem (perangkat lunak) pada pengguna disertai umpan balik yang akan digunakan untuk memperhalus spesifikasi kebutuhan (Pressman, 2012:51).

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan dan tersusunnya pembuatan skripsi ini penulis akan membagi sistematika penulisan dalam lima bab, dimana satu dan yang lainnya saling berhubungan, maka penting sekali adanya sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan teori-teori tentang analisa dan perancangan sistem, tinjauan pustaka, teori yang relevan dengan permasalahan dari penelitian yang dilakukan.

### **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Pada bab ini menjelaskan mengenai rancangan desain dari *Use Case Diagram*, *Class Diagram*, *Activity Diagram* dan *Sequence Diagram* perancangan struktur *Database* dan perancangan *Interface* dari sistem yang akan dikembangkan.

### **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan yang terdapat dalam penyusunan skripsi.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan skripsi yang berisi tentang hasil dari kesimpulan berdasarkan analisa dan desain sistem yang telah dilakukan. Bab ini juga berisi saran-saran secara keseluruhan sehingga sistem yang telah dibuat dapat dikembangkan menjadi sistem yang lebih baik atau sistem yang lebih besar.

