

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi dan kebutuhan manusia yang semakin meningkat merupakan dua hal yang saling mempengaruhi satu sama lain. Kebutuhan manusia yang meningkat akan memicu perkembangan teknologi, sedangkan perkembangan teknologi juga akan memacu kebutuhan lain untuk menangani dampak negatif dari adanya teknologi baru. Sebagai salah satu contoh adalah kebutuhan untuk mempermudah proses klaim asuransi kendaraan bermotor. Jumlah kendaraan bermotor yang semakin meningkat memacu tumbuhnya angka kecelakaan yang banyak. Proses klaim asuransi kendaraan bermotor yang banyak ini kemudian menimbulkan masalah, salah satunya keterlambatan nasabah dalam pengajuan klaim kendaraan bermotor sedangkan untuk pengajuan klaim yang telah disepakati antara nasabah dengan pihak asuransi hanya 3x24jam dan beberapa hal lainnya. Sistem proses klaim asuransi kendaraan bermotor yang tersedia saat ini umumnya hanya berfungsi untuk mempermudah nasabah dalam pengajuan klaim. Sedangkan kenyamanan dan kemudahan nasabah dalam hal proses klaim asuransi kendaraan bermotor sangatlah penting.

Dengan menggunakan sistem proses klaim asuransi kendaraan bermotor yang digunakan selama ini, kepentingan bisnis lebih diutamakan dan kepentingan nasabah kurang diperhatikan. Untuk itu, penulis mencoba membuat suatu aplikasi pengajuan klaim kendaraan asuransi berbasis *mobile* android. Dengan menggunakan aplikasi berbasis *mobile* android ini keuntungan yang di dapat yaitu nasabah tidak perlu meluangkan waktu untuk datang ke kantor, nasabah cukup langsung datang ke bengkel yang sudah ditunjuk oleh surveyor dengan membawa bukti lapor klaim yang didapat dari surveyor. Dengan aplikasi ini, Pelanggan cukup mengisi data pada perangkat *mobile* android pada saat mengajukan klaim asuransi kendaraan bermotor.

Beberapa penelitian yang terkait dengan penulis lakukan yaitu: Penelitian<sup>[1]</sup> mengenai Sistem Informasi Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor

Berbasis Web Pada PT ASURANSI BANGUN ASKRIDA CABANG BANDUNG. Penelitian<sup>[2]</sup> mengenai Pelaksanaan Klaim Asuransi Kerugian Pada Perjanjian Jual Beli Kendaran Bermotor Secara Kredit Ditinjau Dari Sudut Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen. Penelitian<sup>[3]</sup> mengenai Penyelesaian Klaim Asuransi Kesehatan Pada PT. ASKES (PERSERO) CABANG JEMBER. Penelitian<sup>[4]</sup> mengenai Analisis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Takaful Umum. Penelitian<sup>[5]</sup> mengenai Penerapan Ganti Rugi Pada Asuransi Mobil Yang Disebabkan Oleh Kecelakaan Dan Pencurian (STUDI KASUS DI PT. ADIRA DINAMIKA SEMARANG). Dari permasalahan yang ada, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “PENGEMBANGAN APLIKASI PENGAJUAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS *MOBILE* ANDROID PADA PT. ASURANSI JASA INDONESIA (PERSERO) KANTOR PERWAKILAN PANGKALPINANG”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari penjelasan diatas ada beberapa rumusan masalah yang penulis temukan antara lain:

1. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat mempermudah PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Perwakilan Pangkalpinang dalam proses pengajuan klaim untuk nasabah?
2. Bagaimana membuat suatu aplikasi yang dapat membantu proses pengajuan klaim nasabah dengan tepat, cepat dan akurat?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berikut dibawah ini ada beberapa batasan masalah yang penulis dapatkan antara lain:

1. Nasabah tidak harus datang ke kantor asuransi untuk melakukan pengajuan klaim.
2. Untuk saat ini aplikasi yang dibuat hanya bisa digunakan untuk PT.Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Perwakilan Pangkalpinang dan digunakan untuk proses pengajuan klaim kendaraan bermotor saja.

3. Aplikasi pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor menggunakan *mobile android*.
4. Aplikasi yang dibuat tidak membahas mengenai keamanan aplikasi.
5. Aplikasi yang dibuat belum bisa menambahkan fitur image didalam proses klaim nasabah.

#### **1.4 Manfaat dan Tujuan**

Berikut adalah manfaat dan tujuan dari sistem yang akan dibuat oleh penulis sebagai berikut:

1. Dapat membantu nasabah dalam melakukan pengajuan klaim kendaraan bermotor jika jarak antara nasabah dengan perusahaan asuransi tersebut terlalu jauh.
2. Memberikan suatu solusi agar pada saat pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor bisa dengan cepat, tepat dan akurat.

#### **1.5 Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini tahapan pengembangan sistem yang digunakan oleh penulis adalah Model *Waterfall*. Model *Waterfall* merupakan suatu proses perkembangan perangkat lunak secara berurutan, dimana kemajuan dari perangkat lunak dipandang sebagai terus mengalir kebawah diibaratkan seperti air terjun yang melewati fase-fase perencanaan, pemodelan, implementasi (kontruksi), dan pengujian metode yang digunakan adalah *System Development Life Cycle* (SDLC/Siklus Hidup Pengembangan Sistem) atau *System Life Cycle* (Siklus Hidup Sistem), dan menggunakan *tools UML (UnifiedModellingLanguage)* diantaranya:

- a. *Use Case Diagram*
- b. *Class Diagram*
- c. *Sequence Diagram*
- d. *Activity Diagram*

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penyusunan penulisan skripsi ini dilaksanakan dengan beberapa metode dan format susunan yang terbagi ke dalam beberapa bab, yang terdiri dari :

### **Bab 1: Pendahuluan**

Berisi tentang beberapa hal umum tentang maksud dan tujuan penulisan skripsi serta pelaksanaan penelitian pada Perusahaan PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Perwakilan Pangkalpinang sebagai acuan dalam pembuatan aplikasi Pengajuan Klaim *online* berbasis *mobile* android, yang terdiri dari latar belakang dilaksanakannya penelitian, tujuan diadakannya penelitian, perancangan, dan pembuatan aplikasi Pengajuan Klaim *online* berbasis *mobile* android dalam menunjang penulisan skripsi, manfaat penulisan, metode pelaksanaan dan penulisan skripsi, serta sistematika dalam penyusunan skripsi ini.

### **Bab 2: Landasan Teori**

Menjelaskan tentang konsep dasar Asuransi, sejarah singkat aplikasi *eclipse* sebagai aplikasi pembangun utama, dan konsep *database* serta penjelasan singkat tentang *my SQL* sebagai aplikasi *database* yang akan digunakan dalam pembuatan aplikasi pengajuan klaim ini.

### **Bab 3: Metode Penelitian**

Menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam menyelesaikan kasus pendataan dan pengaplikasian sistem pengajuan klaim pada perusahaan tersebut, perancangan yang berisi semua metode yang berhubungan dengan topik yang dibahas dan akan digunakan dalam pembuatan aplikasi sistem pengajuan klaim ini, serta penganalisaan masalah yang ada dalam perusahaan sehingga dapat diberikan suatu solusi optimal terhadap permasalahan yang ada.

### **Bab 4: Hasil Dan Pembahasan**

Bab ini berisi tahapan uji coba/evaluasi terhadap hasil rancangan, sistem, dan produk yang telah dihasilkan dalam Bab III. Di dalam bab ini, diskusi atau analisis deskriptif kuantitatif harus dihubungkan dengan konsep, pendekatan, dan proses perancangan yang telah dilakukan dalam

Bab III. Data ditampilkan dalam bentuk grafik, tabel, dan gambar, dilanjutkan dengan penyajian hasil yang sesuai dengan bahasan

#### **Bab 5: Penutup**

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi hasil ulasan/evaluasi (Bab IV) yang dapat menjawab masalah yang disampaikan dalam Bab I. Saran berisi implikasi hasil rancangan, produk, sistem, model, dan usulan untuk pengembangan selanjutnya, serta saran bagi pengguna yang akan menggunakan hasil rancangan.