

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Resiko merupakan masalah yang akan selalu ada dalam kehidupan sehari-hari, oleh karenanya manusia sudah banyak yang menyadari dan mencari cara untuk memperkecil resiko yang akan terjadi dimasa depan seperti kesehatan, pendidikan, kecelakaan dan pension masa tua, sehingga perlu adanya kesadaran pentingnya asuransi. AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi mutual, dimiliki oleh pemegang polis Indonesia, dioperasikan untuk kepentingan pemegang polis Indonesia dan dibangun berdasarkan tiga pilar mutualisme, idealisme dan profesionalisme. AJB Bumiputera 1912 menyadari pentingnya hubungan personal antara nasabah dan penasehat finansial mereka, serta menyediakan akses yang mudah untuk mendapatkan solusi khusus untuk memenuhi semua kebutuhan asuransi nasabah. AJB Bumiputera 1912 dimiliki oleh masyarakat Indonesia dari berbagai latar belakang dan kelompok umur, serta menyediakan berbagai produk dan layanan yang setara dengan produk asuransi terbaik dunia, namun tetap menjaga keuntungannya di Indonesia bagi para pemegang polisnya (ajb.bumiputera.com).

Kesadaran masyarakat karena pentingnya penanganan resiko-resiko dimasa depan perlu adanya suatu sistem yang dapat memberikan kemudahan untuk mengakses dan melakukan pendaftaran nasabah. Mudahnya proses pendaftaran nasabah dengan dilakukan secara *online* dapat memberikan keuntungan bagi calon nasabah seperti tidak perlu mengantri dan proses pendaftaran dapat dilakukan dimana saja secara *online* dan cepat, keuntungan yang

dirasakan perusahaan berupa mudahnya melakukan validasi data calon nasabah dan pengiriman data kepusat serta proses rekap calon nasabah yang mudah. Proses pendaftaran asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Bandar Lampung masih dilakukan secara manual yaitu calon nasabah harus datang ke kantor untuk melakukan pendaftaran menggunakan formulir yang diberikan serta banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan untuk menjadi nasabah AJB Bumiputera, sehingga calon nasabah harus mengantri dan menunggu lama untuk proses verifikasi ke data pusat dan sering terjadi ketidaksesuaian data calon nasabah dengan data yang telah diverifikasi karena kesalahan perekapan data calon nasabah serta sering terjadinya keterlambatan pembuatan laporan calon nasabah ke pusat untuk penerbitan polis. Hal tersebut perlu adanya sebuah perangkat lunak yang dapat dengan mudah diakses oleh calon nasabah dengan menggunakan *web* secara *online*.

Penggunaan *web* merupakan salah satu aplikasi yang berisikan dokumen-dokumen yang dapat dengan mudah dilihat berupa teks, gambar hingga video yang dapat dilihat dan diakses menggunakan *browser* sehingga penggunaan *web* untuk mendapatkan informasi dan melakukan pendaftaran dapat dengan mudah dilakukan dan dapat diakses dengan mudah (Arief, 2011). Sebuah perangkat pengembang digunakan untuk mempermudah proses pengembangan sistem yang dilakukan secara bertahap dan dengan mudah dilakukan evaluasi untuk mencapai target yang diinginkan, proses pengembangan sistem dilakukan dengan menggunakan *web engineering* (rekayasa *web*) yaitu suatu model rekayasa perangkat lunak yang digunakan untuk perkembangan aplikasi – aplikasi berbasis

web, sedangkan menurut (Pressman & Lowe, 2009) *web engineering* adalah suatu proses yang digunakan untuk membuat *web* yang berkualitas tinggi.

Perkembangan asuransi saat ini, menjadi permasalahan dan acaman bagi sejumlah perusahaan seperti persaingan kualitas pelayanan dengan jaminan produk dengan premi ringan dan proses klaim yang mudah, hal tersebut yang menjadi tugas dan strategi untuk tetap mempertahankan dan memberikan minat ke calon nasabah, berdasarkan masalah dan ancaman yang dihadapi perusahaan asuransi dapat ditangani dengan memberikan pelayanan terbaik mulai dari proses pendaftaran yang mudah hingga klaim asuransi yang cepat serta penawaran produk asuransi melalui sarana *internet* merupakan media yang dalam perkembangannya pada masa sekarang ini sangat pesat (Partijo, Sulistiani dan Purwanto, 2009). Untuk melayani kebutuhan masyarakat perusahaan membutuhkan inovasi dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, akurat dan fleksibel serta bisa diakses kapan saja dan dimanapun berada tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu (Putra, 2010).

Berdasarkan latar belakang diatas, proses pendaftaran yang dilakukan masih memiliki beberapa masalah seperti belum adanya sistem yang dapat mempermudah calon nasabah melakukan pendaftaran secara *online*, kesalahan data saat perekapan dan lamanya pengiriman data kepusat karena harus dilakukan perekapan sebelum diverifikasi oleh bagian pusat penerbitan polis asuransi, Sehingga penulis dalam penelitian ini mengambil judul :“ Penerapan Rekayasa *Web* Pada Pembangunan Sistem Informasi Pendaftaran Nasabah (Studi Kasus : Ajb Bumiputera 1912 Bandar Lampung)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana menerapkan rekayasa *web* pada pengembangan aplikasi *web* sistem informasi pendaftaran nasabah pada AJB Bumiputera 1912 Bandar Lampung?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penerapan rekayasa *web* pada pembangunan sistem informasi pendaftaran nasabah sebagai berikut :

1. Menganalisis proses pendaftaran nasabah.
2. Melakukan pendaftaran secara *online* menggunakan *web*.
3. Membuat laporan nasabah.
4. Notifikasi verifikasi pendaftaran nasabah.
5. Bahasa pemrograman menggunakan PHP
6. Metode analisis menggunakan PIECES dan perancangan menggunakan UML
7. Pendekatan menggunakan *web engineering*

1.4 Tujuan Masalah

Tujuan Merupakan konsep untuk mencapai suatu yang diinginkan, tujuan yang dirancang yaitu membangun aplikasi *web* sistem informasi pendaftaran nasabah pada AJB Bumiputera 1912 Bandar Lampung untuk mempermudah proses pendaftaran dan verifikasi data ke kantor pusat AJB Bumiputera 1912 Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dihasilkan dapat memberikan kemudahan proses pendaftaran dan proses verifikasi pendaftaran calon nasabah AJB Bumiputera 1912 Bandar Lampung secara mudah dan cepat dengan memanfaatkan teknologi *internet*.

1.6 Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian yang dilakukan dapat memberikan acuan terhadap objek yang diteliti dengan memberikan beberapa keuntungan dan manfaat ketika dikembangkan sebuah sistem yang mampu mempermudah proses yang diteliti, berikut adalah kontribusi pada penelitian yang dikerjakan :

1. Mempermudah proses pendaftaran secara *online*
2. Mempercepat proses validasi data calon nasabah ke kantor pusat
3. Mempermudah proses rekapan data calon nasabah
4. Memberikan notifikasi verifikasi data penerimaan calon nasabah
5. Meningkatkan minat calon nasabah

1.7 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian merupakan pembuktian dari penelitian yang akan dikembangkan, dari hasil objek penelitian yang diperoleh telah dilakukan analisis pada objek penelitian atau studi kasus yang di ambil, hasil dari analisis tersebut belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya mengenai pendaftaran secara *online* pada Ajb Bumiputera 1912 Bandar Lampung. Penelitian yang dilakukan menjadi penelitian pertama dengan mengangkat masalah pendaftaran secara *online*.