

ABSTRAK

SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PEMILIHAN MITRA ASURANSI MENGUNAKAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) PADA PT MAHKOTA KARYA SENTOSA (BENGKEL M21)

Oleh:
Yunia Indriyani

Pemilihan mitra asuransi sebagai bagian dari kerjasama perusahaan dengan pihak asuransi masih dilakukan berdasarkan informasi seperti lama pembayaran tagihan, sehingga mitra yang telah bekerjasama belum memenuhi kriteria perusahaan. Dampak dari hal tersebut yaitu keluhan pelanggan terhadap proses klaim asuransi kepada mitra menjadi kurang optimal, sehingga dalam jangka waktu yang lama perusahaan akan sepi peminat yang disebabkan kurangnya pelayanan yang baik dari kerjasama mitra asuransi yang telah dilakukan. Model *prototype* dapat digunakan untuk menyambungkan ketidakpahaman pengguna mengenai teknis dan memperjelas spesifikasi kebutuhan yang diinginkan pengguna kepada pengembang perangkat lunak

Metode keputusan yang digunakan yaitu metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dengan kriteria yang digunakan yaitu lama tahun berdirinya asuransi (LTN), sudah menangani berapa banyak klaim/case (Jumlah Klaim), kelengkapan perizinan perusahaan (Perizinan), harga, lama pembayaran invoice (Lama Pembayaran) dan lama penerbitan SPK (Lama Penerbitan). Tujuan penelitian yaitu menghasilkan sistem berbasis web untuk mempermudah menganalisis pemilihan mitra asuransi dengan penerapan metode AHP, sehingga mitra yang dipilih sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

Sistem menghasilkan proses pengambilan keputusan yang digunakan oleh bagian admin dengan menambahkan informasi kriteria dan sub kriteria, kemudian dilakukan perbandingan menggunakan metode AHP untuk memperoleh bobot kriteria, sehingga menghasilkan keputusan berupa perankingan data alternative. Berdasarkan hasil pengujian *Functional Suitability* dilakukan terhadap responden dengan kategori jawaban diterima bernilai 1 dan ditolak bernilai 0, maka jumlah persentase yang dihasilkan sebesar 100% dan dapat disimpulkan bahwa responden menilai sistem yang dibangun telah “Sukses”, sedang kan hasil perolehan persentase dari pengujian *Usability* yaitu 90% dapat disimpulkan menurut responden “Sangat Setuju” bahwa pengembangan tersebut telah sesuai

Kata kunci : AHP, Asuransi, Mitra, Pemilihan, Sistem Pendukung Keputusan.