

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Asuransi merupakan perjanjian antara perusahaan asuransi (penanggung) dan pemegang polis (tertanggung) dimana tertanggung membayar sejumlah premi untuk mendapatkan pertanggungan atas risiko kerusakan, tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita oleh tertanggung, menerima pembayaran yang didasarkan pada kebutuhan tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/ atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana (Suhardiyanti, *et al*, 2019). Terdapat beberapa jenis asuransi salah satunya yaitu asur kendaraan yang merupakan pertanggungan yang melindungi pemilik atau pengemudi mobil dari risiko terkait dengan penggunaan atau kepemilikan mobil. Ini bisa termasuk risiko kecelakaan, kerusakan, atau kehilangan mobil akibat kejahatan. Inovasi teknologi saat ini sudah mempermudah untuk menerima atau mencari informasi seputar asuransi akan tetapi penting bagi pelanggan asuransi untuk memilih mitra asuransi terbaik yang telah bekerja sama dengan pihak perbaikan kendaraan (Akhadun and Hidayat, 2020).

Salah satu perusahaan yang menangani perbaikan kendaraan roda empat yaitu PT. Mahkota Karya Sentosa (Bengkel M21) adalah perusahaan yang bergerak di bidang body repair mobil yang bekerjasama dengan 25 mitra asuransi yang ada di Bandar Lampung dan beralamat di JL. Pulau Morotai No.21 A Jagabaya III Bandar Lampung. Berdasarkan kerjasama mitra asuransi saat ini diketahui proses kerjasama mitra asuransi hanya dilakukan berdasarkan informasi

seperti lama pembayaran tagihan. Saat ini belum terdapat informasi detail terkait kriteria-kriteria mitra yang sesuai dengan keinginan perusahaan. Hasil dari kerjasama mitra yang saat ini dilakukan masih dirasa kurang optimal yang disebabkan masih banyaknya keluhan pelanggan terhadap pelayanan klaim asuransi kepada mitra asuransi yang lambat dengan harga yang relatif lebih mahal, sehingga penting bagi perusahaan untuk menerapkan suatu inovasi dalam pemilihan mitra asuransi yang terbaik.

Berdasarkan hasil wawancara kepada bengkel perusahaan diketahui bahwa proses 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. Oleh sebab itu diperlukan suatu metode yang mampu mempermudah proses pemilihan mitra asuransi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan perusahaan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan sebuah solusi untuk mempermudah proses pengambilan keputusan rumah sakit terbaik dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yang merupakan representasi dari sebuah masalah yang kompleks dalam suatu terstruktur multi level dimana level pertama adalah tujuan, level faktor, kriteria, sub kriteria dan seterusnya sehingga dapat dikelompokkan menjadi suatu bentuk hirarki maka permasalahan akan tampak lebih terstruktur dan sederhana (Suhardiyanti, *at al*,

2019), metode tersebut mampu menyeleksi alternatif dari beberapa alternatif berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan (Prayoga, 2018). Adapun kriteria yang ditentukan yaitu lama tahun berdirinya asuransi, sudah menangani brp banyak klaim/case, kelengkapan perizinan perusahaan, harga, lama pembayaran invoice, lama penerbitan SPK dan kemudahan laporan klaim. Pengembangan sistem yang dilakukan perlu adanya kesesuaian dengan pihak perusahaan maka diperlukan metode pengembang sistem *prototype* yang merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan kebutuhan pengguna lebih spesifik dalam segi teknis. Model *prototype* dapat digunakan untuk menyambungkan ketidakpahaman pengguna mengenai teknis dan memperjelas spesifikasi kebutuhan yang diinginkan pengguna kepada pengembang perangkat lunak (Rosa and Shalahuddin, 2019).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yaitu 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. Sehingga rumusan masalah pada penelitian yaitu:

1. Sulitnya menentukan mitra asuransi yang akan bekerjasama dengan perusahaan.
2. Bagaimana merancang dan membangun sistem pendukung keputusan pemilihan mitra asuransi menggunakan metode AHP.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan sistem berbasis web untuk mempermudah menganalisis pemilihan mitra asuransi dengan penerapan metode AHP, sehingga mitra yang dipilih sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

### **1.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian yang dibangun sebagai ruang lingkup pembahasan yaitu:

1. Data yang diolah berupa data calon mitra, priode hingga perbandingan alternatif.
2. Proses yang dilakukan pada pendukung keputusan dengan menggunakan perhitungan perbandingan alternaif dan kriteria.
3. Hasil dari proses berupa laporan hasil pemilihan mitra asuransi berbasis web dengan penerapan metode AHP.
4. 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).

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
  - a) Mengetahui penerapan metode *Analitycal Hirarchy Process (AHP)* untuk pemilihan mitra asuransi sesuai dengan kriteria yang ditentukan.

- b) Untuk menambah pengetahuan dan memperluas dan wawasan bagi peneliti khususnya tentang pemilihan mitra asuransi.

## 2. Bagi Perusahaan

- a) Sistem ini dapat membantu manajemen dalam pemilihan mitra asuransi secara efektif dan efisien.
- b) Dapat mempermudah mengetahui kriteria masing-masing mitra asuransi yang akan dipilih.