

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada dunia bisnis, teknologi informasi sudah menjadi hal utama dan salah satu aspek yang berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa maupun produk. Seperti halnya pada sistem informasi yang merupakan salah satu komponen terpenting dalam penerapan teknologi informasi. Dengan teknologi informasi, organisasi dapat memiliki nilai tambah yang akan menjadi keunggulan dalam bersaing dengan organisasi bisnis lainnya khususnya dalam bidang asuransi jiwa.

Di Indonesia, sudah banyak kita temukan asuransi - asuransi jiwa yang menawarkan berbagai produk jasanya kepada konsumen demi menjaga kelangsungan hidup setiap konsumen yang mau bergabung dalam asuransi jiwa saat ini sehingga proses bisnis dalam pelayanan jasa asuransi jiwa cepat berkembang pesat.

Salah satu perusahaan asuransi jiwa yang berkompeten di Indonesia adalah PT Asuransi Jiwa SequisLife. Perusahaan ini merupakan perusahaan terbesar yang menawarkan jasa dan produk asuransi jiwa Indonesia yang berpusat di Jakarta dan sudah mempunyai cabang - cabang yang tersebar di beberapa daerah, salah satunya cabang kota Batam yang dalam menjalanni pelayanannya kepada nasabah, perusahaan selalu memberikan pelayanan yang baik agar terjalin hubungan kerja sama antara pihak kantor cabang dengan nasabah tetap maupun calon nasabah. Bentuk pelayanan

yang sering terjadi dalam menjalani aktivitasnya di kantor cabang Batam ini yaitu proses perubahan polis asuransi jiwa. Dimana dalam seminggu ada saja nasabah yang datang ke kantor cabang untuk mengajukan perubahan polis asuransi jiwanya, seperti perubahan alamat rumah, perubahan cara pembayaran asuransi jiwa, perubahan nomor *handphone* untuk notifikasi pesan dari PT Sequislife. Proses yang dilakukan oleh admin dan nasabah dalam pengerjaan perubahan polis asuransi jiwa dapat memakan waktu yang lama dan banyak memakan media kertas sebagai arsip / dokumentasi kantor.

Fakta yang ada di lapangan dalam hal proses perubahan polis, perusahaan cabang kota Batam ini belum memiliki media sistem informasi untuk nasabah yang sudah bergabung karena masih memakai cara yang manual dan data disimpan dalam sistem komputerisasi, sehingga keamanan data dilihat masih belum efisien. Adapun permasalahan yang timbul dalam perusahaan yaitu kurangnya media yang membantu ketika nasabah yang ingin mengajukan perubahan polis. Langkah awalnya masih harus mengunjungi kantor cabang dan mengajukan permasalahannya ke bagian admin, setelah itu admin segera merespon keluhan nasabah dan mempersiapkan formulir perubahan polis yang disediakan dikantor cabang dan diisi oleh nasabah sesuai permohonan serta di tandatangani oleh nasabah. Setelah data formulir diisi oleh nasabah secara manual dan sudah di tandatangani, maka berkas di serahkan ke admin untuk diperiksa kembali datanya. Admin meminta kartu polis dan kartu tanda pengenal (KTP) asli milik nasabah sebagai berkas pendukungnya. Setelah itu admin menyerahkan berkas lagi ke pimpinan cabang untuk dimintai tandatangan pimpinan

cabang, selesai itu admin menandatangani dikolom admin dan meng-*copy* berkas aslinya yang sudah lengkap datanya. Berkas salinan akan disimpan sebagai arsip kantor. Dan berkas yang asli akan dikirimkan admin ke kantor pusat PT Asuransi jiwa Sequislife Jakarta melalui jasa pengiriman dokumen untuk diproses langsung disana.

Hal ini sudah tentu memakan waktu yang lama baik prosesnya maupun hasil laporannya. Untuk mendapatkan hasil laporannya, pihak nasabah harus menunggu sampai mendapatkan informasi atas perubahan polisnya dari kantor pusat dalam bentuk surat yang akan dikirimkan ke alamat rumah nasabah. Begitu juga pihak admin harus menunggu hasil laporan pengajuan perubahan polis nasabahnya yang akan dikirimkan ke alamat kantor cabang Batam. Bentuk dari proses pengajuan perubahan polis ini masih efektif diterapkan oleh perusahaan tersebut, tetapi untuk pengolahannya data masih saja belum akurat dan tepat waktu.

Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERUBAHAN POLIS ASURANSI JIWA BERBASIS *WEB* PADA PT ASURANSI JIWA SEQUIS LIFE CABANG KOTA BATAM”.

Dengan membangun sistem informasi yang berbasiskan web diharapkan dapat membantu nasabah dan admin untuk mengolah data asuransi jiwa di setiap proses perubahan polis nasabah dengan cepat dan hemat waktu tanpa memperlambat suatu pekerjaan yang banyak dikerjakan oleh bagian admin.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Adapun beberapa bentuk permasalahan yang timbul dalam perusahaan tersebut diantaranya adalah:

1. Kurangnya media informasi bagi nasabah untuk melakukan proses pengajuan polis asuransi jiwa, sebab selama ini nasabah hanya mengunjungi kantor cabang atau menghubungi line telepon dan diproses di tempat dengan memakai berkas manual.
2. Masih menyimpan banyak kertas dari salinan berkas asli pengajuan polis yang disimpan dalam buku file dengan tujuan sebagai arsip dokumen yang sewaktu-waktu ada masalah, dokumen tersebut akan dicari kembali dan dipakai sebagai pendukung.
3. Seringnya terjadi kesalahan dalam pembuatan hasil laporannya dan keterlambatan pengumpulan laporan perubahan polis yang sudah masuk dari kantor cabang.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun sistem informasi pelayanan perubahan polis asuransi jiwa ini yang berbasiskan *web* yang dapat memudahkan

penyampaian informasi admin dan nasabah dalam perubahan polis asuransinya ?

#### **1.4 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan masalah penelitian karena penulis tidak dapat membahas semua masalah berhubungan dengan kemampuan penulis, keterbatasan waktu, lokasi dan biaya, maka penulis membatasi penelitiannya sebagai berikut:

- 1 Meneliti jalan proses pelayanan perubahan polis yang dilakukan oleh pihak nasabah asuransi jiwa sequis life dan admin.
- 2 Meneliti hasil akhir dari proses pelayanan perubahan polis nasabah untuk disimpan sebagai laporan akhirnya.
- 3 Nasabah memiliki hak akses yaitu pengisian data pengajuan perubahan polisnya, mendapatkan informasi perubahan polis dan laporan dari hasil perubahan polisnya

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah ditemukan, maka tujuan dari penelitian ini dapat disimpulkan yaitu :

1. Untuk merancang sistem informasi pelayanan pengajuan polis asuransi jiwa berbasis *web* yang menghasilkan sebuah sistem informasi pelayanan perubahan polis yang efektif dan akurat.

2. Membantu pihak PT Asuransi Jiwa Sequislife cabang Batam dalam melayani nasabah dengan memberikan kemudahan mengakses informasi melalui fitur-fitur yang ada agar nasabah tetap setia menggunakan jasa perusahaan asuransi jiwanya.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai kalangan terutama pihak organisasi, akademisi, dan penelitian selanjutnya. Adapun manfaat yang diberikan dari penelitian ini, baik secara teoritis ataupun praktis dapat diuraikan antara lain adalah sebagai berikut:

### **1.6.1 Manfaat Penelitian Secara Teoritis**

Manfaat teoritis berguna bagi perusahaan, manfaat teoritis itu antara lain:

1. Memperkenalkan teori mengenai rancangan sistem informasi yang memberikan hasil laporan dari perubahan polis secara akurat dalam meningkatkan kinerja.
2. Sebagai bahan referensi bagi pihak perusahaan guna mengetahui sistem informasi pelayanan perubahan polis asuransi jiwa berbasis *web*.

### **1.6.2 Manfaat Penelitian Secara Praktis**

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini yang dapat diambil oleh berbagai pihak adalah sebagai berikut:

1. Bagi Universitas

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang dapat dimanfaatkan sebagai kepustakaan bagi Universitas Putera Batam.

## 2. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan berupa hasil penelitian dalam bidang teknologi dan informasi terutama dari sudut pandang sistem informasi asuransi jiwa pada perusahaan PT. Asuransi Jiwa Sequis Life cabang Batam serta lebih mengerti dan memahami teori – teori yang didapatkan selama penelitian.

## 3. Bagi Perusahaan

Sebagai alat media informasi, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberi masukan kepada perusahaan cabang Batam PT. Asuransi Jiwa Sequislife dalam usaha meningkatkan pelayanan perubahan polis terhadap nasabah dan mempermudah pengguna dalam pencarian informasi.

## 4. Bagi Peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang berhubungan dengan rancang bangun sistem informasi pelayanan perubahan polis asuransi jiwa berbasis *web*.