

## STMIK GI MDP

---

Program Studi Sistem Informasi Kekhususan Komputerisasi Akuntansi  
Skripsi Sarjana Komputer  
Semester Ganjil 2011/2012

### **ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGAJUAN KLAIM BERBASIS *WEB* PADA PT ASURANSI RAMAYANA CABANG PALEMBANG**

Afrian Pasa      2007260145

#### **Abstrak**

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mempermudah proses sistem pengajuan klaim pada PT Asuransi Ramayana Cabang Palembang. Adapun permasalahan pada PT Asuransi Ramayana Cabang Palembang adalah pihak kantor menginginkan adanya media yang dapat mempermudah mereka dalam proses pengajuan klaim dari nasabah, yang selama ini dinilai masih konvensional. Media *web* ini nantinya diharapkan mampu untuk menyampaikan informasi yang lebih cepat dan akurat. Dalam permasalahan ini kami menggunakan metode *FAST* dan merancang sebuah aplikasi pengembangan untuk media belajar berbasis CRM. Aplikasi *web* ini diharapkan dapat diterapkan dan implementasikan guna membantu PT Asuransi Ramayana Cabang Palembang dalam mempermudah proses pengajuan klaim.

#### **Kata kunci :**

Perancangan, Sistem Informasi, *Web*, *Customer Relationship Management* (CRM).

## STMIK GI MDP

---

Program Studi Sistem Informasi Kekhususan Komputerisasi Akuntansi  
Skripsi Sarjana Komputer  
Semester Ganjil 2011/2012

### **ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGAJUAN KLAIM BERBASIS *WEB* PADA PT ASURANSI RAMAYANA CABANG PALEMBANG**

Afrian Pasa      2007260145

#### **Abstract**

The purpose of this paper is to simplify the process of system. Insurance claims on PT Ramayana Palembang Branch. The problems in PT Asuransi Ramayana Palembang Branch is the office. want the media to facilitate them in the process submission of claims from customers, which has been still considered conventional. media. This website hopefully will be able to convey information more quickly. and accurate. In this issue we use the FAST method and designing a development application for CRM-based learning media. This web application is expected to be applied and implemented to help. PT Ramayana Insurance Branch of Palembang in facilitating the process of filing claims.

#### **Keyword:**

Design, Information Systems, *Web*, *Customer Relationship Management (CRM)*.

## LATAR BELAKANG

Seiring dengan perkembangan Teknologi Informasi yang semakin pesat, banyak dampak positif bagi organisasi maupun perusahaan. Teknologi Informasi Internet khususnya web, dapat mengoptimalkan eksistensi perusahaan jangka panjang. Selain itu web juga dapat menarik perhatian pelanggan sehingga dengan menggunakan *web* ini diharapkan kuantitas dari pelanggan pada suatu perusahaan dapat meningkat. Pada umumnya perusahaan membutuhkan pelanggan sebagai salah satu faktor utama dari sumber pendapatan, baik perusahaan yang bergerak dibidang barang maupun jasa. Konsep yang dapat digunakan adalah CRM ( *Customer Relationship Management* ).

CRM adalah sebuah strategi bisnis yang berbasis kostumer, seperti strategi bisnis lainnya tujuan akhir dari CRM adalah untuk memaksimalkan keuntungan dan pendapatan. Sedangkan tujuan utama dari CRM adalah meningkatkan kepuasan pelanggan. Beberapa teknologi yang melatarbelakangi CRM diantaranya adalah mendapatkan, menyimpan, analisis terhadap pelanggan, *vendor*, *partner*, dan proses informasi internal. Aplikasi dari penerapan CRM ini dapat berbasis *desktop* maupun *web*.

Sebagai salah satu perusahaan asuransi swasta di Palembang, PT Asuransi Ramayana.Tbk Cabang Palembang berperan dalam bidang asuransi kendaraan khususnya di jenis kendaraan beroda empat. Selama ini semua proses pengajuan klaim di PT Asuransi Ramayana.Tbk Cabang Palembang masih bersifat konvensional, dengan kata lain bahwa proses pengajuan klaim antara nasabah dengan pihak asuransi hanya dapat dilakukan dengan syarat terjadinya pertemuan antara nasabah dengan pihak asuransi di kantor cabang. Jika pertemuan antara nasabah dengan pihak asuransi tidak terjadi maka secara otomatis proses

pengajuan klaim pun tidak dapat dilaksanakan. Keadaan seperti ini sangat jelas dapat menghambat proses pengajuan klaim di PT Asuransi Ramayana.Tbk Cabang Palembang yang dapat berakibat proses pembayaran klaim nasabah menjadi tertunda.

Di sisi lain PT Asuransi Ramayana.Tbk cabang Palembang belum mempunyai suatu sarana untuk mengelola dan memudahkan dalam proses pengajuan klaim. Maka perlu dibuat suatu sistem informasi CRM berbasis web yang dapat di akses kapan saja dan dimana saja sehingga mendukung proses pengajuan klaim pada PT Asuransi Ramayana.Tbk cabang Palembang. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin merancang sistem CRM dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pengajuan Klaim Berbasis Web pada PT Asuransi Ramayana Tbk Cabang Palembang”**.

## METODOLOGI

### a. Metodologi Kegiatan

Didalam melakukan penulisan skripsi ini, metodologi sangat diperlukan sebagai pedoman tentang bagaimana dan apa saja yang harus dilakukan selama pengembangan sistem ini. Pada penulisan skripsi ini penulis menggunakan metodologi FAST (*Framework For The Applications of System Techniques*) untuk pengembangan sistem.

### b. Analisis Data

Telah dilakukan studi dan analisa terhadap sistem yang telah ada (sistem lama) di bagian pengajuan klaim. Mengumpulkan informasi dari sistem yang telah ada mengenai permasalahan, penyebab adanya masalah serta efek dari permasalahan yang ada dengan menggunakan alat PIECES (*Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, Service*), matriks analisis sebab akibat (*Cause and Effect Analysis Matrix*), table pernyataan masalah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### I. Sistem yang Berjalan

Dalam menjalankan aktivitasnya, perusahaan membutuhkan suatu prosedur agar aktivitas dalam perusahaan dapat berjalan dengan lancar.

Berikut adalah prosedur pendaftaran menjadi nasabah pada PT Asuransi Ramayana :

1. Calon nasabah datang ke kantor cabang PT Asuransi Ramayana Palembang dengan membawa surat-surat kendaraan.
2. Mengisi *form* data pribadi dan *form* jenis kendaraan.
3. Membayar premi asuransi yang telah dihitung oleh pihak perusahaan (harga taksir kendaraan \* *rate* premi).
4. Nasabah mendapatkan berkas yang berisikan tentang nomor polis asuransi.

Berikut adalah prosedur pengajuan klaim asuransi kerugian kendaraan bermotor yang sedang berjalan :

1. Tertanggung datang ke kantor PT. Asuransi Ramayana untuk melapor tentang terjadinya klaim.
2. Tertanggung mengisi formulir berita acara yang telah disiapkan pihak penanggung.
3. Dilakukan survey oleh pihak penanggung tentang kebenaran laporan tersebut dan penyelesaian pembayaran preminya apakah sudah dibayar atau belum yang dapat dibuktikan dengan bukti pembayaran yaitu *official receipt*, jika terbukti maka penanggung membuat laporan survey klaim, disertai dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah untuk melengkapi data tersebut, diantaranya adalah :

- a. Fotocopy SIM
  - b. Fotocopy KTP
  - c. Fotocopy STNK
  - d. Foto / Gambar Kendaraan
4. Setelah melengkapi syarat-syarat diatas, kendaraan tersebut dibawa ke bengkel untuk dilakukan perbaikan. Pihak bengkel akan memberikan penawaran harga kepada pihak penanggung.
  5. Penanggung lalu membuat laporan kerugian sementara (LKS). Laporan ini selanjutnya akan diajukan ke kantor pusat yang bersifat sementara, karena belum adanya kesepakatan tentang harga kerugian yang pasti.
  6. Kemudian bengkel mengadakan penawaran/negosiasi tentang kesepakatan harga yang diberikan.
  7. Setelah terjadi kesepakatan lalu dibuat laporan kerugian pasti (LKP). Laporan ini digunakan untuk mencatat jumlah biaya yang pasti akan dibayar oleh penanggung.
  8. Tahap terakhir adalah pembayaran atas klaim dimana dana tersebut dibayarkan langsung dari kantor pusat dengan nilai yang tertera pada laporan kerugian pasti. Pembayaran ini segera dibayarkan ke bengkel yang ditunjuk untuk melakukan perbaikan dengan bukti kwitansi kerugian dan ditandatangani oleh bengkel yang menerimanya.

Adapun prosedur tambahan jika tertanggung pada saat kecelakaan menabrak pihak ketiga (TJH) :

1. Membawa surat tuntutan resmi ke pihak tertanggung (pemegang polis)
2. Membawa surat perdamaian kedua belah pihak (diketahui saksi-saksi)

3. Fotocopy SIM dan STNK yang ditabrak.
4. Penawaran perbaikan dan kwitansi serta faktur pembelian *spare parts*.
5. Foto fisik kendaraan yang mengalami musibah.
6. Untuk biaya pengobatan rumah sakit :
  - a. Identitas korban (KTP/SIM)
  - b. Bukti kwitansi rawat inap dari rumah sakit
  - c. Bukti kwitansi obat dari apotik.
7. Surat keterangan / laporan kepolisian setempat atas kejadian / musibah.

## II. Sistem yang dianjurkan

Telah dirancang sebuah sistem yang mendukung proses pengajuan klaim secara *online*. Terdapat 4 status pemakai diantaranya adalah Member, Admin, Bagian Klaim dan Kepala Cabang. Masing-masing bagian mempunyai akses yang berbeda-beda. Member akan mendapatkan *username* dan *password* yang akan diberikan pihak kantor setelah mengasuransikan kendaraannya, dan member dapat mengajukan klaim melalui internet. Selain itu member dapat member kritik dan saran, dan chatting melalui website yang telah dibuat. Sedangkan Admin, Bagian Klaim, serta Kepala Cabang dapat melihat klaim, kritik dan saran yang telah diajukan oleh member. Serta fitur-fitur lainnya yang dapat memudahkan pihak asuransi untuk menganalisis klaim yang pernah diajukan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### I. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis setelah diselesaikannya Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pengajuan Klaim berbasis *Web* pada PT Asuransi Ramayana Cabang Palembang antara lain sebagai berikut :

1. Dengan adanya website ini diharapkan dapat mempermudah proses pengajuan klaim yang ada pada kantor cabang Asuransi Ramayana Palembang.
2. Memudahkan nasabah dalam memperoleh informasi tentang produk asuransi maupun berita dimanapun dan kapanpun.
3. Pihak asuransi dapat melihat klaim asuransi dengan mudah dalam sistem karena telah disediakan fitur untuk melihat data klaim asuransi yang pernah diajukan. Selain itu telah disediakan fitur *search* untuk mencari klaim berdasarkan nama, tipe kendaraan dan jenis kendaraan yang memudahkan pihak asuransi untuk mencari klaim yang pernah diajukan.

### II. Saran

Saran yang dapat penulis berikan kepada PT Asuransi Ramayana Cabang Palembang adalah sebagai berikut:

1. PT Asuransi Ramayana Cabang Palembang perlu menggunakan Sistem Informasi Pengajuan Klaim Berbasis *Website* ini untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan.

2. Rancangan aplikasi yang telah penulis buat diharapkan dapat diimplementasikan untuk memberikan kemudahan dalam penyelesaian pekerjaan pihak kantor cabang Palembang.
3. Melakukan *back-up* data secara berkala untuk meminimalisasikan kemungkinan hilangnya data dari kejadian-kejadian yang tidak diharapkan, melakukan perawatan dan pemeliharaan perangkat keras dan lunak secara berkala terhadap sistem baru ini untuk menghindari terjadinya kerusakan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Buttle, Francis A 2008, *Customer Relationship Management, 2<sup>nd</sup> Edition*, Butterworth-Heinemann, America.

Hartono, Jogiyanto 2005, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta.

Kendall, Kenneth E dan Julie E 2002, *Analisis dan Perancangan Sistem, Jilid 1*. Pearson Education Asia (PT. Prenhallinda), Jakarta.

Kadir, Abdul 2003, *Konsep dan Turunan Praktis Basis Data*, Andi Offset, Yogyakarta.

Whitten, Jeffery 2006, *Systems Analysis and Design Methods, 6<sup>th</sup> Edition*, Mc Graw-Hill, America.