BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam kehidupan sehari-hari, banyak hal yang tidak pasti. Segala hal yang tidak terduga bisa menimpa seorang individu maupun sebuah kelompok. Hal ini merupakan sebuah fenomena yang terus berlangsung sepanjang masa. Perubahan terus berlangsung mengikuti ketidakpastian tersebut. Perubahan tersebut ada yang bersifat menguntungkan dan ada pula yang bersifat merugikan. Perubahan yang bersifat merugikan tersebut cenderung membuat masyarakat takut kehilangan aset – aset yang mereka miliki.

Keadaan yang seperti ini membuat setiap individu maupun perusahaan cemas akan kerugian yang harus mereka alami. Masalah ini memiliki sebuah solusi. Solusi tersebut adalah asuransi. Perusahaan asuransi mulai banyak berkembang diseluruh dunia maupun di Indonesia. Perusahaan asuransi tersebut banyak menawarkan perlindungan-perlindungan. Produk perlindungan yang ditawarkan sangat beraneka ragam dengan biaya pembayaran premi yang berbeda - beda.

Menanggapi kebutuhan masyarakat akan asuransi, maka perusahaan Allianz menawarkan banyak produk perasuransian yang mencakup berbagai bidang, seperti asuransi *property*, mobil, kecelakaan diri, pertanggungjawaban profesi, dll. Allianz merupakan perusahaan asuransi terkemuka baik secara internasional maupun di Indonesia yang telah bergerak lama di bidang perasuransian.

Hingga saat ini, Allianz telah memiliki sebuah *insurance site*. *Insurance site* tersebut dimaksudkan untuk membantu para *customer* maupun calon *customer* dalam memilih serta memahami produk-produk yang ditawarkan kapan saja dan di mana saja. Di dalam insurance site ini juga disediakan informasi-informasi lainnya untuk membantu para *customer* serta calon *customer* dalam melakukan aktivitas-aktivitas yang diperlukan, seperti informasi kantor – kantor cabang Allianz, dll. Namun *insurance site* ini belum bisa memenuhi suatu hal yang paling penting yaitu memberikan pelayanan terhadap *customer* secara personalisasi. Di samping itu, *insurance site* ini juga belum bisa bersifat interaktif.

Untuk menjawab permasalahan yang ada, akan dikembangkan suatu *insurance site* untuk melengkapi site yang sudah ada, yang merupakan rumusan konsep e-CRM yang diharapkan akan dapat menarik semakin banyak customer dan mempertahankan customer-customer yang sudah ada. Dimana *insurance site* ini memungkinkan para *customer* berinteraksi secara aktif dengan perusahaan, baik untuk mengajukan klaim, melihat simulasi, melihat portfolio, dan sebagainya. *Insurance site* ini dimaksudkan agar dapat meningkatkan kepuasan *customer* terhadap pelayanan dari perusahaan asuransi ini sehingga perusahaan Allianz dapat semakin berkembang.

1.2 RUANG LINGKUP

Dalam *Insurance site* ini, terdapat batasan-batasan mengenai pembahasan. Batasan-batasan tersebut :

a. Dari semua produk asuransi yang ada, produk asuransi yang akan dibahas adalah produk perasuransian individu saja, tidak termasuk asuransi untuk

perusahaan (*coorporate*) serta tidak membahas mengenai asuransi jiwa (*Life insurance*).Produk perasuransian individu yang kami bahas yaitu: asuransi kendaraan bermotor (mobil) dan properti.

b. Survey yang dilakukan adalah terhadap perusahaan-perusahaan jasa yaitu perasuransian, berpusat di P.T. Asuransi Allianz Utama Indonesia (Jakarta).

c. Aplikasi yang dibuat berupa e-CRM, dalam artian hanya melayani *customer* yang berada pada jalur internet.

1.3 TUJUAN dan MANFAAT

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah :

a. Membantu Allianz meningkatkan pelayanan kepada para *customer*nya dengan menggunakan metode CRM.

b. Memberikan *added-value* bagi perusahaan.

c. Menawarkan solusi bagi permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh Allianz.

Selain tujuan, manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan skripsi ini adalah:

a. Personalisasi customer, sehingga customer dapat dilayani sesuai dengan kebutuhan mereka.

b. Proses bisnis yang semakin efisen, sederhana dan cepat, mengingat banyaknya proses bisnis yang semakin terotomatisasi.

1.4 METODOLOGI PENELITIAN

Untuk mencapai tujuan penulisan skripsi ini maka digunakan beberapa metode yang dapat mendukung yaitu:

a. Metode analisis:

1. Studi lapangan di Asuransi Allianz, dalam hal ini akan dilakukan survey langsung ke Allianz untuk mendapatkan data – data yang diperlukan, terutama mengenai produk – produk asuransi yang ada di Allianz serta pelayanan yang ingin diimplementasikan oleh Allianz sehubungan dengan e-CRM yang akan diterapkan.
2. Studi pustaka, dalam hal ini akan dilakukan riset dengan cara mencari informasi yang berasal dari buku – buku, majalah – majalah, media cetak dan media elektronik lainnya yang mendukung dan berkaitan dengan dengan skripsi ini. Studi ini digunakan sebagai landasan teori dan alat bantu untuk mendukung skripsi ini.
3. Wawancara terhadap *customer* Allianz maupun pegawainya untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi.
4. Menganalisis masalah yang dihadapi, serta mengidentifikasi informasi yang dibutuhkan dalam pembuatan skripsi ini sebagai bahan pemecahan masalah dengan menyebarkan kuisioner.
5. Evaluasi sistem lama melalui analisa SWOT untuk mengetahui sejauh mana sistem ini mempunyai kekuatan, kelemahan, kesempatan serta ancaman, dan kesesuaian dengan IMK dimana website sistem baru ditampilkan lebih menarik dan user friendly serta sesuai dengan kebutuhan *customer*.

b. Metode Perancangan

Tahapan metode perancangan secara terstruktur dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Perancangan tampilan layar dan programming menggunakan Macromedia Dreamweaver Mx dan *Active Server Pages* (ASP)
2. Perancangan database menggunakan Microsoft Access.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam penulisan skripsi ini dibagi 5 bab pembahasan untuk memudahkan pembaca dalam memahami materi yang disajikan. Isi dari pembahasan dalam masing-masing bab tersebut diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian serta sistematika penulisan yang merupakan gambaran menyeluruh dari skripsi ini.

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang teori utama dan teori pendukung skripsi ini.

BAB 3 : ANALISA KEBUTUHAN SISTEM

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang profil perusahaan, struktur organisasi, analisis sistem yang sedang berjalan menggunakan *Use Case*, analisa masalah untuk memperoleh identifikasi masalah menggunakan SWOT, Kuisioner dan analisa tambahan, pemecahan masalah yang diajukan.

BAB 4 : PERANCANGAN SISTEM BARU

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang perancangan proses bisnis sistem baru, perancangan database yang dibutuhkan untuk menjelaskan sistem yang baru, perancangan layar sistem baru.

BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan yang didapat berdasarkan perancangan sistem baru serta saran-saran yang dapat digunakan untuk pengembangan di masa yang akan datang.