

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan teknologi internet mengalami perkembangan yang sangat pesat dan mempunyai akses yang cepat tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Hal ini tidak bisa lepas dengan adanya web sebagai sumber informasi di internet. Informasi apa saja dapat di peroleh di internet, termasuk informasi tentang jasa asuransi. Banyak perusahaan yang bergerak di bidang asuransi menawarkan berbagai kemudahan dan fasilitas demi memenuhi kebutuhan masyarakat akan asuransi. Di lain pihak, hal ini juga membingungkan masyarakat untuk menentukan perusahaan mana yang akan dipilih sebagai tempat mengasuransikan barang maupun jiwanya.

AJB (Asuransi Jiwa Bersama) Bumiputera 1912 Yogyakarta adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang asuransi jiwa milik bangsa Indonesia. Selama lebih dari 91 tahun, AJB Bumiputera 1912 tumbuh berkembang seiring perjalanan bangsa Indonesia dan kini telah mantap menjadi pemimpin dalam bisnis asuransi Indonesia. Sebagai satu-satunya perusahaan di Indonesia yang berbentuk “mutual” maka di AJB Bumiputera 1912 seluruh pemegang *polis* adalah pemilik perusahaan. Premi yang dibayarkan ke Bumiputera sekaligus dianggap sebagai modal. Sebagai pemilik perusahaan, pemegang *polis* mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk menentukan kebijakan, memilih

dan mengangkat direksi, serta mengawasi jalannya perusahaan yang membuat perusahaan sebagai *stakeholders* yang menentukan maju tidaknya perusahaan.

Yang dimaksud pemegang *polis* asuransi di AJB Bumiputera 1912 adalah sama dengan *customer*. Keberadaan pemegang polis asuransi bagi suatu perusahaan yang bergerak di bidang asuransi jiwa sangatlah penting, maka merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi AJB Bumiputera 1912 Yogyakarta untuk memahami kebutuhan (*needs*), keinginan (*wants*) dan harapan (*expectations*) pemegang polis asuransi dalam rangka memberikan pelayanan terbaik perusahaan kepada pemegang polis asuransi sehingga pemegang *polis* asuransi terpenuhi kebutuhan dan keinginannya dan mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan.

Saat ini AJB Bumiputera 1912 Yogyakarta masih mengandalkan agen dalam mempromosikan produk, pencarian nasabah baru, melakukan penagihan, menangani polis yang kadaluarsa dan polis yang sudah jatuh tempo, serta menangani klaim meninggal. Dengan bertambahnya nasabah/pemegang polis para agen sulit mengelola satu per satu nasabahnya sehingga agen kurang fokus dalam memperhatikan kondisi yang dialami oleh para nasabah, apakah nasabah mengalami resiko atau kesulitan sehingga pihak nasabah dapat mempergunakan asuransi yang dimilikinya. Serta agen jadi sering tidak mengingatkan nasabah apabila nasabah akan mendapatkan klaim jauh hari sebelum jatuh tempo waktu yang ditentukan.

Setiap pemegang *polis* menginginkan agar AJB Bumiputera lebih memperhatikan keinginan para pemegang polis seperti mengingatkan nasabah untuk menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada dari asuransi yang dipilihnya, lebih aktif dalam memberikan informasi tentang polis yang dimilikinya seperti kapan harus membayar dan kapan mendapatkan klaim. Karena sampai saat ini pelayanan terhadap informasi masih dilakukan dengan menggunakan telepon. Sedangkan informasi yang dapat diperoleh melalui telepon sangatlah terbatas. Sehingga para pemegang polis merasa kurang dalam mendapatkan informasi dari AJB Bumiputera 1912 Yogyakarta.

Costumer atau disebut juga *pemegang polis* mempunyai andil yang utama dan besar dalam memajukan sebuah perusahaan, karena *costumer* merupakan kunci utama keberhasilan bisnis suatu perusahaan. Tanpa adanya *costumer* maka perusahaan tidak dapat berjalan dan bahkan menjadikan perusahaan bangkrut. Semakin banyaknya *costumer* menjadikan sumber pendapatan yang baik bagi perusahaan, sehingga pada akhirnya dapat menjadikan perusahaan maju dan berkembang.

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, dibutuhkan sebuah sistem yang mampu mendukung pengenalan profil perusahaan maupun produk jasa asuransi AJB Bumiputera 1912 Yogyakarta kepada seluruh masyarakat di nusantara khususnya Yogyakarta. Atas dasar itulah AJB Bumiputera 1912 Yogyakarta ingin membuat sistem pemasaran baru berbasis web dengan

tambahan fasilitas SMS sebagai sarana promosi tambahan dan *reminder* tanggal jatuh tempo pembayaran serta masa habis kontrak.

Berdasarkan latar belakang inilah, maka penulis mengambil judul “Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Pemasaran Berbasis Web dengan Fasilitas SMS Pada AJB Bumiputera 1912 Yogyakarta”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas, maka permasalahan yang timbul adalah :

1. Pemegang polis menginginkan perusahaan aktif dalam memberikan informasi mengenai polis yang dimilikinya seperti informasi tanggal jatuh tempo ataupun informasi tentang produk-produk terbaru.
2. Terbenturnya jarak, biaya serta waktu yang menyulitkan pihak AJB Bumiputera 1912 Yogyakarta dalam memberikan informasi terbaru kepada calon pemegang polis maupun kepada para pemegang polis. Karena masih menggunakan sistem yang konvensional dengan brosur melalui agen yang datang langsung ke customer.
3. Pemegang polis ingin mendapatkan pelayanan yang cepat pada saat mengurus klaim untuk mendapatkan hak nya.
4. Kurang optimalnya sistem yang mendukung kegiatan promosi produk serta tidak adanya sistem yang secara otomatis dapat mengingatkan pemegang polis akan jatuh tempo pembayaran dan masa habis kontrak.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis merasa sangat perlu untuk membatasi masalah. Agar tugas akhir ini tidak menyimpang dari tujuan semula. Untuk menghindari kerancuan dan pelebaran masalah, penulis membatasi pokok permasalahan pada :

1. Pembuatan dan perancangan sistem informasi pemasaran berbasis web yang dapat menampilkan informasi seputar AJB Bumiputera 1912 Yogyakarta beserta produk – produk asuransi yang di tawarkan.
2. Fasilitas pengiriman SMS reminder bagi pemegang polis yang sudah terdaftar.
3. Penggunaan bahasa pemrograman menggunakan HTML, PHP versi 5.2.3, dan menggunakan database MySQL versi 5.0.45 serta Apache versi 2.2.4 sebagai web server.
4. NowSMS Gateway 2008 sebagai SMS Gateway.

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah membuat suatu sistem informasi pemasaran berbasis web yang dapat membantu para calon pemegang polis dan pemegang polis untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan jasa asuransi yang di butuhkan dengan dukungan fasilitas pengiriman SMS.

1.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat tugas akhir ini diharapkan dapat membawa daya guna bagi kedua belah pihak yang inheren berkaitan, yakni sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
 - a. Membantu menerapkan teori-teori yang diperoleh selama menjalani pendidikan di bangku perkuliahan.
 - b. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai teknik pemrograman menggunakan bahasa pemrograman PHP serta mengetahui cara kerja SMS.
2. Bagi Obyek penelitian
 - a. Sebagai bahan masukan bagi AJB Bumiputera 1912 khususnya daerah Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - b. Dapat memudahkan AJB Bumiputera 1912 khususnya daerah Yogyakarta dalam penyebaran informasi pemasaran.
 - c. Dapat memudahkan AJB Bumiputera 1912 khususnya Yogyakarta dalam menyebarkan informasi kepada para nasabah.
3. Bagi Akademik
 - a. Sebagai tambahan dalam literature kepustakaan Akademik.
 - b. Membantu Mahasiswa lain untuk memecahkan permasalahan yang sejenis.

4. Bagi Pihak lain

- a. Dapat digunakan sebagai tambahan wawasan dalam teknik pembuatan Sistem informasi pemasaran berbasis web yang didukung dengan fasilitas pengiriman SMS.
- b. Dapat digunakan sebagai tambahan wawasan dalam ilmu bidang komunikasi.

1.6 Metodologi Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir, penulis menggunakan metode yang ada untuk mengumpulkan data agar diperoleh data yang baik, maka diperlukan metode-metode yang mempunyai hubungan dengan sumber data.

1. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah jenis data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian di lapangan. Data jenis ini penulis peroleh dari hasil observasi dan hasil wawancara dengan sumber yang bersangkutan. Data tersebut meliputi data mengenai pengolahan informasi pada perusahaan. Dalam hal ini adalah mengenai kapan berdirinya perusahaan, struktur organisasi dan data-data lain yang berhubungan dengan penyusunan tugas akhir ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku dan literatur lainnya yang menunjang perancangan dalam menyusun laporan Tugas

Akhir. Data sebagai sumber pelengkap teori data primer yang diperoleh dari perpustakaan yaitu berupa pengertian, konsep dan definisi-definisi yang berhubungan dan menunjang dalam penyusunan tugas akhir ini.

2. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang benar-benar akurat dan relevan maka penulis mengumpulkan data dengan cara:

a. Wawancara (*Interview*)

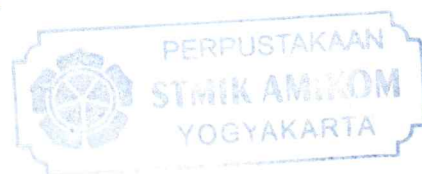
Teknik pengumpulan data, dimana penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang terkait dalam permasalahan yang sedang diteliti.

b. *Observasi*

Metode ini dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung (*survey*) pada AJB Bumiputera 1912 Yogyakarta.

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah pengumpulan data-data yang penulis ambil dari berbagai macam buku-buku, literatur, refrensi, majalah dan dari berbagai data-data yang bersumber dari media global seperti internet yang berkaitan dengan penulisan Tugas Akhir ini dan juga dapat mendukung penelitian yang penulis buat.



3. Metode Pengembangan Sistem

a. Analisis Kebutuhan dan Pendefinisian

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan kebutuhan elemen-elemen di tingkat perangkat lunak. Dengan analisis harus dapat ditentukan domain-domain data atau informasi, fungsi, proses, atau prosedur yang diperlukan beserta unjuk kerjanya dan *interface*-nya. Hasil akhir tahap ini adalah spesifikasi kebutuhan perangkat lunak.

b. Desain Sistem dan Perangkat Lunak

Perangkat lunak memiliki empat atribut, yaitu struktur data, arsitektur, prosedur detail, dan karakteristik *interface*. Spesifikasi perangkat lunak yang dihasilkan dari tahap analisis ditransformasikan ke dalam bentuk arsitektur perangkat lunak yang memiliki karakteristik mudah dimengerti dan tidak sulit untuk diimplementasikan. Tahap ini dilakukan dengan dua tahap lagi, yaitu desain awal dan desain rinci. Desain pertama menghasilkan rancangan yang sifatnya global, sedangkan desain yang kedua menghasilkan rancangan detail sehingga semua kelas, tipe data, fungsi, dan prosedur terdefinisi.

c. Implementasi dan Uji Coba Unit

Pada tahap ini dilakukan penerapan desain yang sudah dibuat kedalam bahasa pemrograman.

d. Integrasi dan Uji Coba Sistem

Pengujian dilakukan dengan cara mencari segala kemungkinan kesalahan dan memastikan apakah sesuai dengan yang diinginkan.

e. Pengoperasian dan Perawatan

Perangkat lunak setelah diserahkan kepada user mungkin terjadi kesalahan, maka pada tahap ini dilakukan pengoreksian dan melengkapi fasilitas untuk mengantisipasi kebutuhan yang akan datang.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan tugas akhir ini disajikan secara sistematis yaitu terdiri dari beberapa bab, dimana masing-masing bab saling berkesinambungan menjelaskan tahapan-tahapan penyelesaian permasalahan yang dibahas. Dan untuk lebih jelasnya, berikut ini adalah gambaran sistematika penulisannya :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang permasalahan dalam Tugas Akhir, perumusan masalah, tujuan penulisan, pembatasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam pembuatan laporan tugas akhir ini antara lain : konsep rekayasa

perangkat lunak, konsep dan pengertian sistem, pemasaran, konsep dasar tentang cara kerja SMS, Apache web server, PHP, MySQL, HTML dan program pendukung lainnya.

BAB III TINJAUAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang sejarah perusahaan, definisi struktur organisasi dan struktur organisasi serta pembagian tugas dan tanggung jawab perusahaan yang ada pada AJB Bumiputera 1912 Yogyakarta.

BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas tentang analisa dan perancangan sistem pemasaran jasa asuransi, diantaranya adalah pembuatan suatu web site yang dinamis dan interaktif. Pembuatan katalog-katalog atau daftar dari produk-produk AJB Bumiputera 1912 Yogyakarta, layanan member baru dan penambahan fasilitas SMS sebagai *reminder* batas pembayaran dan masa habis kontrak.

BAB V PEMBAHASAN DAN IMPLEMENTASI

Pada bab ini akan diuraikan dan membahas mengenai desain implementasi yang telah dihasilkan dan tampilan secara rinci dari

web site AJB Bumiputera 1912 Yogyakarta. Serta keterangan kegunaan fasilitas – fasilitas yang ada.

BAB VI PENUTUP

Bab ini akan menyajikan beberapa kesimpulan dan saran mengenai rancangan sistem yang dibuat, mengenai pembuatan web site yang dibuat dan juga saran-saran untuk mengembangkan web site ini lebih lanjut dimasa mendatang.

1.8 Rencana kegiatan

Penulis mempunyai rencana kegiatan yang dijadikan acuan dalam penyusunan skripsi ini. Berikut ini adalah table jadwal rencana kegiatan yang akan dilakukan :

