

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi banyak memberikan dampak positif dalam kehidupan manusia, salah satunya adalah aspek bisnis. Dengan teknologi tersebut manusia dapat lebih mudah membuat atau mengembangkan bisnis yang menjual produk dan jasa tertentu. Namun perkembangan bisnis ini memiliki dampak lain, yaitu semakin ketatnya persaingan di dalam suatu pasar. Oleh karena itu, perusahaan selalu mencari cara untuk mengembangkan bisnis dan merebut pangsa pasar. Salah satu aspek yang dapat membantu memperluas pangsa pasar adalah *customer relationship management*. Aspek inilah yang mengatur bagaimana hubungan antara perusahaan dengan para pelanggannya. Hubungan yang kuat dengan para pelanggan dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Salah satunya adalah loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Dalam dunia bisnis, loyalitas pelanggan adalah suatu aset tersendiri di dalam suatu perusahaan. Loyalitas ini dapat memberikan keuntungan yang besar terutama dalam jangka panjang. Ada berbagai cara untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Sebagai contoh, menawarkan promosi kepada pelanggan yang telah setia membeli produk atau dapat juga mempertahankan komunikasi pasca penjualan. Selain dua contoh yang sudah disebutkan, masih ada banyak cara lain yang dapat digunakan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

PT. Lippo General Insurance Tbk adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa asuransi. Yang menjadi fokus utama dari perusahaan ini adalah menjual produk yang dimiliki sebanyak-banyaknya dan meningkatkan loyalitas dari para nasabah. Produk yang ditawarkan oleh PT. Lippo General Insurance Tbk antara lain asuransi kesehatan, asuransi perjalanan dan asuransi properti.

Sebagai perusahaan yang terus berkembang dan memiliki saingan dalam dunia asuransi, maka diperlukan suatu bentuk aplikasi loyalitas yang dapat membantu usaha perusahaan untuk menjaga dan mempererat hubungan dengan para nasabah. Maka dari itu, tugas akhir ini akan membahas pengembangan fitur dari aplikasi yang sudah ada sehingga dapat membantu mendukung aspek *customer relationship management* PT. Lippo General Insurance Tbk.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Masalah yang dihadapi oleh PT. Lippo General Insurance Tbk adalah belum adanya program loyalitas untuk para nasabahnya sedangkan saingan di dalam dunia asuransi semakin bertambah. Maka dari itu, PT. Lippo General Insurance Tbk memutuskan untuk mengembangkan program loyalitas nasabah yang berupa aplikasi berbasis *web* dimana nasabah dapat menukarkan poin yang dimiliki dengan hadiah yang telah disediakan oleh PT. Lippo General Insurance Tbk.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Tugas akhir ini akan berfokus pada pengembangan aplikasi berbasis *web* yang dapat mengakomodasi proses sebagai berikut :

- 1) nasabah dapat menukar poin dengan hadiah yang tersedia;

- 2) nasabah dapat mengetahui jumlah poin yang dimiliki;
- 3) nasabah dapat memperbarui data pribadi masing-masing;
- 4) nasabah dapat mengetahui program promosi dan *event* yang diselenggarakan oleh PT. Lippo General Insurance Tbk.

Tugas akhir ini tidak akan mencakup pembuatan *database* untuk PT. Lippo General Insurance Tbk secara keseluruhan. Jadi yang dibuat hanyalah khusus *database* untuk aplikasi Lippo One Card – yang mana terpisah dari *database* utama PT. Lippo General Insurance Tbk.

#### **1.4 Tujuan Magang**

Tujuan dari magang adalah membuat aplikasi berbasis *web* yang dapat membantu usaha perusahaan dalam menjaga hubungan antara PT. Lippo General Insurance Tbk dengan para nasabahnya. Aplikasi ini akan digunakan oleh PT. Lippo General Insurance Tbk dan nasabah PT. Lippo General Insurance Tbk sendiri.

#### **1.5 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian yang digunakan dalam pengembangan aplikasi ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem.

##### **1.5.1 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan pada magang ini antara lain :

- 1) wawancara, dilakukan untuk mencari informasi mengenai kebutuhan dan masalah yang berkaitan dengan aplikasi yang akan dikembangkan dengan

bertanya langsung kepada sumber yang terkait. Wawancara ini ditujukan kepada *Head of Business Development*;

- 2) studi pustaka, dilakukan dengan membaca berbagai buku referensi untuk menambah pengetahuan teori yang berkaitan dan diperlukan oleh aplikasi yang sedang dikembangkan.

### **1.5.2 Metode Pengembangan Sistem**

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam membangun aplikasi ini adalah *Rapid Application Development (RAD)* dengan metode *prototyping*. Metode ini sesuai dengan pembangunan aplikasi ini yang butuh waktu cepat dalam proses pembuatan. Keunggulan dari metode *prototyping* antara lain :

- 1) setiap siklus akan menghasilkan *prototype* dari aplikasi, yang kemudian dapat langsung ditunjukkan kepada pengguna sebagai gambaran dari aplikasi;
- 2) pengguna dapat langsung memberikan tanggapan dengan berinteraksi langsung dengan hasil *prototype* yang sudah diberikan;
- 3) user *requirements* akan terjabarkan dengan lebih jelas seiring dengan tingkat interaksi yang dilakukan dengan *prototype* aplikasi.

### **1.6 Alokasi Waktu dan Tempat Magang**

Kegiatan magang dimulai pada tanggal 14 Januari 2013 sampai dengan 30 April 2013, setiap hari Senin sampai Jumat. Jam kerja dimulai pada pukul 08.00 dan berakhir pada pukul 17.00. Lokasi kegiatan magang berlokasi di Head Office PT. Lippo General Insurance Tbk yang beralamat di Karawaci *Office Park* Blok I No. 30-35, *Lippo Village*, Tangerang 15139. Adapun kegiatan rutin lain yang dilakukan adalah bimbingan tugas akhir magang dengan Ibu Astrid Callista setiap

hari Jumat pada pukul 14.00 WIB sampai selesai bimbingan di ruang Ketua Jurusan Sistem Informasi, lantai 3, Gedung B. Berikut ini adalah tabel 1.1 jadwal kegiatan magang.

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Magang

Kegiatan	Januari				Februari				Maret				April			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diskusi <i>requirements</i>																
Pengumpulan data																
Perancangan <i>interface</i>																
Perancangan <i>database</i>																
Pembuatan laporan magang																
<i>Testing</i>																

## 1.7 Sistematika Penulisan

Laporan ini disusun secara sistematis dan terbagi atas lima bab, yaitu :

### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pertama akan dibahas mengenai latar belakang masalah, perumusan dan pembatasan masalah, metodologi penelitian, tujuan, alokasi waktu dan tempat magang, serta sistematika penulisan.

### BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab kedua akan dibahas teori-teori yang digunakan sebagai dasar dalam pembuatan tugas akhir. Teori – teori yang digunakan antara lain: *Systems Development Life Cyle (SDLC)*, *Prototyping*,

*Unified Modeling Language (UML) 2.0, Prinsip Perancangan Web, Eight Golden Rules For Interface Design, Relational Database Management Systems (RDBMS), Structured Query Language (SQL), PHP, Customer Relationship Management (CRM), dan Usability Testing.*

### BAB III: GAMBARAN UMUM PT. LIPPO GENERAL INSURANCE TBK DAN PELAKSANAAN MAGANG

Dalam bab ketiga akan dibahas profil dan struktur organisasi PT. Lippo General Insurance Tbk, visi dan misi, struktur organisasi, posisi pemegang, analisis sistem saat ini, dan kendala dari sistem saat ini.

### BAB IV: ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab keempat akan dibahas proses yang dilakukan dalam mengembangkan sistem usulan. Proses tersebut dimulai dari tahap perencanaan yang berisi identifikasi dan analisis kelayakan sistem yang akan dibangun, tahap analisis yang berisi *use case diagram*, dan *activity diagram*, serta tahap perancangan yang berisi perancangan lapisan manajemen data yang terdiri dari *tabel relationship diagram* dan *logical description* serta perancangan lapisan *interface*.

### BAB V: PENGUJIAN DAN IMPLEMENTASI

Pada bab kelima ini akan dibahas pengujian yang dilakukan dalam mengembangkan sistem usulan, yaitu *scenario testing* dan

*usability testing*. Selain prosedur pengujian, hasil yang didapatkan menjadi bagian dari evaluasi sistem sehingga menghasilkan perubahan dalam berbagai macam aspek.

## BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini akan dibahas mengenai kesimpulan dari pembuatan aplikasi yang sudah dilakukan dan juga saran untuk mengembangkan aplikasi selanjutnya.

