

## REKAYASA PENAWARAN PRODUK ASURANSI SECARA ONLINE PADA PT. AIG LIFE LAMPUNG

**Parjito, Heni Sulistiani, Iwan Purwanto**

*Jurusan Sistem Informasi STMIK Teknokrat Lampung,*

*Jl. H. Z. Abidin Pagaralam 9-11 Labuhan Ratu, Bandar Lampung*

*e-mail: djiva.djitojava@yahoo.com, henie.tekno@gmail.com, iwanpurwanto79@yahoo.com*

### ABSTRAK

*PT AIG LIFE Lampung merupakan perusahaan perwakilan atau salah satu perusahaan cabang dari PT AIG LIFE Pusat yang berada Tangerang. PT AIG LIFE adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu bidang asuransi.*

*Jenis asuransi yang ditawarkan di PT AIG LIFE Lampung meliputi asuransi jiwa, kesehatan, hingga investasi jangka panjang. Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh PT AIG LIFE Lampung yang berhubungan dengan asuransi baik itu kegiatan pembuatan polis, klaim asuransi hingga pembayaran angsuran premi asuransi yang kesemuanya itu diproses di PT AIG LIFE Lampung untuk kemudian dilimpahkan ke Kantor Pusat PT AIG LIFE yang berada di Tangerang. Namun dalam penulisan kali ini, lebih difokuskan dalam proses penawaran produk asuransi secara online.*

*Dalam penawaran produk asuransi yang dilakukan PT AIG LIFE Lampung dilakukan dengan cara pendekatan secara personal oleh pihak agent asuransi (Financial Counselor), untuk itu akan coba dirancang alternatif media penawaran produk asuransi melalui sarana internet.*

*Media internet merupakan media yang dalam perkembangannya pada masa sekarang ini sangat pesat sekali. Perancangan dan Implementasi Sistem Penawaran Produk Asuransi Secara Online pada PT AIG LIFE Lampung merupakan salah satu media yang ditawarkan kepada PT AIG LIFE Lampung untuk meningkatkan penjualan produk asuransinya di dalam dunia maya.*

*Kata Kunci: Online, Financial Counselor.*

### 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan informasi pada masa sekarang ini mengalami kemajuan yang cukup pesat khususnya di Indonesia. Hampir semua aspek bidang kehidupan dunia berhubungan dengan teknologi dan informasi. Penggunaan teknologi dan informasi merupakan solusi dari tuntutan perkembangan zaman yang penuh dengan persaingan dalam merebut pangsa pasar dan konsumen untuk meningkatkan pemasaran suatu produk. Salah satu media yang tepat dengan perkembangan teknologi dan informasi adalah media jaringan *Internet*. Jaringan *Internet* yaitu suatu teknologi penyampaian informasi melalui dunia maya yang didukung oleh sarana dan prasarana teknologi seperti *hardware*, *software*, dan *brainware*. Dengan adanya teknologi *Internet* semua yang ingin mengakses informasi yang diinginkan dapat diakses dalam berbagai bentuk format.

Pemanfaatan media *Internet* sebagai sarana untuk penawaran produk asuransi bukan merupakan suatu hal yang baru namun sangat efektif dalam menyebarkan informasi ke seluruh dunia. Melalui teknologi *Internet* proses penawaran produk asuransi yang dilakukan diharapkan dapat meningkatkan pemasaran produk asuransi meliputi asuransi jiwa, asuransi kesehatan, dan asuransi kecelakaan serta produk asuransi lainnya yang ditawarkan.

Pada PT AIG LIFE Lampung bentuk penawaran yang dilakukan kepada calon nasabah adalah bentuk penawaran pendekatan secara personal kepada calon nasabah melalui *financial counsellor (agent*

*asuransi)* agar calon nasabah tersebut tertarik masuk asuransi. Sejauh ini bentuk penawaran yang telah dilakukan cukup efektif untuk menarik calon nasabah namun sebaiknya bentuk penawaran tersebut hendaknya ditunjang dengan bentuk penawaran-penawaran lain sebagai alternatif menarik lebih banyak calon nasabah demi memperlancar pemasaran produk asuransi. Apabila alternatif penawaran tersebut dapat dilakukan dengan baik maka apa yang diharapkan perusahaan yaitu dapat menarik calon nasabah sebanyak mungkin dapat terwujud dan pemasaran produk asuransi dapat meningkat pula. Salah satu bentuk alternatif penawaran produk asuransi yang efektif adalah dengan menawarkan produk asuransi melalui jaringan *Internet* yaitu dengan memperkenalkan produk-produk apa saja yang akan ditawarkan di sebuah situs *Internet* yang dirancang khusus untuk menawarkan produk-produk asuransi kepada calon nasabah dengan tujuan supaya terjadi peningkatan yang signifikan pada pemasaran produk-produk asuransi yang ditawarkan juga.

### 2. Tinjauan Pustaka

Perancangan merupakan kegiatan untuk pengembangan sistem dan prosedur baru dalam kaitannya dengan sasaran-sasaran (baru) yang dikehendaki oleh pihak manajemen, untuk memperoleh suatu sistem informasi yang mampu dipakai untuk manajemen perusahaan secara lebih efektif dan efisien. Tahap ini memahami sistem sebelumnya dan kriteria-kriteria sistem yang akan

dibangun, tim pembuat dapat membuat rancangan sistem informasi terlebih dahulu. Selain memperhatikan hasil rekomendasi yang dihasilkan dalam tahap studi kelayakan, pembuat juga harus memperhatikan kebutuhan perusahaan atau instansi, kebutuhan operator, kebutuhan pemakai dan kebutuhan teknis. Perancangan sistem merupakan sebuah proses yang terdiri dari beberapa kegiatan, diantaranya yaitu:

1. Menentukan secara tepat dan rinci kebutuhan dan bentuk informasi yang sebenarnya diperlukan untuk menunjang keberhasilan operasional perusahaan yang berkaitan dengan kegiatan pengolahan data yang dikehendaki oleh manajemen.
2. Mengatur semua kebutuhan, serta membagi-baginya secara sistematis pada beberapa tahap dan bagian yang nantinya akan dioperasikan secara standar, untuk menghemat waktu dan biaya.
3. Menentukan cara pelaksanaan dari masing-masing tugas.
4. Menentukan tingkat ukuran mutu untuk menilai keberhasilan (dan tidak keberhasilan) dari masing-masing performa tugas-tugas tersebut.

Tahap perancangan sistem mempunyai dua tujuan utama, yaitu:

1. Memenuhi kebutuhan pemakai sistem
2. Memberikan gambaran yang jelas dan rancang bangun yang lengkap kepada pemrogram komputer dan ahli teknik lainnya yang terlibat. Ini lebih mengarah kepada desain sistem yang terinci yaitu pembuatan rancang bangun yang jelas dan lengkap untuk nantinya digunakan pemakai.

### 3. Metode Pengembangan

Dalam pembangunan sistem informasi, terdapat beberapa metode yang digunakan, yang salah satunya adalah metode pengembangan berfase. Adapun tahapan-tahapan dari pengembangan berfase adalah sebagai berikut:

#### 1. Investigasi Awal

Para pengembang, termasuk pengguna dan juga spesialis informasi, melakukan analisis usaha dengan tujuan untuk mempelajari tentang organisasi dengan masalah sistemnya, mendefinisikan tujuan, hambatan, risiko dan ruang lingkup sistem baru, mengevaluasi proyek maupun kelayakan sistem, melakukan subdivisi sistem menjadi komponen-komponen besar dan mendapatkan umpan balik pengguna.

#### 2. Analisis

Pengembang menganalisis persyaratan fungsional pengguna untuk masing-masing modul sistem dengan menggunakan berbagai macam teknik pengumpulan informasi dan kemudian mendokumentasikan temuan-temuannya model-model proses, data, dan objek.

#### 3. Desain

Pengembang merancang komponen dan antarmuka dengan sistem-sistem lain untuk setiap modul sistem yang baru dan kemudian mendokumentasikan desain dengan menggunakan berbagai jenis teknik pemodelan.

#### 4. Konstruksi Awal

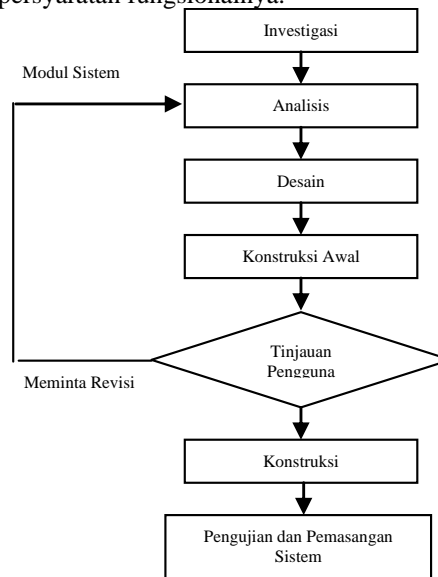
Pengembang membuat dan menguji peranti lunak dan data untuk setiap modul sistem dan mendapatkan umpan balik dari pengguna. Untuk setiap modul yang tidak menerima persetujuan dari pengguna, tahap-tahap analisis, desain, dan konstruksi awal akan diulang kembali.

#### 5. Konstruksi Akhir

Peranti lunak modul diintegrasikan untuk membentuk sistem yang lengkap, yang diuji bersama-sama dengan datanya. Selain itu, setiap peranti keras yang dibutuhkan dibeli dan diuji. Fasilitas-fasilitas dibuat, dan para pengguna dilatih. Pelatihan meliputi prosedur-prosedur yang harus diikuti oleh para pengguna dalam menggunakan sistem dan sering kali prosedur yang harus diikuti dalam pemasangan sistem pada stasiun-stasiun kerja mereka.

#### 6. Pengujian dan Pemasangan Sistem

Pengembang merancang dan melaksanakan uji sistem yang tidak hanya mencakup peranti lunak dan data, melainkan juga sumber daya informasi lainnya-peranti keras, fasilitas, personel, dan prosedur. Komponen-komponen sistem dipasang, dan dilakukan uji penerimaan pengguna. Penerimaan oleh pengguna akan menjadi tanda persetujuan untuk melanjutkan ke tahap serah terima. Setelah sistem digunakan beberapa waktu, mungkin selama beberapa minggu atau beberapa bulan, suatu tinjauan pasca implementasi dilakukan untuk memastikan bahwa sistem telah memenuhi persyaratan fungsionalnya.



Gambar 1. Tahap Pengembangan Berfase

#### 4. Analisis Sistem Berjalan

Sistem penawaran produk asuransi pada PT AIG LIFE sampai sekarang masih dilakukan adalah dengan mengandalkan para *financial counsellor* atau para agent asuransi dalam menawarkan atau memasarkan produk asuransi kepada calon nasabah dengan pendekatan langsung terhadap calon nasabah atau dengan mengadakan pertemuan secara terbuka dan *financial counsellor* atau para agent asuransi tersebut melakukan presentasi tentang produk-produk asuransi yang akan ditawarkan. Setelah calon nasabah yang ditawarkan tersebut tertarik, maka datanya akan diproses untuk dibuatkan polis asuransinya kemudian diserahkan kepada bagian *Underwriting* dan *Customer Service* kemudian data tersebut dikirimkan ke PT AIG LIFE di Jakarta untuk dibuatkan polis dari calon nasabah yang memesan produk asuransi.

#### 5. Uraian Masalah

Dari sistem berjalan yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa masalah dalam menawarkan produk asuransi di PT AIG LIFE Lampung terbatas pada penawaran yang dilakukan oleh para *financial counsellor* atau agent asuransi dengan pendekatan secara personal atau dengan mengadakan presentasi produk asuransi kepada calon nasabah. Mengingat sistem yang diberlakukan oleh PT AIG LIFE dalam menawarkan produk asuransi harus melalui para *financial counsellor* atau agent asuransi karena mereka merupakan ujung tombak dalam memasarkan produk-produk asuransi pada PT AIG LIFE Lampung.

#### 6. Hasil dari Analisa Masalah

Setelah dilakukan analisa terhadap sistem yang berjalan dan ditemukan masalah maka pemecahan masalah tersebut adalah dengan melakukan suatu bentuk penawaran produk asuransi alternatif yang akan penulis tawarkan pada PT AIG LIFE Lampung yaitu dengan bentuk penawaran produk asuransi secara *online* melalui media *internet*. Tujuannya adalah:

- Mengkenalkan produk-produk asuransi kepada masyarakat Lampung yang ditawarkan oleh PT AIG LIFE Lampung.
- Memasarkan produk-produk asuransi kepada masyarakat Lampung.

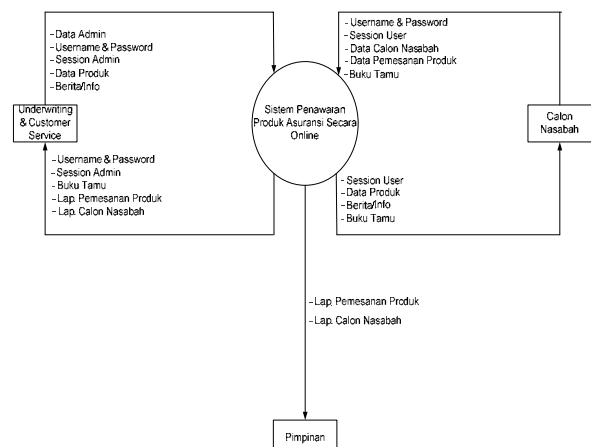
#### 7. Segmentasi Pemasaran

Media internet merupakan media yang mempunyai jaringan luas seluruh dunia dan merupakan sarana yang efektif dalam mengenalkan atau menawarkan suatu produk tertentu di dalam dunia maya. Namun hanya orang-orang yang mengerti komputer atau internet saja yang dapat mengakses informasi-informasi yang ada di media *internet*. Dalam menawarkan produk-produk asuransi secara *online* dengan media internet ini tentu penulis menemui kendala dalam

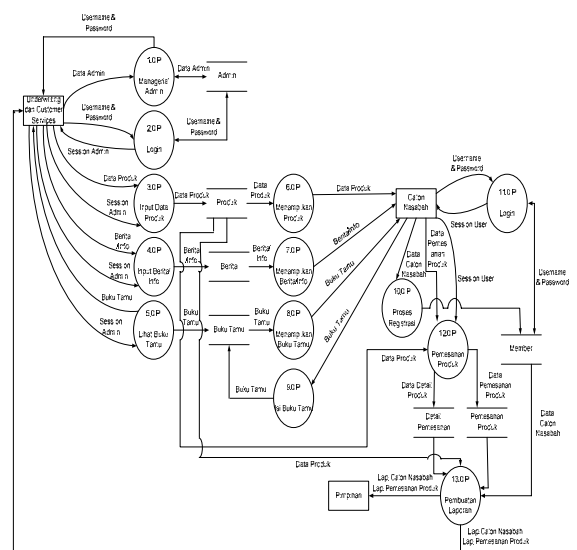
mengimplemntasikan sistem penawaran produk asuransi secara *online* kepada masyarakat Lampung. Mengingat media internet perkembangan di dunia amat pesat dan merupakan teknologi mutakhir di abad millennium sekarang namun di dalam ruang lingkup daerah propinsi Lampung khususnya, media internet cenderung masih awam di kenal oleh masyarakat hanya kalangan tertentu saja yang bisa mengenal media *internet*. Untuk itu perlu ditentukan target pemasaran produk-produk asuransi yang akan ditawarkan kepada lapisan masyarakat Lampung. target pasar dalam menawarkan produk asuransi biasanya ditentukan oleh pimpinan perusahaan namun dalam bentuk penawaran produk asuransi secara *online* ini lebih ditargetkan kepada kalangan masyarakat lampung menengah ke atas, alasannya adalah karena kalangan menengah ke atas sudah banyak mengenal dan mengerti sarana media *internet* seperti kalangan Eksekutif, Karyawan Perusahaan, Mahasiswa, dan lain sebagainya.

#### 8. Desain Sistem

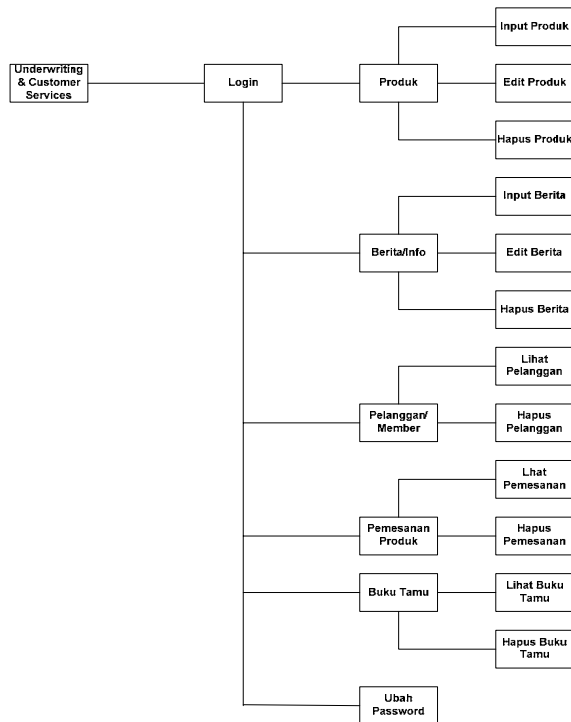
Sistem baru yang akan dirancang dapat digambarkan secara garis besar pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. Desain Sistem



Gambar 3. DFD Level 0



Gambar 4. Peta Situs Administrasi

## 9. Implementasi

### a. Konstruksi Awal

Konstruksi awal merupakan bagian dari teknik pengembangan berfase yang diterapkan oleh peneliti dalam merancang dan mengimplementasikan sistem penawaran produk asuransi secara online. Pada tahap ini peneliti menguji tahap-tahap setiap desain yang telah dirancang dengan tujuan untuk dapat mengetahui kekurangan atau kelemahan pada sistem yang akan digunakan.

### b. Kebutuhan Komponen Pendukung

Komponen pendukung adalah kumpulan elemen-elemen sistem yang saling berkaitan dan bertanggung jawab dalam memproses masukan (*input*) sehingga menghasilkan keluaran (*output*). Komponen pendukung yang digunakan selama penelitian berupa komponen perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) sebagai pendukung untuk di operasikannya sistem pembayaran premi.

Perangkat keras (*hardware*) adalah komponen-komponen yang secara fisik dapat dijamah, yang terdiri dari unit masukan, unit proses dan unit keluaran. Perangkat lunak (*software*) adalah program-program untuk menjalankan perangkat kerasnya, yang terdiri dari sistem operasi dan program aplikasi. Berdasarkan hasil analisis kebutuhan yang sudah dilakukan, komponen pendukung yang dibutuhkan dalam penerapan sistem penawaran produk asuransi secara *online* adalah sebagai berikut: *Hardware* yang digunakan untuk *Server*, yaitu : *Intel Pentium IV 3,0 Mhz, Harddisk Seagate 160 Gb, DDR 512 Mb (RAM) & VGA 128*

*Mb, Modem Internal 56 Kbps dan DVD-Rom, Lan Card, Monitor LG 15", Speaker Standard, Mouse USB, Keyboard PS2, Printer HP, UPS 1000 VA*

Adapun perangkat lunak yang dibutuhkan adalah: Sistem operasi yang dipakai : *Windows XP*, sementara perangkat lunak terdiri dari: *PHP Triad* yang terdiri dari: (*Apache Web Server 1.3.23, MySQL Database, phpMyAdmin Database Manager*), *Microsoft Dreamweaver, Internet Explorer*.

*Hardware* yang digunakan untuk *Client*, yaitu: *Intel Pentium IV 3,0 Mhz, Harddisk Seagate 160 Gb, DDR 512 Mb (RAM) & VGA 128 Mb, Modem Internal 56 Kbps dan DVD-Rom, Lan Card, Monitor LG 15", Speaker Standard, Mouse USB, Keyboard PS2, UPS 1000 VA*

Adapun perangkat lunak yang dibutuhkan adalah Sistem operasi yang dipakai: *Windows XP*.

### c. Konstruksi Akhir

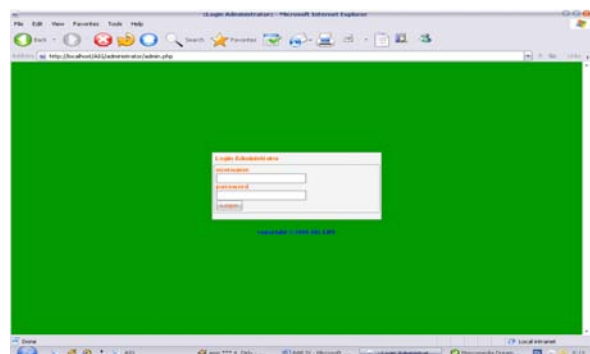
Konstruksi akhir merupakan bagian dari teknik pengembangan berfase yang diterapkan oleh peneliti dalam merancang dan mengimplementasikan sistem penawaran produk asuransi secara *online*. Pada tahap ini peneliti melakukan pengintegrasian modul peranti lunak untuk membentuk sistem yang lengkap, yang diuji bersama-sama dengan datanya.

#### 1. Halaman Administrator

Halaman untuk *administrator* atau disebut juga *control panel* merupakan halaman-halaman yang digunakan untuk mengelola situs dan hanya orang-orang tertentu yang bisa mengakses halaman ini, oleh sebab itu *control panel* harus dilindungi agar tidak sembarang orang bisa mengaksesnya.

#### a. Menu Data Administrator

Sebelum admin (*Underwriting dan Customer Services*) masuk ke dalam halaman *administrator*, terlebih dahulu admin mengisi *username* dan *password* untuk masuk ke dalam halaman *administrator*. Berikut gambar menu *login admin* dapat dilihat pada gambar 5.



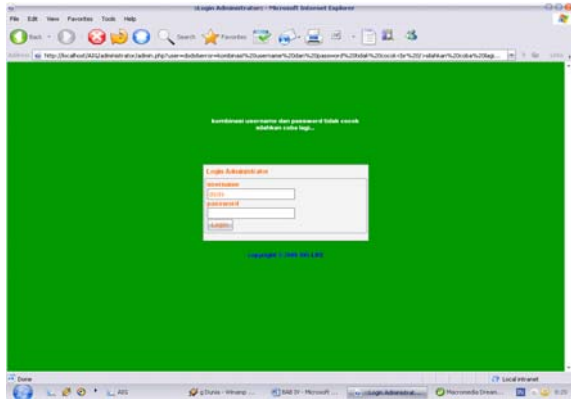
Gambar 5. Menu Login Administrator

Apabila admin salah memasukkan *username* atau *password* maka akan tampil menu yang

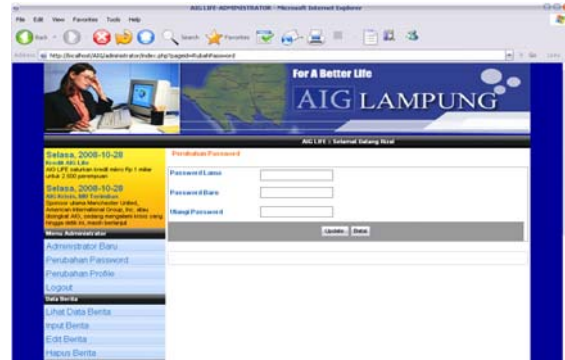
memberitahukan bahwa *username* atau *password* salah. Menu login ini dapat dilihat pada gambar 6.

Apabila admin benar memasukkan *username* dan *password*nya maka akan tampil menu *administrator*. Menu ini dapat dilihat pada gambar 6.

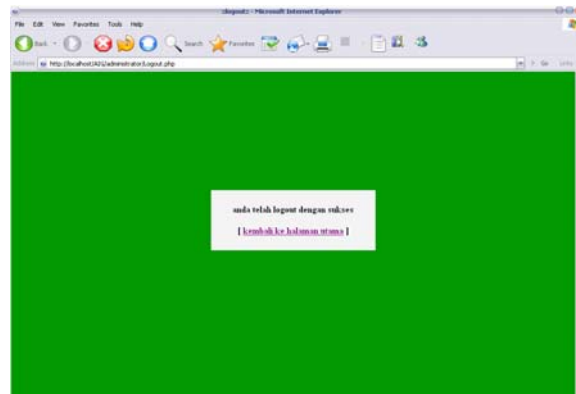
Selanjutnya di dalam menu *administrator* terdapat menu *admin* yang terdiri dari penambahan *admin* baru yang ditunjukkan pada gambar 7.



Gambar 5. Menu Login Administrator Failed



Gambar 8. Menu Perubahan Password Admin



Gambar 9. Menu Perubahan Password Admin



Gambar 6. Menu Administrator

**b. Menu Data Produk**

Berikut gambar dari menu lihat produk asuransi yang ditunjukkan pada gambar 10.



Gambar 10. Menu Lihat Produk



Gambar 7. Menu Penambahan Admin Baru

Dalam data *admin* juga ada menu perubahan *password* dan menu perubahan profil *admin* yang ditunjukkan pada gambar 8.

Dalam data *admin* juga terdapat menu *logout* yang ditunjukkan pada gambar 9.

**2. Pengujian dan Pemasangan Sistem**

Pengujian dilakukan selama perancangan telah selesai dilakukan perancang, untuk kemudian diujikan kepada penguji. Selaku penguji diutus dari pihak perusahaan untuk menguji sistem yang telah selesai dirancang apakah sesuai dengan permintaan yang diminta oleh perusahaan. Apabila telah sesuai dengan permintaan maka perancang melakukan pemasangan sistem tersebut di perusahaan yang akan menggunakan sistem yang dirancang ini. Namun apabila terdapat kesalahan, dengan segera perancang memperbaiki kesalahan yang ada. Setelah

sistem digunakan beberapa waktu, mungkin selama beberapa minggu atau beberapa bulan, suatu tinjauan pasca implementasi dilakukan untuk memastikan bahwa sistem telah memenuhi persyaratan fungsionalnya.

### 3. Kelebihan dan Kekurangan Sistem Penawaran Produk Asuransi Secara Online

- a) Kelebihan dari Sistem penawaran produk asuransi secara *online* adalah:
  - a. Dapat dengan cepat mengetahui calon nasabah yang ingin memesan produk asuransi yang ditawarkan sehingga dapat direkrut menjadi nasabah asuransi **PT AIG LIFE**.
  - b. Selain membantu financial counsellor mendapatkan nasabah juga dapat membantu perusahaan dalam mengambil keputusan untuk menentukan strategi pasar dengan menjadikan Sistem Penawaran Produk Asuransi Secara *Online* ini sebagai salah satu tolak ukur perusahaan.
- b) Kekurangan dari Sistem Penawaran Produk Asuransi Secara *Online* ini adalah :
  - a. Terbatasnya pemasaran atau penawaran produk asuransi ini hanya untuk daerah Lampung saja.

- b. Proses pemesanan produk asuransi yang dipesan calon nasabah masih dilakukan secara *offline* yaitu melalui media telepon, *fax* dan *E-mail*.

#### Pustaka

- Abdulkadir, Muhammad (2002), *Hukum Asuransi Indonesia*, Edisi Ketiga, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- <http://www.chanmedan.web.id/forum/showthread.php?tid=45>
- <http://www.idnic.net.id>
- Imansyah (2003), M., *PHP dan MySQL untuk Orang Awam*, CV Maxikom, Jakarta.
- Jogiyanto (2001), *Analisis dan Desain Sistem Informasi, Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kadir, A.(2003), *Pengenalan Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kristanto Andri (2003), *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*, Gava Media, Yogyakarta.
- McLeod Raymond (2003), George P. Shell, *Metode Pengembangan Sistem*, Gramedia, Jakarta.
- Mulyadi (2003), *Sistem Akuntansi Edisi ke-3*, Salemba Empat, Jakarta.
- PT AIG LIFE Lampung (2004), *Buku Panduan Asuransi Jiwa, PT AIG LIFE*, Lampung.