# BAB I PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Kehidupan manusia tidak lepas dari istilah risiko. Berbagai macam risiko seperti risiko kebakaran, risiko gempa bumi, dan sebagainya dapat menimbulkan kerugian bagi manusia. Salah satu cara untuk mengantisipasinya adalah dengan mengikuti asuransi. Asuransi merupakan bentuk pengendalian risiko yang dilakukan dengan cara mengalihkan risiko dari satu pihak ke pihak lain. Memilih produk asuransi merupakan pengambilan keputusan yang cukup rumit karena melibatkan berbagai kriteria, seperti *brand image* perusahaan, besar premi yang harus dibayarkan, kemudahan prosedur klaim, dan lain sebagainya, sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

Potensi pasar untuk asuransi kendaraan bermotor sangatlah besar, semakin beragamnya kebutuhan masyarakat untuk memperoleh proteksi asuransi kendaraan bermotor menyebabkan munculnya berbagai program asuransi yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi. Salah satu cara yang dilakuakan perusahaan asuransi untuk menjaga dan meningkatkan kualitasnya serta tetap mempertahankan nasabanya yang sudah ada adalah dengan memberikan pelayanan yang baik. Tetapi apapun pelayanannya pekerjaan dan harapan kita tergantung pada pemberian pelayanan dengan efisien, cakap dan dapat diterima (Alexander N. Welsh, 2012). Di Kota Gorontalo sendiri telah banyak perusahaan asuransi kendaraan bermotor yang menawarkan berbagai macam keunggulan antara lain: Asuransi ABDA, Adira Dinamika, Jasa Raharja, Asuransi Jasindo OTO, Sinar Mas, Wahana Tata dan lain sebagainya. Jumlah dan jenis kendaraan merupakan daya tarik utama oleh perusahaan asuransi, berikut ini data kendaraan digorontalo menurut Direktorat Lalu Lintas Kapolda Gorontalo:

1

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Kendaraan Mobil Yang Telah Diregistrasi Sampai Bulan Desember 2014

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Jenis Kendaraan | Jumlah |
|
|  | **Mobil Penumpang** |  |
| 1 | Sedan | 319 |
| 2 | Station Wagon | 8.033 |
| 3 | Mini Bus | - |
| 4 | Jeep | 777 |
| 5 | Lain-lain | - |
|  | Sub Jumlah | **9.129** |
|  | **Mobil Bus** |  |
| 1 | Bus | 151 |
| 2 | Micro Bus | 110 |
| 3 | Bus Tingkat | - |
| 4 | Lain-lain | - |
|  | Sub Jumlah | **261** |
|  | **Mobil Barang** |  |
| 1 | Pick Up | 3.291 |
| 2 | Deliver Van | 46 |
| 3 | Truck | 2.034 |
| 4 | Tangki | 66 |
| 5 | Double Cabin | 25 |
| 6 | Lain-lain | 12 |
|  | Sub Jumlah | **5.474** |
|  | **Jumlah** | **14.864** |

Sumber: Direktorat Lalu Lintas Kapolda Gorontalo 31 Desember 2014

Salah satu jenis asuransi kerugian yang diminati konsumen karena asuransi ini memberikan pertanggungan atas kerugian/ berkurangnya nilai secara finansial atas obyek pertanggungan kendaraan bermotor yang disebabkan karena menabrak, ditabrak, dicuri, terbakar, dan tergelincir. (Ronny Hanitijo Sumitra, 2010).

Asuransi Kendaraan Bermotor merupakan bagian dari asuransi umum yang menjamin kerugian atau kerusakan pada kendaraan bermotor yang dipertanggungkan terhadap risiko tabrakan, perbuatan jahat orang lain, pencurian, kebakaran dan sambaran petir, sesuai dengan kondisi yang tercantum dalam Polis Kendaraan Bermotor Indonesia.

Menentukan keputusan untuk pemilihan asuransi adalah sangat sulit, terkait banyaknya macam dan jenis asuransi kendaraan bermotor saat ini dan mengingat banyaknya program yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi yang dapat membingungkan para calon nasabah untuk menentukan pilihan mana yang tepat untuk mereka pilih dan tidak membuat mereka kecewa atau salah untuk memilih asuransi tersebut. Selain itu pelayanan yang diberikan perusahaan asuransi kepada peserta asuransi yang mengajukan klaim sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan tersebut dan akan memberikan citra yang melekat dihati para peserta, sebab banyak kasus yang terjadi bahwa manfaat yang seharusnya diterima peserta asuransi tidak bisa diperoleh karena ada beberapa prosedur dan persyaratan yang tidak dipenuhi, sehingga menjadi kendala dalam proses pencairan klaim. Oleh sebab itu sangat dibutuhkan kehati-hatian dalam menentukan perusahaan asuransi untuk mengasuransikan kendaraan bermotor bagi masyarakat itu sendiri.

Menyimak persoalan yang diatas, maka dibutuhkan sebuah sistem yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan untuk pemilihan asuransi kendaraan bermotor (mobil). Sistem yang peneliti buat nantinya menggunakan sistem pendukung keputusan dengan metode *fuzzy Multiple Attribute Decision Making* (FMADM). Dimana sistem pendukung keputusan (SPK) dimaksud akan dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman *Personal Home Page* (PHP) dengan *database* *MySQL Server*, Metode yang dipakai dalam pemilihan arusansi kendaraan bermotor adalah metode *Simple Additive Weighting* (SAW). Dimana merupakan salah satu metode penyelesaian masalah dengan melihat kriteria-kriteria dan bobot untuk melakukan perhitungannya sehingga akan didapatkan alternatif terbaik. Alternatif yang dimaksud adalah asuransi kendaraan bermotor yang tepat untuk para calon nasabah. Adapun yang menjadi kriteria dalam pembuatan perangkat lunak ini yang diambil dari beberapa perusahaan asuransi kendaraan mobil di Kota Gorontalo antara lain premi, pertanggungan, jangka premi, santunan dan masa pertanggungan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dianggap perlu untuk melakukan penelitian mengenai proses yang berjalan diatas, dengan judul **”Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Asuransi Kendaraan Bermotor Menggunakan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW)** “.

## Identifikasi Masalah

1. Sulitnya para calon nasabah dalam menentukan pemilihan asuransi kendaraan bermotor di Kota Gorontalo.
2. Belum adanya aplikasi sistem komputerisasi yang digunakan dalam proses pemilihan asuransi kendaraan bermotor di Kota Gorontalo.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan masalah pokok yang berkaitan yaitu :

1. Bagaimana cara merekayasa sistem pendukung keputusan untuk pemilihan asuransi kendaraan bermotor di Kota Gorontalo menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW)?
2. Bagaimana hasil Implementasi sistem pendukung keputusan menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk pemilihan asuransi kendaraan bermotor di Kota Gorontalo, sehingga dapat digunakan oleh para calon nasabah?

## Tujuan Penelitian.

Adapun tujuan dari pembuatan perangkat lunak ini antara lain adalah :

1. Untuk merekayasa sistem pendukung keputusan pemilihan asuransi kendaraan bermotor di Kota Gorontalo menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW).
2. Untuk menerapkan implemetasi sistem pendukung keputusan Pemilihan Asuransi Kendaraan Bermotor di Kota Gorontalo menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW), yang nantinya dapat digunakan oleh para calon nasabah.

## Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat yaitu :

1. Pengembangan ilmu.

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang teknologi komputer pada umumnya dan Sistem Pendukung Keputusan Untuk Pemilihan Asuransi Kendaraan Bermotor dengan menggunakan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW).

1. Praktisi.

Sebagai bahan masukan (*Input Source*) bagi semua elemen-elemen ataupun unsur-unsur yang terlibat dalam perancangan Sistem Pendukung Keputusan Untuk Pemilihan Asuransi Kendaraan Bermotor dengan menggunakan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW) di Kota Gorontalo.

1. Peneliti.

Sebagai masukan bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian selanjutnya dan dapat memberikan informasi bagi mereka tentang masalah yang diteliti untuk menerapkannya dalam sistem yang lebih luas dan lebih kompleks.