

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan pelayanan kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan bertujuan memberikan pelayanan terbaik demi menciptakan kepuasan konsumen. Menurut Parasuraman kualitas pelayanan jasa meliputi lima dimensi yaitu, keandalan (*reliability*), berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Sering kita jumpai terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain, suasana hati dari pelayan ataupun dari konsumen itu sendiri dan konsumen membandingkan kualitas jasa dengan perusahaan yang lain [SMM-1999:186].

Pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen untuk bergabung dalam suatu perusahaan, kemungkinan terdapat ketidakakuratan dalam pemilihan. Misalnya, konsumen lebih memilih bergabung dengan perusahaan X daripada perusahaan Y dengan alasan, konsumen pada perusahaan X lebih banyak jika dibandingkan dengan perusahaan Y. Selain itu faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakakuratan dalam pemilihan suatu perusahaan adalah suasana hati, kondisi tubuh dan yang lainnya sehingga muncul subjektivitas dalam mengambil keputusan. Sehingga keputusan yang diambil kurang akurat [SST-10].

Permasalahan tersebut dapat diatasi dengan membuat suatu sistem pendukung keputusan. Sistem pendukung keputusan merupakan kegiatan untuk memberikan pedoman untuk konsumen dalam mengambil keputusan, sekaligus memperbaiki proses pengambilan keputusan dalam kondisi yang tidak pasti. Dalam pengambilan keputusan, penulis menggunakan beberapa parameter yaitu, *ration of changes for direct premium*, *ration of changes for direct paid loss*, *ration of changes for retain premium*, *retain premium*, *gross premium*, *total reserve*, *ratio of shareholder changes*, *special claim reserve*, *return on shareholders* dan *loss of retain earn premium* [BHA-09]. Metode pengambilan keputusan yang dapat digunakan dalam proses penilaian layanan asuransi adalah

Analytic Network Process (ANP) dan TOPSIS. Penulis menggunakan ANP dikarenakan data-data yang ada memiliki hubungan keterkaitan antara satu elemen kriteria dengan elemen kriteria yang lain dan hubungan keterkaitan antara kriteria dengan subkriterianya. Metode ini merupakan pengembangan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Metode ANP mampu memperbaiki kelemahan dari metode AHP yaitu kemampuan mengakomodasikan keterkaitan antar kriteria [RKH-10]. Pada penelitian ini metode ANP digunakan untuk menentukan bobot dan metode TOPSIS digunakan untuk penentuan peringkat.

Pada penelitian sebelumnya menerapkan metode ANP untuk membuat aplikasi rekomendasi peringkat kinerja guru pada SMA. Pada aplikasinya pimpinan dapat memberikan prioritas yang lebih pada kriteria yang dianggap penting dengan mengisi kuisioner pada aplikasi, dari kuisioner tersebut dilakukan proses pembobotan metode ANP sehingga menghasilkan bobot pada setiap kriteria. Bobot tersebut digunakan untuk mengolah nilai guru, kemudian hasilnya ditampilkan terurut dari nilai terbesar hingga terkecil sebagai hasil peringkat kinerja guru [PAD-13].

Berdasarkan paparan informasi di atas, penulis mengambil judul skripsi “**Sistem Pendukung Keputusan Rekomendasi Peringkat Asuransi Kesehatan Indonesia Menggunakan Metode *Analytic Network Process* (ANP) Dan *Technique For Others Preference By Similarity To Ideal Solution* (TOPSIS) (Studi Kasus: Asuransi Kesehatan Di Malang)**”. Aplikasi yang akan dibuat oleh penulis berdasarkan metode di atas, diharapkan dapat membantu proses pemberian rekomendasi peringkat jasa layanan asuransi kesehatan berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan pada skripsi ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana perancangan dari sistem pendukung keputusan rekomendasi peringkat jasa layanan asuransi kesehatan dengan metode ANP dan TOPSIS?

2. Bagaimana implementasi proses pengambilan keputusan dan metode ANP dan TOPSIS pada aplikasi rekomendasi layanan asuransi kesehatan di Malang?
3. Bagaimana tingkat akurasi peringkat layanan asuransi kesehatan yang dihasilkan oleh aplikasi?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang dirumuskan dapat lebih terfokus, maka dalam penelitian ini terdapat batasan masalah sebagai berikut :

1. Data yang digunakan adalah data hasil penelitian yang dilakukan di kantor layanan asuransi kesehatan Malang.
2. Jaringan antar kriteria bersifat tetap atau statis
3. Metode yang digunakan dalam perhitungan adalah metode ANP dan metode TOPSIS.
4. Sistem ini dibangun dengan menggunakan bahasa PHP dan DBMS MySQL.
5. Sistem menghasilkan peringkat rekomendasi asuransi kesehatan di Malang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah:

1. Menerapkan metode *Analytic Network Process* (ANP) untuk menentukan bobot dan menggunakan metode TOPSIS untuk menentukan peringkat pada aplikasi rekomendasi asuransi kesehatan di Malang.
2. Mengukur tingkat akurasi peringkat asuransi kesehatan oleh aplikasi yang telah dihasilkan.

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penulisan skripsi ini penulis berharap di dalam penulisan skripsi mempunyai manfaat positif bagi pembaca dan penulis. Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
 - a. Sebagai media untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan di bidang layanan jasa asuransi kesehatan.
 - b. Mendapatkan wawasan dan pengetahuan terkait dengan metode yang digunakan yaitu metode ANP dan TOPSIS.
2. Bagi Pembaca atau pengguna
 - a. Mendapatkan wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang layanan jasa asuransi kesehatan
 - b. Memudahkan pengguna sebagai bahan pertimbangan dalam memilih tempat untuk mendaftarkan asuransi khususnya di bidang kesehatan di Malang.

1.6 Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Memuat latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan pustaka pada penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai acuan pengerjaan skripsi. Teori-teori yang ada pada bab ini mencakup asuransi kesehatan, sistem pendukung keputusan, metode ANP dan metode TOPSIS serta mengenai teori yang berhubungan dan diperlukan dalam penelitian ini.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penyelesaian masalah rekomendasi peringkat layanan asuransi kesehatan dengan metode metode *Analytic Network Process* (ANP)

dan metode TOPSIS. Langkah-langkah yang digunakan antara lain studi literatur, perancangan sistem perangkat lunak, implementasi sistem perangkat lunak, pengujian dan analisis, serta penulisan laporan.

BAB IV Perancangan

Pada bab ini membahas analisis kebutuhan dan perancangan Sistem Pendukung Keputusan Peringkat Asuransi Kesehatan dengan metode ANP dan TOPSIS. Perancangan yang dilakukan meliputi analisis kebutuhan perangkat lunak dan perancangan sistem pendukung keputusan.

BAB V Implementasi

Pada bab ini membahas tentang implementasi metode ANP dan metode TOPSIS pada studi kasus penentuan peringkat asuransi kesehatan.

BAB VI Pengujian dan Analisis

Pada bab ini membahas pengujian dan analisis Sistem Pendukung Keputusan Peringkat Asuransi Kesehatan dengan Metode ANP – TOPSIS.

BAB VII Penutup

Pada bab ini memuat kesimpulan seluruh rangkaian dari penelitian serta saran-saran untuk pengembangan selanjutnya.