

**ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENANGANAN
KLAIM NASABAH ASURANSI JIWA PADA PT. AIA FINANCIAL
PANGKALPINANG**

SKRIPSI



**AFSIAH ZEILA
1322510054**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFOMATIKA DAN KOMPUTER
ATMA LUHUR PANGKALPINANG
AGUSTUS 2015**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
ATMA LUHUR PANGKALPINANG**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nim : 1322510054

Nama : AFSIAH ZEILA

Judul Skripsi : ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI
PENANGANAN KLAIM NASABAH ASURANSI JIWA PADA PT. AIA
FINANCIAL PANGKALPINANG.

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Pangkalpinang, September 2015



(AFSIAH ZEILA)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENANGANAN
KLAIM NASABAH ASURANSI JIWA PADA PT. AIA FINANCIAL
PANGKALPINANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Afsiah Zeila
1322510054

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 05 September 2015

Susunan Dewan Penguji

Anggota


Fitriyanti, M.Kom
NIDN. 02 140877 02

Dosen Pembimbing


Hamidah, M.Kom
NIDN. 02 100483 02

Ketua


Fitriyani, M.Kom
NIDN. 02 200285 01

Kaprodi Sistem Informasi


Yuyi Andrika, M.Kom
NIDN. 02 271080 01

Skripsi ini telah diterima dan sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 05 September 2015



KETUA STMIK ATMA LUHUR PANGKALPINANG


Prof. Dr. Moedjiono, M.Sc

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada jurusan Sistem Informasi STMIK ATMA LUHUR.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa laporan skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak.

Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah menciptakan dan memberikan kehidupan di dunia.
2. Baginda Rosulullah yang menjadi panutan dan inspirasi.
3. Ayah dan keluarga tercinta, yang tak henti-hentinya memberikan dukungan baik moral, materi, doa, semangat dan kasih sayangnya..
4. Bapak Prof. Djaetun Hs yang telah mendirikan Atma Luhur.
5. Bapak Dr. Moedjiono, Msc, selaku Ketua STMIK Atma Luhur.
6. Ibu Yuyi Andrika, M.Kom selaku Kaprodi Sistem Informasi
7. Ibu Hamidah, M.Kom selaku dosen pembimbing.
8. Kakak, adik dan teman-teman tersayang yang memberikan banyak motivasi dan kasih sayang kepada penulis.
9. Serta semua pihak yang telah banyak membantu yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya. Amin.

Pangkalpinang, 28 Juli 2015

ABSTRACT

Insurance Claims Handling customer is a customer compensation funds disbursement process Insurance Dies. Insurance officers assist customers Families to process of Claim Until the compensation liquid and received Posted Families concerned. Therefore, to help facilitate and process customer claims, so in need of the Information Systems Support Good And Accurate. So that the customer claims process handled easier.

Claims handling customer information system in PT Asuransi Jiwa. AIA Financial Pangkalpinang users still do Operates From Claim Process, process of inputting customer, inputting heir And Process Reports that the findings of Work less Maximum.

For that Needed An information system handling customer claims The computerized data in order to more accurately and efficiently process thus able to integrate documents with one another. In addition to data can be controlled easily because archive file Form Kept hearts in a neat computer.

ABSTRAK

Penanganan klaim nasabah asuransi jiwa merupakan suatu proses pencairan dana santunan nasabah asuransi yang meninggal dunia. Petugas asuransi membantu para keluarga nasabah untuk memproses pengajuan klaim sampai santunan tersebut cair dan diterima oleh keluarga yang bersangkutan. Oleh karena itu untuk membantu dan mempermudah proses klaim nasabah, maka di perlukan dukungan sistem informasi yang baik dan akurat. Sehingga proses klaim nasabah lebih mudah di tangani.

Sistem Informasi penanganan klaim nasabah asuransi jiwa di PT. AIA Financial Pangkalpinang masih dilakukan secara manual mulai dari proses pengajuan klaim, proses penginputan nasabah , penginputan ahli waris dan proses pembuatan laporan sehingga hasil dari pekerjaan kurang maksimal.

Untuk itu dibutuhkan suatu Sistem informasi penanganan klaim nasabah data yang terkomputerisasi agar lebih akurat dan efisien sehingga mampu mengintegrasikan dokumen satu dengan yang lainnya. Selain itu data dapat dikontrol dengan mudah karena arsip disimpan dalam bentuk file komputer sehingga menjadi lebih rapi.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	I
LEMBAR PERSETUJUAN	II
KATA PENGANTAR.....	III
ABSTRACTION	IV
ABSTRAKSI.....	V
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR GAMBAR.....	VII
DAFTAR TABEL.....	VIII
DAFTAR SIMBOL.....	IX
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah	2
1.4 Tujuan penulisan	3
1.5 Metode Penelitian.....	3
1.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	3
1.5.2 Analisa Sistem	4
1.5.3 Perancangan Sistem.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Sistem dan Informasi	6
2.1.1 Pengertian Sistem.....	6
2.1.2 Pengertian Informasi	6
2.2 Pengertian Sistem Informasi	7
2.3 Teori Pendukung	7
2.3.1 Pengertian Asuransi Jiwa	7
2.3.2 Tujuan Asuransi	9
2.3.3 Polis Asuransi Jiwa	10

2.3.4	Evenemen dan Santunan	13
2.3.5	Asuransi Jiwa Berakhir	14
2.4	Analisa dan Perancangan Sistem Berorientasi Objek Dengan Unified	
Modeling	Languange	16
2.4.1	Konsep Dasar Berorientasi Objek	16
2.4.2	UML(<i>Unified Modeling Languange</i>)	17
2.4.3	Analisa dan Perancangan Berorientasi Objek.....	18
2.4.4	Analisa Berorientasi Objek (Object oriented analysis)	19
2.4.4.1	Activity Diagram.....	19
2.4.4.2	Analisa Dokumen Keluaran	21
2.4.4.3	Analisa Dokumen Masukan	22
2.4.4.4	Package Diagram	22
2.4.4.5	UseCase Diagram.....	22
2.4.4.5.1	Actor.....	22
2.4.4.5.2	UseCase.....	23
2.4.4.5.3	Associations	23
2.4.5	Perancangan Berorientasi Objek (Objec oriented Design)	24
2.4.5.1	Perancangan Basis Data	25
2.4.5.2	Logical Record Structure (LRS)	27
2.4.5.3	Tabel.....	28
2.4.5.4	Normalisasi	28
2.4.5.5	Spesifikasi Basis Data	29
2.4.5.6	Rancangan Dokumen Keluaran	30
2.4.5.7	Rancangan Dokumen Keluaran	30
2.4.5.8	Rancangan Layar Program	30
2.4.5.9	Sequence Diagram	30
2.4.5.10	Class Diagram	32
BAB III PENGELOLAAN PROYEK		
3.1	Project execution Plan.....	35
3.1.1	Objective Project	35
3.1.2	Indentifikasi Stakeholder.....	35

3.1.2.1 Peran Masing-Masing Stakeholder.....	36
3.2.1 Identifikasi Deliverables	40
3.2.1.1 Tangibles Deliverables(Aset Fisik)	41
3.2.1.2 Intangibles Deliverables (Aset NonFisik)	41
3.3 Penjadwalan Proyek.....	42
3.3.1 Estimasi Waktu Pelaksanaan	42
3.3.2 Timeline Aktifitas.....	44
3.3.3 Jadwal Proyek.....	46
3.3.4 <i>Work Breakdown Structure</i>	47
3.4 Rancangan Anggaran Biaya (RAB).....	48
3.5 Struktur Tim Proyek Berupa Tabel RAM.....	49
3.6 Skema Struktur Proyek	50
3.7 Analisa Resiko	50
3.8 Meeting Plan	53
BAB IV ANALISA DAN RANCANGAN	
4.1 Tinjauan Organisasi	55
4.1.1 Sejarah Berdirinya Organisasi.....	55
4.1.2 Struktur Organisasi.....	56
4.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab.....	56
4.2 Analisa Proses Bisnis	60
4.2.1 Proses Bisnis	60
4.2.2 activity Diagram.....	62
4.3 Analisa Keluaran.....	68
4.4 <i>Analisa Masukan</i>	69
4.5 <i>identifikasi kebutuhan</i>	71
4.6 Package Diagram	74
4.7 Usecase Diagram.....	74
4.8 Deskripsi Usecase	76
4.8.1 Package Master	76
4.8.2 Package Transaksi Klaim asuransi Jiwa	78
4.8.3 Package Laporan	80

4.9 Rancangan Basis Data.....	81
4.9.1 Entity Relationship Diagram	81
4.9.2 Transformasi ERD ke LRS.....	82
4.9.3 LRS (Logical Record Structure	83
4.9.4 Tabel/Relasi	84
4.9.5 Spesifikasi Basis Data	87
4.10 Rancangan Dokumen Usulan	94
4.10.1 Rancangan Keluaran	94
4.10.2 Rancangan Masukan.....	95
4.11 Rancangan Antar Muka.....	98
4.11.1 Struktur Tampilan.....	98
4.11.2 Rancangan Layar.....	99
4.11.3 Sequence Diagram.....	105

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Saran.....	114

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gant Chart	44
Gambar 3.2 Struktur Aktifitas.....	45
Gambar 3.3 Work Breakdown Structure.....	47
Gambar 3.4 struktur Proyek	50
Gambar 4.1 <i>Struktur Orgaisasi</i>	56
Gambar 4.2 Activity Diagram Pengajuan Klaim	62
Gambar 4.3 Activity Diagram Pendataan Klaim Ahli Waris dan Tertanggung.....	63
Gambar 4.4 Activity Diagram Proses Klaim Meninggal Dunia	64
Gambar 4.5 Activity Diagram Pendataan Klaim Meninggal Dunia	65
Gambar 4.6 Activity Diagram Persetujuan Pengajuan Klaim	76
Gambar 4.7 Activity Diagram Laporan Klaim	67
Gambar 4.8 Package Diagram.....	74
Gambar 4.9 Usecase Diagram Master.....	75
Gambar 4.10 Usecase Diagram Transaksi	76
Gambar 4.11 Usecase Diagram Laporan Klaim	76
Gambar 4.12 Entity Relationship Diagram	81
Gambar 4.13 Transformasi ERD ke LRS	82
Gambar 4.14 LRS.....	83
Gambar 4.15 Struktur Tampilan.....	98
Gambar 4.16 Rancangan Layar Entry Data Tertanggung.....	99
Gambar 4.17 Rancangan Layar Entry Data Ahli Waria.....	99
Gambar 4.18 Rancangan Layar Entry Data Bank.....	100
Gambar 4.19 Rancangan Layar Rntry Data Perusahaan.....	100
Gambar 4.20 Rancangan Layar Entry Data Rumah Sakit.....	101
Gambar 4.21 Rancangan Layar Entry Formulir.....	102
Gambar 4.22 Rancangan Layar Entry Surat Kuasa.....	102
Gambar 4.23 Rancangan Layar Entry Surat Keterangan Dokter.....	103

Gambar 4.24 Rancangan Layar Entry Cetak Tanda Terima	103
Gambar 4.25 Rancangan Layar Cetak Berita Acara.....	104
Gambar 4.26 Rancangan Layar Cetak Laporan Klaim Asuransi Jiwa ...	104
Gambar 4.27 Sequence Diagram Entry Data Tertanggung.....	105
Gambar 4.28 Sequence Diagram Entry Data Ahli Waris.....	106
Gambar 4.29 Sequence Diagram Entry Data Bank.....	107
Gambar 4.30 Sequence Diagram Entry Data Rumah Sakit.....	108
Gambar 4.31 Sequence Diagram Entry Data Perusahaan.....	108
Gambar 4.32 Sequence Diagram Entry Data Formulir.....	109
Gambar 4.33 Sequence Diagram Entry Surat Pernyataan Kuasa.....	110
Gambar 4.34 Sequence Diagram Entry Surat Keterangan Dokter.....	111
Gambar 4.35 Sequence Diagram Cetak Tanda Terima.....	111
Gambar 4.36 Sequence Diagram Cetak Berita Acara.....	112
Gambar 4.37 Sequence Diagram Cetak Laporan Klaim.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Stakeholder	36
Tabel 3.2 Tabel Stakeholder Eksternal	36
Tabel 3.3 Tabel stakeholder Internal.....	37
Tabel 3.4 Tabel Sponsor	40
Tabel 3.5 Aset Fisik Proyek	41
Tabel 3.6 Estimasi Waktu Pelaksanaan	42
Tabel 3.7 Jadwal proyek	46
Tabel 3.8 Rencana Anggaran Proyek.....	48
Tabel 3.9 Responsible Assignment Matrik	49
Tabel 3.10 Analisa Resiko	51
Tabel 3.11 Meeting Plan	53
Tabel 4.1 Tabel Ahli Waris	84
Tabel 4.2 Tabel bertanggung	84
Tabel 4.3 Tabel Formulir	84
Tabel 4.4 Tabel SPK	85
Tabel 4.5 Tabel Muncul	85
Tabel 4.6 Tabel Perusahaan	85
Tabel 4.7 Tabel Surat Keterangan Dokter.....	85
Tabel 4.8 Tabel RS.....	86
Tabel 4.9 Tabel BANK	86
Tabel 4.10 Tabel Tanda Terima	86
Tabel 4.11 Tabel Berita Acara	86
Tabel 4.12 Struktur Tabel Ahli Waris.....	87
Tabel 4.13 Struktur Tabel Bertanggung	88
Tabel 4.14 Struktur Tabel Formulir	88
Tabel 4.15 Struktur Tabel Surat Pernyataan Kuasa	89
Tabel 4.16 Struktur Tabel Muncul	90
Tabel 4.17 Struktur Tabel Perusahaan	90
Tabel 4.18 Struktur Tabel Surat Keterangan Dokter.....	91

Tabel 4.19 Struktur Tabel Rumah Sakit.....	92
Tabel 4.20 Struktur Tabel Bank	92
Tabel 4.21 Struktur Tabel Tanda Terima	93
Tabel 4.22 Struktur Tabel Berita Acara	93

DAFTAR SIMBOL

Activity Diagram



Start Point

Menggambarkan awal dari suatu aktivitas yang berjalan pada sistem.



End Point

Menggambarkan akhir dari suatu aktivitas yang berjalan pada sistem.



Activity State

Menggambarkan suatu proses / kegiatan bisnis



Swimlane

Menggambarkan pembagian / pengelompokkan berdasarkan tugas dan fungsi sendiri.



Decision Points, menggambarkan pilihan untuk pengambilan keputusan, true atau false.



Transition

Menggambarkan aliran perpindahan control antara state

Use Case Diagram



Actor

Abstraksi dari orang atau sistem yang mengaktifkan fungsi dari use case .



Use Case

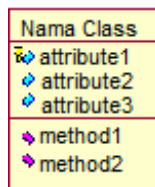
Menggambarkan proses sistem dari perpektif pengguna (user).



Relasi/Asosiasi

Menggambarkan hubungan antara actor dengan use case.

CLASS DIAGRAM



Class

Menggambarkan sesuatu yang mengkapsul informasi dan perilaku



Asosiasi

Menggambarkan hubungan yang terjadi



Agregasi

Menggambarkan suatu class terdiri dari class yang lain atau suatu class adalah bagian dari class lain



Multiplicity

Menggambarkan banyaknya object yang terhubung satu dengan yang lainnya. Contoh :

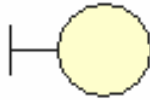
1	Tepat satu
0..*	Nol atau lebih
1..*	Satu atau lebih
0..1	Nol atau satu
5..8	range 5 s.d. 8
4..6,9	range 4 s.d. 6 dan 9

Sequence Diagram



Actor

Menggambarkan seseorang atau sesuatu (seperti perangkat, sistem lain) yang berinteraksi dengan sistem.



Boundary

Sebuah obyek yang menjadi penghubung antara user dengan sistem. Contohnya window, dialogue box atau screen(tampilan layar).



Control

Suatu obyek yang berisi logika aplikasi yang tidak memiliki tanggung jawab kepada entitas



Entity

Menggambarkan suatu objek yang berisi informasi kegiatan yang terkait yang tetap dan disimpan ke dalam suatu database



Object Message

Menggambarkan pengiriman pesan dari sebuah objek ke objek lain.



Recursive

sebuah obyek yang mempunyai sebuah operation kepada dirinya sendiri.



Return Message

Menggambarkan pesan/hubungan antar objek, yang menunjukkan urutan kejadian yang terjadi.



Lifeline

Garis titik-titik yang terhubung dengan obyek, sepanjang lifeline terdapat activation



Activation

Activation mewakili sebuah eksekusi operasi dari obyek, panjang kotak ini berbanding lurus dengan durasi aktivasi sebuah operasi.