

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI
PELAYANAN PERUBAHAN POLIS ASURANSI JiWA
BERBASIS *WEB* PADA PT ASURANSI JiWA
SEQUISLIFE CABANG KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:
Desimai Elizabeth Wisata Siahaan
151510113

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI
PELAYANAN PERUBAHAN POLIS ASURANSI JIWA
BERBASIS *WEB* PADA PT ASURANSI JIWA SEQUISLIFE
CABANG KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



Oleh:

**Desimai Elizabeth Wisata Siahaan
151510113**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 09 Agustus 2018
Yang membuat pernyataan,

Desimai Elizabeth Wisata Siahaan
151510113

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PELAYANAN
PERUBAHAN POLIS ASURANSI JIWA BERBASIS *WEB* PADA
PT ASURANSI JIWA SEQUISLIFE CABANG KOTA BATAM**

**Oleh
Desimai Elizbaeth Wisata Siahaan
151510113**

**SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**

**Telah disetujui Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 09 Agustus 2018

**Muhammat Rasid Ridho, S.Kom., M.SI.
NIDN. 1003088501**

ABSTRAK

Penyediaan sistem informasi pelayanan perubahan polis yang berbasis web pada PT asuransi jiwa Sequislife akan memberikan peluang bagi perusahaan kepada nasabah untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Dalam hal data nasabah masih saja di temukan kejadian dimana jika nasabah ingin melakukan perubahan data polis yang sudah terdaftar di perusahaan tersebut seperti pengajuan perubahan polis, ini masih menggunakan cara yang manual dan waktu yang cukup lama dalam prosesnya. Dalam permasalahannya, perusahaan tersebut belum memiliki media untuk nasabah yang mau melakukan proses kegiatan untuk asuransi jiwa mengenai proses perubahan polisnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan sebuah sistem informasi pelayanan perubahan polis berbasis web yang efektif dan akurat serta dapat membantu pihak PT Asuransi Jiwa Sequislife khususnya cabang Batam dalam melayani nasabah dengan memberikan kemudahan mengakses informasi yang ada dan menarik untuk tetap menggunakan jasa perusahaan. Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi pelayanan perubahan polis asuransi jiwa berbasis web dapat membantu nasabah dalam mengelola perubahan dan laporan untuk setiap prosesnya. Pembangunan sistem ini tentu saja dibutuhkan alat bantu menggunakan metode UML (*Unified Modeling Language*). Hasil penelitian dari sistem informasi ini dapat memberikan waktu buat nasabah dalam hal perubahan polis asuransi jiwanya pada PT Asuransi Jiwa Sequislife cabang Batam sehingga tidak perlu mengunjungi kantor cabangnya dan menyediakan informasi yang tepat untuk pelayanan asuransi jiwa serta lebih efektif dalam hal pembuatan laporan dari perubahan polisnya.

Kata Kunci: Asuransi Jiwa, Pelayanan Perubahan Polis, Web, Diagram UML

ABSTRACT

Provision of web-based policy information service change system at PT Sequislife life insurance will provide opportunities for companies to customers to get good service. In the event that customer data is still found in the event where if the customer wants to make changes to the policy data that has been registered with the company such as filing a policy change, this still uses manual methods and a long time in the process. In its problem, the company does not have media for customers who want to carry out activities for life insurance regarding the process of changing their policies. The purpose of this study is to produce an effective and accurate web-based policy change service information system and can help PT Sequislife Life Insurance, especially the Batam branch in serving customers by providing easy access to existing and attractive information to continue to use the company's services. In this study, the research method used was the method of observation, interview and literature study. The results of this study indicate that a web-based life insurance policy change service information system can help customers manage changes and reports for each process. The development of this system, of course, requires tools to use the UML (Unified Modeling Language) method. The results of this information system can give customers time to change their life insurance policy at the Batam branch of Sequislife Life Insurance so that they do not need to visit the branch office and provide appropriate information for life insurance services and be more effective in making reports of changes to their policies.

Keywords: Life Insurance, Policy Change Services, Web, UML Diagram

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan Judul “ Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Pelayanan Perubahan Polis Asuransi Jiwa Berbasis Web Pada PT Asuransi Jiwa Sequislife Cabang Kota Batam” yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.

Hati kecil penulis pun menyadari bahwa 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 skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, do'a dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.
2. Ketua Program Studi Sistem Informasi Bapak Muhammad Rasid Ridho, S.Kom., M.SI. sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.
3. Dosen Pembimbing Akademik Bapak Evan Rosiska, S.Kom., M.Kom yang sudah banyak memberikan masukan kritik dan sarannya.
4. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.

5. Ibu Rilly Lesnussa, selaku Pimpinan Cabang Batam PT Asuransi Jiwa Sequislife yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis dalam penyelesaian Laporan Skripsi ini.
6. Seluruh Staff PT Asuransi Jiwa Sequislife cabang Batam yang telah membantu penulis.
7. Kepada kedua Orang Tuaku dan seluruh keluarga besar yang terus memberi semangat, pengertian dan motivasi kepada penulis selama penyelesaian Skripsi ini serta mendoakan keberhasilan penulis.
8. Teman-teman se-Angkatan dan seperjuangan yang selalu memberi semangat, menghibur, turut mendoakan dan banyak membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.
9. Buat kesayanganku abang Reza yang selalu terus menyemangati penulis yang tiada habisnya, dalam suka dan duka selalu menemani penulis.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak memberikan dukungan dan membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Skripsi.

Akhir kata, semoga Laporan Skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat diterima dan bermakna bagi penulis serta pihak yang membutuhkan. Semoga Tuhan Yang Maha Esa yang turut membalas semua kebaikan dan selalu mencurahkan kasih dan rahmatNya di sepanjang masa. Amin

Batam, 09 Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.6.1 Manfaat Penelitian Secara Teoritis.....	6
1.6.2 Manfaat Penelitian Secara Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori Umum	8
2.1.1 Sistem.....	8
2.1.1.1 Karakteristik Sistem	9
2.1.1.2 Daur Hidup Sistem.....	11
2.1.1.3 Klasifikasi Sistem	13
2.1.2 Informasi.....	15
2.1.2.1 Kualitas Informasi	16
2.1.2.2 Nilai Informasi	16
2.1.2.3 Fungsi Informasi	18
2.1.3 Sistem Informasi	19
2.1.3.1 Komponen Sistem Informasi.....	20
2.1.4 SDLC (<i>Software Development Life Cycle</i>)	21

2.1.5 <i>Flowchart</i> (Bagan Alir)	25
2.1.6 UML (<i>Unifed Modeling Language</i>)	27
2.1.6.1 Diagram UML	27
2.1.7 Rancang Bangun	36
2.1.8 Basis Data	37
2.1.9 Sistem Basis Data	38
2.2 Tinjauan Teori Khusus	39
2.2.1 Asuransi	39
2.2.1.1 Tujuan Asuransi	40
2.2.2 Asuransi Jiwa	41
2.2.2.1 Bentuk Asuransi Jiwa	42
2.2.3 Pelayanan	44
2.2.4 Web	44
2.2.4.1 Jenis – jenis Website	45
2.2.4.2 Fungsi Website	45
2.2.5 HTML5	46
2.2.6 CSS	48
2.2.7 MySQL	49
2.2.8 PHP	50
2.3 Penelitian Terdahulu	51
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Desain Penelitian	54
3.2 Objek Penelitian	56
3.3 Struktur Organisasi	57
3.4 Analisa SWOT Sistem	59
3.5 Analisa Sistem yang Sedang Berjalan	60
3.6 Aliran Sistem Informasi yang Sedang Berjalan	62
3.7 Permasalahan yang Sedang Dihadapi	66
3.8 Usulan Permasalahan	67
BAB IV ANALISA PEMBAHASAN DAN IMPLEMENTASI	69
4.1 Analisa Sistem yang Baru	69
4.1.1 Aliran Sistem Informasi yang Baru	69
4.1.2 <i>Use Case Diagram</i>	72
4.1.3 <i>Class Diagram</i>	78
4.1.4 <i>Sequence Diagram</i>	79

4.2	Disain Rinci.....	102
4.2.1	Rancangan Layar Masukan (<i>Input</i>).....	102
4.2.2	Rancangan File	120
4.2.3	Rencana Implementasi.....	122
4.2.4	Jadwal Implementasi.....	122
4.2.5	Perkiraan Biaya Implementasi.....	123
4.2.6	Perbandingan Sistem.....	123
4.2.7	Analisis Produktifitas.....	125
4.2.7.1	Segi Efisiensi	125
4.2.7.2	Segi Efektifitas	126
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		128
5.1	Simpulan	128
5.2.	Saran.....	129
 DAFTAR PUSTAKA		130
Daftar Riwayat Hidup		131
Surat Keterangan Penelitian.....		132
Lampiran		134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Hubungan Elemen – elemen Sistem	9
Gambar 2.2 Daur Hidup Sistem (<i>system life cycle</i>)	13
Gambar 2.3 Diagram UML (Rosa Sukamto, 2011 hal: 121)	29
Gambar 3.1 Metode SDLC Model <i>waterfall</i> ((Rosa Sukamto, 2011 : 27)	54
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Sequislife	57
Gambar 3.3 <i>Flowchart</i> aliran sistem informasi yang berjalan.....	64
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Aliran Sistem Informasi yang Baru.....	71
Gambar 4.2 Diagram <i>Use Case Actor</i> Admin.....	73
Gambar 4.3 Diagram <i>Use Case Actor</i> Nasabah.....	75
Gambar 4.4 <i>Use Case Actor</i> Pimpinan Cabang	77
Gambar 4.5 <i>Class Diagram</i>	79
Gambar 4.6 <i>sequence diagram</i> Login	80
Gambar 4.7 <i>sequence diagram</i> perubahan data nasabah	81
Gambar 4 8 <i>sequence diagram</i> Perubahan Ahli Waris	82
Gambar 4 9 <i>sequence diagram</i> Perubahan Metode Bayar	83
Gambar 4 10 <i>sequence diagram</i> Perubahan Raider	84
Gambar 4 11 <i>sequence diagram</i> Histori Data Nasabah	85
Gambar 4 12 <i>sequence diagram</i> Histori Ahli Waris.....	86
Gambar 4 13 <i>sequence diagram</i> Histori Metode Bayar.....	87
Gambar 4 14 <i>sequence diagram</i> Histori Perubahan Raider	88
Gambar 4 15 <i>sequence diagram</i> Perubahan Data Nasabah pada Admin.....	89
Gambar 4 16 <i>sequence diagram</i> Perubahan Ahli Waris pada Admin	90
Gambar 4 17 <i>sequence diagram</i> Perubahan Metode Bayar pada Admin	91
Gambar 4 18 <i>sequence diagram</i> Perubahan Raider pada Admin	92
Gambar 4 19 <i>sequence diagram</i> Data Informasi Polis pada Admin.....	93
Gambar 4 20 <i>sequence diagram</i> Laporan Perubahan Data Nasabah pada Admin	94
Gambar 4 21 <i>sequence diagram</i> Laporan Perubahan Ahli Waris pada Admin	95
Gambar 4 22 <i>sequence diagram</i> Laporan Perubahan Metode Bayar pada Admin....	96
Gambar 4 23 <i>sequence diagram</i> Laporan Perubahan Raider pada Admin	97
Gambar 4 24 <i>sequence diagram</i> Data Informasi Polis pada Pimpinan Cabang	98
Gambar 4 25 <i>sequence diagram</i> Perubahan Data Nasabah pada Pimpinan Cabang ..	99
Gambar 4 26 <i>sequence diagram</i> Perubahan Ahli Waris pada Pimpinan Cabang	100
Gambar 4 27 <i>sequence diagram</i> Perubahan Metode Bayar pada Pimpinan Cabang	101
Gambar 4 28 <i>sequence diagram</i> Perubahan Raider pada Pimpinan Cabang	102
Gambar 4.29 <i>Form</i> halaman utama sistem	103
Gambar 4.30 <i>Form Login</i> Nasabah.....	103
Gambar 4.31 <i>Form</i> halaman awal sistem nasabah.....	104
Gambar 4.32 <i>Form</i> menu Informasi Polis	104
Gambar 4.33 <i>Form</i> Perubahan Data Nasabah.....	105

Gambar 4.34 <i>Form</i> Perubahan Data Ahli Waris	105
Gambar 4.35 <i>Form</i> Perubahan Metode Pembayaran	106
Gambar 4.36 <i>Form</i> Perubahan Data Raider	106
Gambar 4.37 History Perubahan Data Nasabah.....	107
Gambar 4.38 History Perubahan Ahli Waris	107
Gambar 4.39 History Perubahan Metode Bayar	108
Gambar 4.40 History Perubahan Raider	108
Gambar 4.41 <i>Form</i> Ganti Password pada Nasabah	109
Gambar 4.42 <i>Form Login</i> Admin	109
Gambar 4.43 <i>Form</i> Halaman Utama Admin.....	110
Gambar 4.44 <i>Form</i> Perubahan Data Nasabah.....	110
Gambar 4.45 <i>Form</i> Data Perubahan Ahli Waris.....	111
Gambar 4.46 <i>Form</i> Data Perubahan Metode Pembayaran	111
Gambar 4.47 <i>Form</i> Data Perubahan Raider.....	112
Gambar 4.48 <i>Form</i> Data Informasi Polis	112
Gambar 4.49 Laporan Perubahan Data Nasabah	113
Gambar 4.50 Laporan Perubahan Ahli Waris.....	113
Gambar 4.51 Laporan Perubahan Metode Bayar.....	114
Gambar 4.52 Gambar Laporan Perubahan Raider	114
Gambar 4.53 <i>Form</i> Ganti Password pada Admin	115
Gambar 4.54 <i>Form</i> Tambah Admin Baru.....	115
Gambar 4.55 <i>Form</i> Login Pimpinan Cabang.....	116
Gambar 4.56 <i>Form</i> Halaman Utama Pimpinan Cabang	116
Gambar 4.57 <i>Form</i> Data Informasi Polis Pimpinan Cabang	117
Gambar 4.58 <i>Form</i> Perubahan Data Nasabah Pimpinan Cabang	117
Gambar 4.59 <i>Form</i> Perubahan Ahli Waris Pimpinan Cabang.....	118
Gambar 4.60 <i>Form</i> Perubahan Metode Bayar Pimpinan Cabang.....	118
Gambar 4.61 <i>Form</i> Perubahan Raider Pimpinan Cabang.....	119
Gambar 4.62 <i>Form</i> Ganti Password Pada Pimpinan Cabang	119

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Lambang <i>flowchart</i> (bagan alir).....	25
Tabel 2.2 Simbol - simbol <i>Class Diagram</i>	31
Tabel 2.3 Simbol - simbol <i>use case diagram</i>	32
Tabel 2 4 Simbol - simbol Activity Diagram.....	35
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu	51
Tabel 4.1 Keterangan File <i>User</i>	120
Tabel 4.2 Keterangan File Nasabah	120
Tabel 4.3 Keterangan File Raider	121
Tabel 4.4 Keterangan File Metode Bayar	121
Tabel 4.5 Keterangan File Ahli Waris	121
Tabel 4 6 Jadwal Impementasi.....	122
Tabel 4.7 Perkiraan Biaya Implementasi	123

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada dunia bisnis, teknologi informasi sudah menjadi hal utama dan salah satu aspek yang berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa maupun produk. Seperti halnya pada sistem informasi yang merupakan salah satu komponen terpenting dalam penerapan teknologi informasi. Dengan teknologi informasi, organisasi dapat memiliki nilai tambah yang akan menjadi keunggulan dalam bersaing dengan organisasi bisnis lainnya khususnya dalam bidang asuransi jiwa.

Di Indonesia, sudah banyak kita temukan asuransi - asuransi jiwa yang menawarkan berbagai produk jasanya kepada konsumen demi menjaga kelangsungan hidup setiap konsumen yang mau bergabung dalam asuransi jiwa saat ini sehingga proses bisnis dalam pelayanan jasa asuransi jiwa cepat berkembang pesat.

Salah satu perusahaan asuransi jiwa yang berkompeten di Indonesia adalah PT Asuransi Jiwa SequisLife. Perusahaan ini merupakan perusahaan terbesar yang menawarkan jasa dan produk asuransi jiwa Indonesia yang berpusat di Jakarta dan sudah mempunyai cabang - cabang yang tersebar di beberapa daerah, salah satunya cabang kota Batam yang dalam menjalanni pelayanannya kepada nasabah, perusahaan selalu memberikan pelayanan yang baik agar terjalin hubungan kerja sama antara pihak kantor cabang dengan nasabah tetap maupun calon nasabah. Bentuk pelayanan

yang sering terjadi dalam menjalani aktivitasnya di kantor cabang Batam ini yaitu proses perubahan polis asuransi jiwa. Dimana dalam seminggu ada saja nasabah yang datang ke kantor cabang untuk mengajukan perubahan polis asuransi jiwanya, seperti perubahan alamat rumah, perubahan cara pembayaran asuransi jiwa, perubahan nomor *handphone* untuk notifikasi pesan dari PT Sequislife. Proses yang dilakukan oleh admin dan nasabah dalam pengerjaan perubahan polis asuransi jiwa dapat memakan waktu yang lama dan banyak memakan media kertas sebagai arsip / dokumentasi kantor.

Fakta yang ada di lapangan dalam hal proses perubahan polis, perusahaan cabang kota Batam ini belum memiliki media sistem informasi untuk nasabah yang sudah bergabung karena masih memakai cara yang manual dan data disimpan dalam sistem komputerisasi, sehingga keamanan data dilihat masih belum efisien. Adapun permasalahan yang timbul dalam perusahaan yaitu kurangnya media yang membantu ketika nasabah yang ingin mengajukan perubahan polis. Langkah awalnya masih harus mengunjungi kantor cabang dan mengajukan permasalahannya ke bagian admin, setelah itu admin segera merespon keluhan nasabah dan mempersiapkan formulir perubahan polis yang disediakan dikantor cabang dan diisi oleh nasabah sesuai permohonan serta di tandatangani oleh nasabah. Setelah data formulir diisi oleh nasabah secara manual dan sudah di tandatangani, maka berkas di serahkan ke admin untuk diperiksa kembali datanya. Admin meminta kartu polis dan kartu tanda pengenal (KTP) asli milik nasabah sebagai berkas pendukungnya. Setelah itu admin menyerahkan berkas lagi ke pimpinan cabang untuk dimintai tandatangan pimpinan

cabang, selesai itu admin menandatangani dikolom admin dan meng-*copy* berkas aslinya yang sudah lengkap datanya. Berkas salinan akan disimpan sebagai arsip kantor. Dan berkas yang asli akan dikirimkan admin ke kantor pusat PT Asuransi jiwa Sequislife Jakarta melalui jasa pengiriman dokumen untuk diproses langsung disana.

Hal ini sudah tentu memakan waktu yang lama baik prosesnya maupun hasil laporannya. Untuk mendapatkan hasil laporannya, pihak nasabah harus menunggu sampai mendapatkan informasi atas perubahan polisnya dari kantor pusat dalam bentuk surat yang akan dikirimkan ke alamat rumah nasabah. Begitu juga pihak admin harus menunggu hasil laporan pengajuan perubahan polis nasabahnya yang akan dikirimkan ke alamat kantor cabang Batam. Bentuk dari proses pengajuan perubahan polis ini masih efektif diterapkan oleh perusahaan tersebut, tetapi untuk pengolahannya data masih saja belum akurat dan tepat waktu.

Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERUBAHAN POLIS ASURANSI JIWA BERBASIS *WEB* PADA PT ASURANSI JIWA SEQUIS LIFE CABANG KOTA BATAM”.

Dengan membangun sistem informasi yang berbasiskan web diharapkan dapat membantu nasabah dan admin untuk mengolah data asuransi jiwa di setiap proses perubahan polis nasabah dengan cepat dan hemat waktu tanpa memperlambat suatu pekerjaan yang banyak dikerjakan oleh bagian admin.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun beberapa bentuk permasalahan yang timbul dalam perusahaan tersebut diantaranya adalah:

1. Kurangnya media informasi bagi nasabah untuk melakukan proses pengajuan polis asuransi jiwa, sebab selama ini nasabah hanya mengunjungi kantor cabang atau menghubungi line telepon dan diproses di tempat dengan memakai berkas manual.
2. Masih menyimpan banyak kertas dari salinan berkas asli pengajuan polis yang disimpan dalam buku file dengan tujuan sebagai arsip dokumen yang sewaktu-waktu ada masalah, dokumen tersebut akan dicari kembali dan dipakai sebagai pendukung.
3. Seringnya terjadi kesalahan dalam pembuatan hasil laporannya dan keterlambatan pengumpulan laporan perubahan polis yang sudah masuk dari kantor cabang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun sistem informasi pelayanan perubahan polis asuransi jiwa ini yang berbasiskan *web* yang dapat memudahkan

penyampaian informasi admin dan nasabah dalam perubahan polis asuransinya ?

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan masalah penelitian karena penulis tidak dapat membahas semua masalah berhubungan dengan kemampuan penulis, keterbatasan waktu, lokasi dan biaya, maka penulis membatasi penelitiannya sebagai berikut:

- 1 Meneliti jalan proses pelayanan perubahan polis yang dilakukan oleh pihak nasabah asuransi jiwa sequis life dan admin.
- 2 Meneliti hasil akhir dari proses pelayanan perubahan polis nasabah untuk disimpan sebagai laporan akhirnya.
- 3 Nasabah memiliki hak akses yaitu pengisian data pengajuan perubahan polisnya, mendapatkan informasi perubahan polis dan laporan dari hasil perubahan polisnya

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah ditemukan, maka tujuan dari penelitian ini dapat disimpulkan yaitu :

1. Untuk merancang sistem informasi pelayanan pengajuan polis asuransi jiwa berbasis *web* yang menghasilkan sebuah sistem informasi pelayanan perubahan polis yang efektif dan akurat.

2. Membantu pihak PT Asuransi Jiwa Sequislife cabang Batam dalam melayani nasabah dengan memberikan kemudahan mengakses informasi melalui fitur-fitur yang ada agar nasabah tetap setia menggunakan jasa perusahaan asuransi jiwanya.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai kalangan terutama pihak organisasi, akademisi, dan penelitian selanjutnya. Adapun manfaat yang diberikan dari penelitian ini, baik secara teoritis ataupun praktis dapat diuraikan antara lain adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Penelitian Secara Teoritis

Manfaat teoritis berguna bagi perusahaan, manfaat teoritis itu antara lain:

1. Memperkenalkan teori mengenai rancangan sistem informasi yang memberikan hasil laporan dari perubahan polis secara akurat dalam meningkatkan kinerja.
2. Sebagai bahan referensi bagi pihak perusahaan guna mengetahui sistem informasi pelayanan perubahan polis asuransi jiwa berbasis *web*.

1.6.2 Manfaat Penelitian Secara Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini yang dapat diambil oleh berbagai pihak adalah sebagai berikut:

1. Bagi Universitas

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang dapat dimanfaatkan sebagai kepustakaan bagi Universitas Putera Batam.

2. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan berupa hasil penelitian dalam bidang teknologi dan informasi terutama dari sudut pandang sistem informasi asuransi jiwa pada perusahaan PT. Asuransi Jiwa Sequis Life cabang Batam serta lebih mengerti dan memahami teori – teori yang didapatkan selama penelitian.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai alat media informasi, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberi masukan kepada perusahaan cabang Batam PT. Asuransi Jiwa Sequislife dalam usaha meningkatkan pelayanan perubahan polis terhadap nasabah dan mempermudah pengguna dalam pencarian informasi.

4. Bagi Peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang berhubungan dengan rancang bangun sistem informasi pelayanan perubahan polis asuransi jiwa berbasis *web*.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori Umum

Pada tahap ini akan dijelaskan secara lengkap seluruh teori umum yang mendukung untuk penelitian ini. Teori umum yang akan dijelaskan adalah yang berhubungan dengan konsep dan literature mengenai sistem informasi seperti kutipan dan referensi dari sumber – sumber yang diakui dan valid. Berikut teori umum yang akan dijelaskan sebagai berikut :

2.1.1 Sistem

Untuk menghasilkan suatu sistem yang baik maka dibutuhkan suatu pengkajian secara mendalam terhadap sistem tersebut. Suatu sistem bersifat dinamis dan tidak statis, hal ini mengindikasikan bahwa suatu sistem akan selalu berubah dari bentuk yang paling sederhana menuju bentuk yang sempurna. Namun, untuk mencapai kesempurnaan sistem sangatlah sulit hal ini karena sistem merupakan bagian – bagian, atau komponen – komponen yang saling melengkapi dan berinteraksi satu sama lainnya untuk mencapai tujuannya.

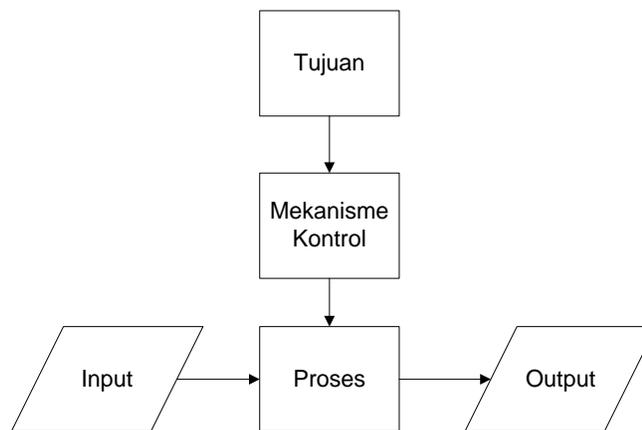
Sumber daya mengalir dari elemen output dan untuk menjamin prosesnya berjalan dengan baik maka dihubungkan dengan mekanisme kontrol.

Menurut (Sutabri, 2012: 3) ia berpendapat bahwa suatu sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur, komponen, atau variable yang terorganisasi, saling

berinteraksi, saling tergantung sama lain dan terpadu yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama – sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan di atas dapat diambil kesimpulannya bahwa sistem dapat diartikan sebagai suatu sekelompok elemen – elemen ataupun unsur yang saling erat hubungannya antara satu dengan yang lain dengan maksud yang bersama – sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Berikut elemen - elemen sistem yang dapat digambarkan dengan model sistem dibawah ini.



Gambar 2.1 Model Hubungan Elemen – elemen Sistem

Berdasarkan gambar diatas maka sistem merupakan suatu elemen yang saling berhubungan satu sama lainnya dan saling berinteraksi untuk mencapai hasil tujuan yang diinginkan (*output*).

2.1.1.1 Karakteristik Sistem

Beberapa karakteristik sistem yang dapat membedakan suatu sistem dengan sistem lainnya menurut (Sutabri, 2012: 13-14) antara lain :

1. Batasan (*boundary*)

Batasan merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Penggambaran dari suatu elemen atau unsur mana yang termasuk di dalam sistem dan mana yang di luar sistem.

2. Lingkungan (*environment*)

Lingkungan merupakan segala sesuatu yang ada diluar batas sistem dari sistem yang mempengaruhi sistem operasi , lingkungan yang menyediakan asumsi, kendala dan input terhadap suatu sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan juga merugikan.

3. Masukan (*input*)

Masukan merupakan energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan ini dapat berupa sumber daya (data, bahan baku, peralatan dan energi dari lingkungan yang dikonsumsi dan dimanipulasi oleh suatu sistem.

4. Keluaran (*output*)

Keluaran sistem merupakan sumber daya atau produk (informasi, laporan, dokumen, tampilan layar komputer, barang jadi) yang disediakan untuk lingkungan sistem oleh kegiatan dalam suatu sistem. Keluaran dapat berupa informasi yang dapat digunakan sebagai masukan untuk pengambil keputusan atau hal – hal yang menjadi *input* bagi subsistem yang lain atau hanya sebagai sisa pembuangan.

5. Komponen (*component*)

Komponen sistem merupakan kegiatan – kegiatan atau proses dalam suatu sistem yang mentransformasikan *input* menjadi bentuk setengah jadi (*output*). Komponen ini bisa merupakan subsistem dari sebuah sistem.

6. Penghubung (*interface*)

Penghubung merupakan tempat dimana komponen atau sistem dan lingkungannya bertemu atau berinteraksi. Melalui penghubung ini kemungkinan sumber – sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lainnya. Dengan penghubung satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

7. Penyimpanan (*storage*)

Penyimpanan sistem ini merupakan suatu media penyangga diantara komponen tersebut bekerja dengan berbagai tingkatan yang ada dan memungkinkan komponen yang berbeda dari berbagai data yang sama. Area yang dikuasai dan digunakan untuk penyimpanan sementara dan tetap dari informasi, energi, bahan baku, dan sebagainya.

2.1.1.2 Daur Hidup Sistem

Daur hidup sistem (*system life cycle*) merupakan proses evolusioner yang diikuti dengan penerapan sistem atau subsistem informasi berbasis komputer. Beberapa fase atau tahapan daur hidup sistem dalam bukunya yang berjudul Analisis Sistem Informasi (Sutabri, 2012: 20-21) antara lain :

1. Mengenali adanya kebutuhan

Sebelum segala sesuatu terjadi, terlebih dahulu timbul suatu kebutuhan yang harus dikenali sebagaimana adanya. Kebutuhan dapat terjadi sebagai hasil perkembangan organisasi. Volume kebutuhan itu meningkat melebihi kapasitas dari sistem yang ada. Semua kebutuhan ini harus dapat didefinisikan dengan jelas, tanpa adanya kejelasan mengenai kebutuhan yang ada, pembangunan sistem akan kehilangan arah dan efektivitasnya.

2. Pembangunan sistem

Suatu proses atau seperangkat prosedur yang harus diikuti guna menganalisis kebutuhan yang timbul dan membangun suatu sistem untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

3. Pemasangan sistem

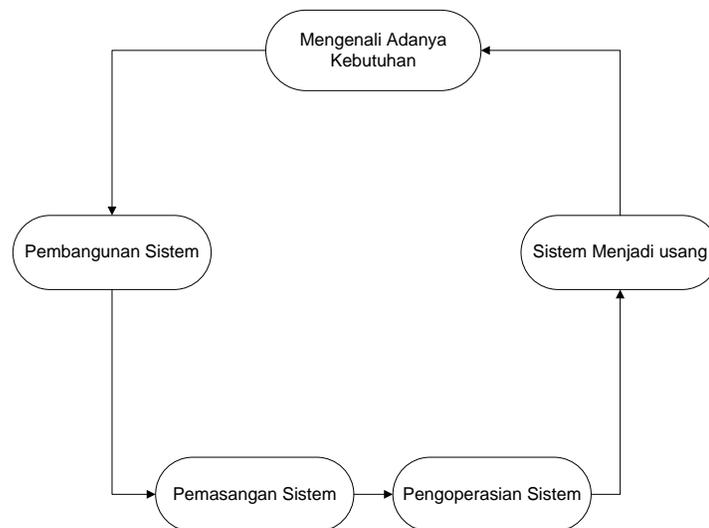
Setelah tahap pembangunan selesai, kemudian sistem akan dioperasikan. Pemasangan sistem merupakan tahap yang penting dalam daur hidup sistem, dimana peralihan dari tahap pembangunan menuju operasional adalah pemasangan sistem, yang merupakan langkah akhir dari suatu pembangunan sistem.

4. Pengoperasian sistem

Program – program komputer dan prosedur – prosedur pengoperasian yang membentuk suatu sistem informasi semuanya bersifat statis, sedangkan organisasi yang ditunjang oleh sistem informasi selalu mengalami perubahan karena pertumbuhan kegiatan, perubahan peraturan, ataupun kemajuan teknologi.

5. Sistem menjadi usang

Kadang – kadang perubahan yang terjadi begitu drastis sehingga tidak dapat diatasi hanya dengan melakukan perbaikan pada sistem yang sedang berjalan. Tiba saat dimana secara ekonomis dan teknis, sistem yang ada sudah tidak layak lagi untuk dioperasikan dan sistem yang baru perlu dibangun untuk menggantinya.



Gambar 2.2 Daur Hidup Sistem (*system life cycle*) (Sutabri, 2012: 21)

2.1.1.3 Klasifikasi Sistem

Menurut (Sutabri, 2012: 15) dalam bukunya, sistem dapat diklasifikasikan dengan berbagai sudut pandang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem abstrak (*abstract system*) dan sistem fisik (*physical system*)

Sistem abstrak merupakan sistem yang berupa pemikiran atau ide – ide yang tidak tampak secara fisik, sedangkan sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik.

2. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem alamiah (*natural system*) dan sistem buatan manusia (*human made system*)

Sistem alamiah merupakan sistem yang terjadi karena proses atau tidak dibuat oleh manusia (ditentukan dan tunduk kepada kehendak sang pencipta alam), sedangkan sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang oleh manusia.

3. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertentu (*deterministic system*) dan sistem tak tentu (*probabilistic system*)

Sistem tertentu beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Interaksi diantara bagian – bagiannya dapat dideteksi dengan pasti, sehingga keluaran dari sistem dapat diramalkan, sedangkan sistem tak tentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.

4. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertutup (*closed system*) dan sistem terbuka (*open system*)

Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan lingkungan lainnya, sedangkan sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya.

2.1.2 Informasi

Menurut (Sutabri, 2012: 21), mendefenisikan bahwa informasi adalah data yang diproses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata dan terasa bagi keputusan saat itu atau keputusan mendatang.

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang lebih berarti bagi si Penerima dan mempunyai nilai yang nyata yang dapat dirasakan dalam keputusan – keputusan saat ini atau keputusan – keputusan yang akan datang dan lebih berarti bagi yang menerimanya di kutip dari Al Fatta (2007:8) dalam jurnalnya (Syukron & Hasan, 2015) . Namun secara umumnya, informasi dapat didefenisikan sebagai hasil dari pengumpulan dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian – kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Data yang diolah melalui suatu model menjadi informasi, penerima kemudian menerima informasi tersebut, membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan, yang berarti menghasikan suatu tindakan yang lain yang akan membuat sejumlah data kembali.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat ditarik kesimpulannya bahwa informasi merupakan sekumpulan fakta (data) yang sudah diolah, kemudian dibentuk atau dimanipulasi yang lebih berguna, lebih berarti bagi penerima dan mempunyai nilai nyata yang digunakan untuk mengambil keputusan.

2.1.2.1 Kualitas Informasi

Menurut (Sutabri, 2012: 33-34), mendefinisikan bahwa kualitas informasi terdiri dari 3 hal, yaitu :

1. Akurat (*Accurate*)

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan. Informasi harus akurat karena biasanya dari sumber informasi sampai penerima informasi ada kemungkinan terjadi gangguan (*noise*) yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut maka informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.

2. Tepat Waktu (*Timelines*)

Informasi yang datang pada si penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan tersebut terlambat maka dapat berakibat fatal untuk organisasi.

3. Relevan (*Relevance*)

Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.

2.1.2.2 Nilai Informasi

Menurut (Sutabri, 2012: 30-31), mendefinisikan bahwa, pengukuran nilai informasi biasanya dihubungkan dengan *analysis cost effectiveness* atau *cost benefit*. Nilai informasi didasarkan atas 10 (sepuluh) sifat, yaitu:

1. Mudah diperoleh

Sifat ini menunjukkan informasi dapat diperoleh dengan mudah dan cepat, kecepatan memperoleh dapat diukur misalnya 1 menit *versus* 24 jam. Akan tetapi, beberapa nilainya bagi pemakai informasi sulit mengukurnya.

2. Luas dan lengkap

Sifat ini menunjukkan lengkapnya isi informasi, hal ini tidak berarti hanya mengenai *volumenya*, tetapi juga mengenai keluaran informasinya. Sifat ini sangat kabur, karena itu sulit mengukurnya.

3. Ketelitian

Sifat ini menunjukkan sedikitnya kesalahan dalam informasi, dalam hubungannya dengan *volume* data yang besar terjadi dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan.

4. Kecocokan

Sifat ini menunjukkan seberapa baik informasi dalam hubungan dengan permintaan para pemakai, isi informasi harus ada hubungannya dengan masalah yang sedang dihadapi semua keluaran lainnya tidak berguna tetapi mahal mempersiapkannya, sifat ini sulit mengukurnya.

5. Ketepatan waktu

Menunjukkan tak ada keterlambatan jika ada yang ada sedang ingin mendapatkan informasi masukan, pengolahan, dan pelaporan keluaran kepada pemakai biasanya tepat waktu.

6. Kejelasan

Sifat ini menunjukkan keluaran informasi yang bebas dari istilah-istilah yang tidak jelas hanya dengan beberapa keputusan, tetapi juga dengan beberapa pengambilan keputusan. Sifat ini diukur, tetapi dalam banyak hal dapat diberikan nilai yang dapat diukur.

7. Keluwesan

Sifat ini berhubungan dengan dapat disesuaikannya keluaran informasi tidak hanya dengan beberapa keputusan, tetapi dalam banyak hal seperti pengambilan keputusan. Sifat ini sulit diukur tetapi dalam banyak hal dapat diberikan nilai yang dapat diukur.

8. Dapat dibuktikan

Sifat ini menunjukkan kemampuan beberapa pemakai informasi untuk menguji keluaran informasi dan sampai pada kesimpulan yang sama.

9. Tidak ada prasangka

Sifat ini berhubungan dengan tidak adanya keinginan untuk mengubah informasi guna mendapatkan kesimpulan yang telah dipertimbangkan sebelumnya.

10. Dapat diukur

Sifat ini menunjukkan hakikat informasi yang dihasilkan dari sistem informasi formal.

2.1.2.3 Fungsi Informasi

Menurut (Sutabri, 2012: 24), fungsi informasi pada dasarnya adalah untuk menambah pengetahuan informasi yang disampaikan kepada pemakai mungkin merupakan hasil data yang sudah diolah menjadi sebuah keputusan. Akan tetapi, dalam kebanyakan pengambilan keputusan yang kompleks, informasi hanya dapat menambah kemungkinan kepastian atau mengurangi bermacam – macam pilihan. Informasi yang disediakan bagi pengambil keputusan memberi suatu kemungkinan faktor resiko pada tingkat – tingkat pendapat yang berbeda.

2.1.3 Sistem Informasi

Dalam penelitian jurnalnya (Syukron & Hasan, 2015) menurut Loudon (2007: 15) mengemukakan bahwa system informasi secara teknis dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan mengumpulkan atau mendapatkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi.

Begitu juga menurut (Sutabri, 2012: 38) berpendapat bahwa, sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Hasil penelitian dari jurnal (Maharani, 2015: 47), sistem informasi merupakan suatu kumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilakukan akan memberikan informasi bagipengambil keputusan atau untuk mengendalikan organisasi.

Dari jurnal (Anitasari, Aini, & Hariyanto, 2016) pengertian sistem informasi menurut (Kristanto, 2007: 12) adalah kumpulan dari perangkat keras dan perangkat lunak komputer serta perangkat manusia yang akan mengolah data menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut.

Berdasarkan beberapa penelitian tentang sistem informasi maka dapat ditarik kesimpulan sistem informasi adalah sistem yang bekerja untuk mengolah data menjadi informasi yang dapat mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan cara mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, menyebarkan informasi yang mempunyai keterkaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya yang bertujuan menghasilkan suatu informasi dalam suatu bidang tertentu.

2.1.3.1 Komponen Sistem Informasi

Dari penjelasan mengenai arti sistem informasi, ada beberapa komponen sistem menurut (Sutabri, 2012: 39-40) diantaranya :

1. Perangkat Keras (*hardware*) merupakan komponen fisik yang terdiri dari peralatan pengolah (*processor*), peralatan untuk mengingat (*memory*), peralatan *output* dan peralatan komunikasi, terdiri dari komputer, printer, jaringan
2. Perangkat Lunak (*software*) merupakan kumpulan dari program – program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer.
3. Database merupakan komponen dasar informasi yaitu fakta – fakta atau kumpulan bahan – bahan pemrosesan.

4. Telekomunikasi merupakan komunikasi yang menghubungkan antara pengguna sistem dengan sistem komputer secara bersama-sama kedalam suatu jaringan kerja yang efektif.
5. Manusia (*user*) sebagai pengoperasi sistem atau personel dari sistem informasi, meliputi manajer, analis, programmer, dan operator serta yang bertanggung jawab terhadap perawatan sistem.

2.1.4 SDLC (*Software Development Life Cycle*).

SDLC (*Software Development Life Cycle*) atau sering disebut juga *System Development Life Cycle* merupakan proses mengembangkan atau mengubah suatu sistem perangkat lunak dengan menggunakan model – model dan metodologi yang digunakan orang untuk mengembangkan sistem –sistem perangkat lunak sebelumnya (Sukamto & Shalahuddin, 2011: 24)..

Masih menurut (Sukamto & Shalahuddin, 2011: 24-26), berikut beberapa tahapan – tahapan yang ada pada SDLC secara global, diantaranya sebagai berikut:

1. Inisiasi (*initiation*)

Tahap ini biasanya ditandai dengan pembuatan proposal proyek perangkat lunak.

2. Pengembangan konsep sistem (*system concept development*)

Merdefinikasikan lingkup konsep termask dokumen lingkup sistem, analisis manfaat biaya manajemen rencana, dan pembelajaran kemudahan sistem.

3. Perencanaan (*planning*)

Mengembangkan rencana manajemen proyek dan dokumen perencanaan lainnya. Menyediakan dasar untuk mendapatkan sumber daya (*resource*) yang dibutuhkan untuk memperoleh solusi.

4. Analisis kebutuhan (*requirement analysis*)

Menganalisis kebutuhan pemakai sistem perangkat lunak (*user*) dan mengembangkan kebutuhan *user*. Membuat dokumen kebutuhan fungsional.

5. Desain (*design*)

Mentransformasikan kebutuhan detail menjadi kebutuhan yang sudah lengkap, dokumen desain sistem focus pada bagaimana dapat memenuhi fungsi-fungsi kebutuhan.

6. Pengembangan (*development*)

Mengkonversi *design* ke sistem informasi yang lengkap termasuk bagaimana memperoleh dan melakukan instalasi lingkungan sistem yang dibutuhkan. Membuat basis data dan mempersiapkan prosedur kasus pengujian; mempersiapkan berkas atau *file* pengujian, pengodean, pengompilasian, memperbaiki dan membersihkan program, peninjauan pengujian.

7. Intergerasi dan pengujian (*integration and test*)

Mendemonstrasikan sistem perangkat lunak bahwa telah memenuhi kebutuhan yang spesifikasi pada dokumen kebutuhan fungsional. Dengan diarahkan oleh staf penjamin kualitas (*quality assurance*) dan *user*. Menghasilkan laporan analisis pengujian.

8. Implementasi (*implementation*)

Termasuk pada persiapan implementasi, implementasi perangkat lunak pada lingkungan produksi (lingkungan pada *user*) dan menjalankan resolusi dari permasalahan yang teridentifikasi dari fase integrasi dan pengujian.

9. Operasi dan pemeliharaan (*operation and maintenance*)

Mendeskripsikan pekerjaan untuk mengoperasikan dan memelihara sistem informasi pada lingkungan produksi, termasuk implementasi akhir dan masuk pada proses peninjauan.

10. Disposisi (*disposition*)

Mendeskripsikan aktifitas akhir dari pengembangan sistem dan membangun data yang sebenarnya sesuai dengan aktifitas *user*.

Dari penerapan tahapan prosesnya, SDLC memiliki beberapa model - model dasarnya yang semua modelnya memiliki kelebihan dan kelemahan menurut (Sukanto & Shalahuddin, 2011: 26-40), diantaranya adalah:

1. Model *waterfall*

Model SDLC air terjun (*waterfall*) sering juga disebut model sekuensial linier (*sequential linier*) atau alur hidup klasik (*classic life cycle*). Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, *design*, pengkodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*).

2. Model *prototype*

Model *prototype* dimulai dari pengumpulan kebutuhan pelanggan terhadap perangkat lunak yang akan dibuat. Lalu dibuatlah program *Prototype* agar pelanggan lebih terbayang dengan apa sebenarnya diinginkan. Program *Prototype* biasanya merupakan program *Prototype* yang belum jadi.

3. Model *Rapid Application Development* (RAD)

Rapid Application Development (RAD) adalah model proses pengembangan perangkat lunak yang bersifat inkremental terutama untuk waktu pengerjaan yang pendek. Model RAD adalah adaptasi dari model air terjun untuk mengembangkan setiap komponen perangkat lunak.

4. Model *iterative*

Model iteratif mengkombinasikan proses-proses pada model air terjun dan iteratif pada *prototype*. Model inkremental akan menghasilkan versi-versi perangkat lunak yang sudah mengalami penambahan fungsi untuk setiap pertambahannya (inkremen/*increment*).

5. Model *spiral*

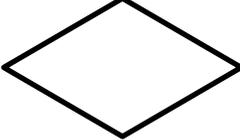
Model spiral memasangkan iteratif dan model *prototype* dengan *control* dan aspek sistematis yang diambil dari model air terjun.

Pada penyusunan penelitian ini, dari beberapa model SDLC diatas peniliti menggunakan pendekatan model *waterfall* sebagai perancangan sistem informasi berbasis *web*.

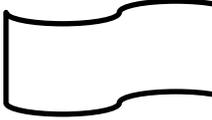
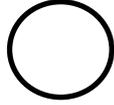
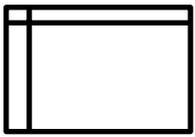
2.1.5 Flowchart (Bagan Alir)

Flowchart (bagan alir) merupakan gambar yang menggunakan lambing-lambang baku untuk menggambarkan sistem atau proses. *Flowchart* memiliki beberapa lambang yang sudah biasa digunakan dalam pengembangan sistem, baik dalam sistem manual maupun sistem komputerisasi menurut (Setiawati & Diana, 2011: 43). Beberapa lambang *flowchart* yang tampak dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.1 Lambang *flowchart* (bagan alir)

Input		Data
		Sumber Data
		Input Manual
Proses		Proses
		Keputusan Bersyarat
		Proses Manual

Tabel 2.1 Lanjutan

Output		Dokumen (<i>hardcopy</i>)
		Tampilan Layar
		Kertas / slip
Tanda Penghubung		Mulai / Selesai
		Penghubung Halaman Sama
		Penghubung Halaman Lain
Arsip		Memori Internal
		Data Sekuen
		Data Online

Sumber: (Setiawati & Diana, 2011: 43)

Berbeda dari yang dikutip oleh (Ladjamuddinn, 2005) dalam penelitian jurnalnya (Maharani, 2015) *flowchart* didefenisikan sebagai sebuah bagan-bagan yang mempunyai arus yang menggambarkan langkah – langkah penyelesaian suatu masalah.

2.1.6 UML (*Unified Modeling Language*)

Dalam perkembangan teknik pemrograman berorientasi objek, muncul sebuah standarisasi bahasa pemodelan untuk pembangunan perangkat lunak yang dibangun dengan menggunakan teknik pemrograman berorientasi objek, yaitu *Unified Modelling Language (UML)*. UML merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks – teks pendukung. UML muncul karena adanya kebutuhan pemodelan visual untuk menggambarkan, membangun dan dokumentasi dari sistem perangkat lunak.

Secara fisik, UML (*Unified Modeling Language*) adalah sekumpulan spesifikasi yang dikeluarkan oleh *Object Management Group (OMG)* yang terdiri dari 4 macam spesifikasi yaitu *Diagram Interchange Specification*, *UML Infrastructure*, *UML Superstructure*, dan *Object Constraint Language (OCL)* (Sukanto & Shalahuddin, 2011: 120).

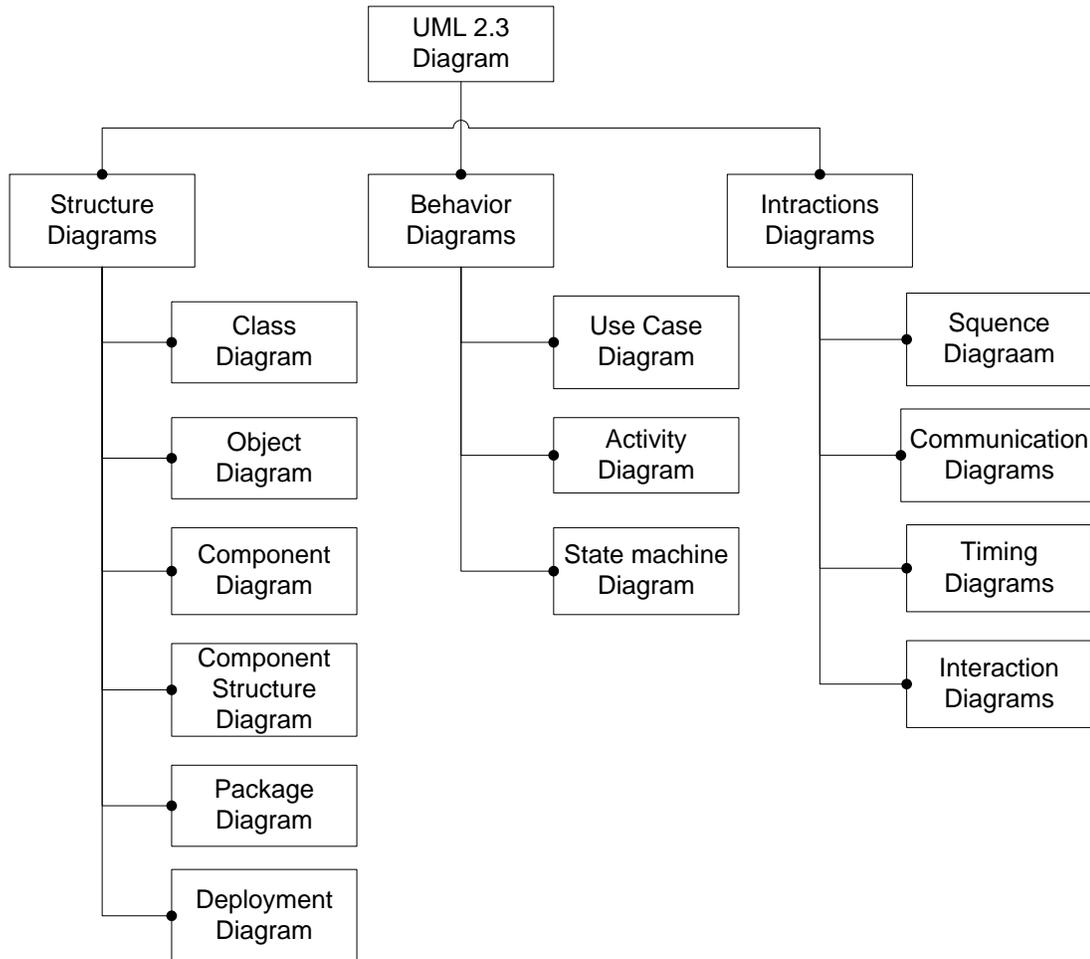
2.1.6.1 Diagram UML

Diagram UML adalah representasi grafis parsial (*view*) dari model sistem yang disain, implementasi, atau sudah ada. Diagram UML berisi elemen grafis (simbol).

UML node terhubung dengan tepi (juga dikenal sebagai jalur atau arus) yang mewakili elemen dalam model UML dari sistem yang dirancang. Model UML dari sistem mungkin juga berisi dokumentasi lain seperti *use case* yang ditulis sebagai *teks templated*. Jenis diagram didefinisikan oleh simbol grafis utama yang ditunjukkan pada diagram. Misalnya, diagram di mana simbol utama di area isi adalah kelas adalah diagram kelas. Diagram yang menunjukkan *use case* dan *actor* adalah *use case* diagram. Diagram urutan menunjukkan urutan pertukaran pesan antara jalur kehidupan. Spesifikasi UML tidak menghalangi pencampuran berbagai jenis diagram, misalnya untuk menggabungkan elemen struktural dan perilaku untuk menunjukkan mesin negara yang disarangkan di dalam kasus penggunaan. Akibatnya, batasan antara berbagai jenis diagram tidak ditegakkan secara ketat. Pada saat yang sama, beberapa alat UML membatasi kumpulan elemen grafis yang tersedia yang dapat digunakan saat mengerjakan jenis diagram tertentu.

Dalam jurnalnya (Syukron & Hasan, 2015: 30) mengemukakan bahwa menurut fowler (2005: 1) UML (*Unified Modeling Language*) adalah keluarga notasi grafis yang didukung oleh meta model tunggal, yang membantu pendeskripsian dan desain sistem perangkat lunak, khususnya sistem yang dibangun dengan menggunakan pemrograman berorientasi objek (OOP).

Menurut (Sukamto & Shalahuddin, 2011: 121) diagram UML terdiri dari 13 macam diagram yang dikelompokkan dalam 3 kategori. Pembagian kategori dan macam-macam diagram tersebut dapat dilihat pada gambar 2.3 dibawah ini:



Gambar 2.3 Diagram UML (Sukamto & Shalahuddin, 2011: 121)

Penjelasan singkat dari pembagian kategori tersebut:

1. *Structure diagram* yaitu kumpulan diagram yang digunakan untuk menggambarkan suatu struktur statis dari sistem yang dimodelkan.
2. *Behavior diagram* yaitu kumpulan diagram yang digunakan untuk menggambarkan kelakuan sistem atau rangkain perubahan yang terjadi pada sebuah sistem.

3. *Interaction diagram* yaitu kumpulan diagram yang digunakan untuk menggambarkan interaksi sistem dengan sistem lain maupun interaksi antara subsistem pada suatu sistem.

Dalam melakukan perancangan peneliti menggunakan *Class diagram*, *Use Case diagram*, dan *Activity diagram*, berikut penjelasan dari masing-masing diagram:

1. *Class Diagram*

Diagram kelas atau *class diagram* menggambarkan struktur sistem dari pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem (Syukron & Hasan, 2015). Kelas Memiliki atribut dan metode atau operasi. Atribut merupakan variabel-variabel yang dimiliki oleh suatu kelas, sedangkan operasi atau metode adalah fungsi-fungsi yang dimiliki oleh suatu kelas. Dalam mendefinisikan metode yang ada di dalam kelas perlu memperhatikan *cohesion* dan *coupling*. *Cohesion* adalah ukuran seberapa dekat keterkaitan instruksi di dalam sebuah metode terkait satu sama lain sedangkan *coupling* adalah ukuran seberapa dekat keterkaitan instruksi antara metode yang satu dengan metode yang lain dalam suatu sebuah kelas. Dalam diagram kelas terdapat beberapa simbol dalam penggunaannya

Tabel 2.2 Simbol - simbol *Class Diagram*

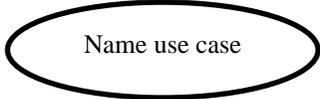
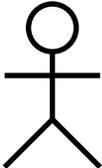
Simbol	Deskripsi
<p>Kelas</p> <p>nama_kelas +atribut +operasi()</p>	Kelas pada struktur system
<p>Antarmuka / <i>Interface</i></p> <p></p> <p>nama_interface</p>	Sama dengan konsep <i>interfaced</i> dalam pemograman berorientasiobjek
<p>Asosiasi / <i>association</i></p> <p></p>	Relasi antar kelas dengan makna umum, asosiasi biasanya juga disertai dengan <i>multiplicity</i>
<p>Asosiasi berarah / <i>directed association</i></p> <p></p>	Relasi antar kelas dengan makna umum, asosiasi biasanya juga disertai dengan <i>multiplicity</i>
<p>Generalisasi</p> <p></p>	Relasi antar kelas dengan makna generalisasi-spesialisasi (umum khusus)
<p>Kebergantungan / <i>dependency</i></p> <p></p>	Relasi antara kelas dengan makna kebergantungan antar kelas
<p>Agregasi / <i>aggregation</i></p> <p></p>	Relasi antar kelas dengan makna semua bagian (<i>whol -part</i>)

2. Use Case Diagram

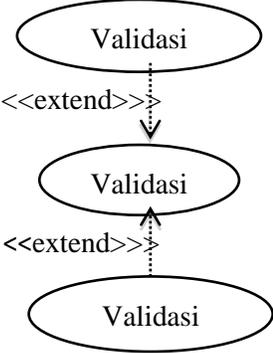
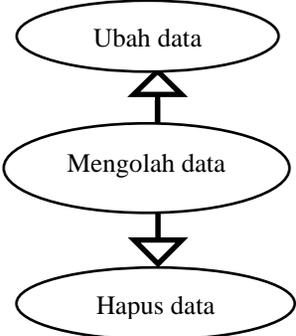
Use case diagram merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. Ada dua hal utama pada *use case* yaitu pendefinisian apa yang disebut aktor dan *use case*.

- a. **Aktor:** merupakan orang, proses, atau sistem lain berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat di luar sistem informasi yang akan dibuat itu sendiri, jadi walaupun simbol dari aktor adalah gambar orang, tapi aktor belum tentu merupakan orang.
- b. **Use case:** merupakan fungsionalitas yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang saling bertukar pesan antar unit atau aktor.

Tabel 2.3 Simbol - simbol *use case diagram*

Simbol	Deskripsi
<p><i>Use case</i></p> 	<p>Fungsional yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang saling bertukar pesan antara unit atau aktor, biasanya dinyatakan dengan menggunakan kata kerja diawal di awal frase nama <i>use case</i>.</p>
<p>Aktor / <i>actor</i></p> 	<p>Orang, proses, atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat diluar sistem informasi yang akan dibuat itu sendiri, jadi walaupun simbol dari aktor adalah gambar orang, biasanya dinyatakan menggunakan kata benda diawal frase nama aktor.</p>
<p>Asosiasi / <i>association</i></p> 	<p>Komunikasi antara aktor dan <i>use case</i> yang berpartisipasi pada <i>use case</i> atau <i>use case</i> memiliki interaksi dengan aktor.</p>

Tabel 2.3 Lanjutan

<p>Ektensi / <i>extend</i></p> <p style="text-align: center;">  </p>	<p>Relasi <i>use case</i> tambahan ke sebuah <i>use case</i> dimana <i>use case</i> yang ditambahkan dapat berdiri sendiri walau tanpa <i>use case</i> tambahan yaitu , mirip dengan prinsip <i>inheritance</i> pada pemrograman berorientasi objek, biasanya <i>use case</i> tambahan memiliki nama depan sama dengan <i>use case</i> yang ditambahkan misal Arah panah mengarah pada <i>use case</i> yang ditambahkan</p> <p style="text-align: center;">  </p>
<p>Generalisasi / <i>generalization</i></p> <p style="text-align: center;">  </p>	<p>Hubungan generalisasi dan spesialisasi (umum-khusus) antara dua buah <i>use case</i> dimana fungsi yang satu adalah fungsi yang lebih umum dari lainnya, misalnya Arah panah mengarah pada <i>use case</i> yang menjadi generalisasi (umum)</p> <p style="text-align: center;">  </p>

Tabel 2.3 Lanjutan

<p>Menggunakan / include / uses</p> <p><<include>></p>  <p><<uses>></p> 	<p>Relasi <i>use case</i> tambah ke sebuah <i>use case</i> dimana <i>use case</i> yang ditambahkan memerlukan <i>use case</i>. Ini untuk menjalankan fungsinya atau sebagai syarat dijalankan <i>use case</i> ini</p> <p>Ada dua sudut pandang yang cukup besar mengenai <i>include</i> di <i>usecase</i>: <i>Include</i> berarti <i>use case</i> yang ditambahkan akan selalu dipanggil saat <i>use case</i> yang ditambahkan dijalankan. <i>Include</i> berarti <i>use case</i> yang tambahan akan selalu melakukan pengecekan apakah <i>use case</i> yang ditambahkan telah dijalankan sebelum <i>use case</i> tambahan dijalankan. Kedua interpretasi di atas dapat dianut salah satu atau keduanya tergantung pada pertimbangan dan interpretasi yang dibutuhkan</p>
--	--

Sumber: (Sukanto & Shalahuddin, 2011: 131-133)

3. Activity Diagram

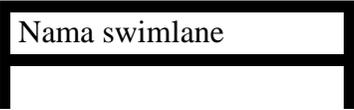
Activity Diagram (diagram aktivitas) menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis. *Activity Diagram* juga banyak digunakan untuk mendefinisikan hal-hal berikut:

- a. Rancangan proses bisnis di mana setiap urutan aktivitas yang digambarkan merupakan proses bisnis sistem yang didefinisikan.
- b. Urutan atau pengelompokan tampilan dari sistem / *user interface* dimana setiap aktivitas di anggap memiliki sebuah rancangan antarmuka tampilan.

- c. Rancangan pengujian dimana setiap aktivitas dianggap memerlukan sebuah pengujian yang perlu didefinisikan khusus ujinya.

Activity Diagram memiliki beberapa simbol dalam penggunaannya. Berikut adalah simbol-simbol yang ada pada *Diagram Activity* menurut (Sukanto & Shalahuddin, 2011: 134-135).

Tabel 2.4 Simbol - simbol Activity Diagram

Simbol	Deskripsi
Status awal 	Status awal aktivitas sistem, sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status awal
Aktivitas 	Aktivitas yang dilakukan sistem, aktivitas biasanya diawali dengan kata kerja
Percabangan / <i>decision</i> 	Asosiasi percabangan dimana jika ada pilihan aktivitas lebih dari satu
Penggabungan / <i>joint</i> 	Asosiasi penggabungan dimana lebih dari satu aktivitas digabungkan menjadi satu
Status Akhir 	Status akhir yang dilakukan sistem, sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status akhir
Swimlane 	Memisahkan organisasi bisnis yang bertanggung jawab terhadap aktivitas yang terjadi

2.1.7 Rancang Bangun

Rancang merupakan serangkaian prosedur untuk menerjemahkan hasil analisis dari sebuah sistem kedalam Bahasa pemrograman untuk mendeskripsikan dengan detail bagaimana komponen-komponen sistem diimplementasikan. Sedangkan bangun atau pembangunan sistem adalah kegiatan menciptakan baru maupun mengganti atau memperbaiki sistem yang telah ada baik secara keseluruhan maupun sebagian (Sutabri, 2012: 113).

Rancang bangun sangat berkaitan dengan perancangan sistem yang merupakan satu kesatuan untuk merancang dan membangun sebuah aplikasi. Menurut (Sutabri, 2012: 113-114) perancangan sistem adalah penentuan proses dan data yang diperlukan oleh sistem baru. Jika sistem itu berbasis komputer, rancangan dapat menyertakan spesifikasi jenis peralatan yang akan digunakan.

Tujuan dari perancangan sistem yaitu :

1. untuk memenuhi kebutuhan para pemakai sistem dan memberikan gambaran yang jelas dan rancang bangun yang lengkap kepada programmer.
2. lebih berfokus kepada perancangan atau desain sistem yang terinci yaitu pembuatan rancang bangun yang jelas dan lengkap yang nantinya digunakan untuk pembuatan program komputernya.

Untuk mencapai tujuan ini, analisis harus mencapai tujuan sebagai berikut :

1. Rancangan sistem harus berguna, mudah dipahami dan mudah digunakan

2. Rancangan sistem harus dapat mendukung tujuan utama dari organisasi perusahaan, sesuai dengan apa yang telah di defenisikan pada tahap perancangan sistem yang ditempatkan pada tahap analisa sistem.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan rancang bangun sistem merupakan kegiatan mendeskripsikan hasil analisa kedalam bentuk paket perangkat lunak kemudian menciptakan sistem tersebut atau memperbaiki sistem yang ada serta untuk menentukan bagaimana suatu sistem akan menyelesaikan apa yang harus diselesaikan.

2.1.8 Basis Data

Pendapat dari (Komputer,2010: 28) *database* atau basis data adalah sekumpulan data yang memiliki hubungan secara logika dan diatur dengan susunan tertentu serta disimpan dalam media penyimpanan komputer. Data itu sendiri adalah representasi dari semua fakta yang ada pada dunia nyata. Data disimpan didalam *database* untuk keperluan penyediaan informasi, diorganisasikan untuk efisiensi kapasitas penyimpanan supaya informasi yang dihasilkan berkualitas. *Database* sering digunakan untuk melakukan proses terhadap data – data tersebut untuk menghasilkan informasi tertentu. Contohnya dalam penelitian ini yaitu data nasabah asuransi jiwa yang telah bergabung di perusahaan asuransi jiwa Sequislife, data agent, data produk asuransi jiwa yang tergolong di asuransi jiwa Sequislife. Informasi yang

diperoleh bisa didapatkan dari *software* pemroses *database* dengan cara memberikan perintah dalam bahasa tertentu yaitu SQL (*Structured Query Language*).

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa basis data (*database*) merupakan kumpulan dari informasi dan data – data yang saling berhubungan satu sama lain yang disimpan didalam komputer untuk dapat digunakan oleh suatu program dalam keperluan penyediaan informasi suatu organisasi.

2.1.9 Sistem Basis Data

Menurut (Komputer, 2010: 58) mendefenisikan bahwa sebuah sistem basis data (*database system*) adalah sekumpulan dari komponen *database – database* yang meliputi :

1. *Database*
2. *Database Server*
3. *Komponen Client Server*
4. *Aplikasi Database*

Sistem basis data merupakan salah satu komponen terpenting dalam penerapan teknologi informasi. Dengan adanya basis data, perusahaan dapat menyimpan data dalam jumlah yang besar dan mengakses lebih cepat dan terstruktur serta dapat mengelola data dengan lebih baik dan akurat serta mengintegrasikan semua data dari seluruh cabang yang dimiliki.

Kewajiban utama dari sistem basis data adalah menyediakan antarmuka (*interface*) kepada user untuk membuat *database*, dan mengolahnya (mencari, menghapus, mengedit)

2.2 Tinjauan Teori Khusus

Pada tahap ini akan dijelaskan secara lengkap seluruh teori khusus yang mendukung untuk penelitian ini. Teori khusus yang akan dijelaskan adalah yang berhubungan dengan objek pembahasan sesuai dengan judul penelitian ini, seperti kutipan dan referensi dari sumber – sumber yang diakui dan valid. Berikut teori khusus yang akan dijelaskan sebagai berikut :

2.2.1 Asuransi

Secara umumnya asuransi adalah pertanggung jawaban dari penanggung kepada tertanggung. Pengertian ini muncul karena kata Asuransi berasal dari bahasa Belanda, *assurantie*, yang dalam hukum Belanda disebut *Vezekering* yang artinya Pertanggung jawaban. Dari peristilahan *assurantie* kemudian timbul istilah *assuradeur* bagi penanggung, dan *geassureerde* bagi tertanggung. Dalam jurnal, (Anitasari et al., 2016) menjelaskan bahwa asuransi adalah istilah yang digunakan untuk merujuk pada tindakan, sistem, atau bisnis dimana perlindungan finansial (ganti rugi secara finansial) untuk jiwa, property, kesehatan dan lain sebagainya mendapatkan penggantian dari kejadian – kejadian yang tidak dapat diduga yang dapat terjadi seperti kematian, kehilangan, kerusakan atau sakit, dimana melibatkan pembayaran

premi secara teratur dalam jangka waktu tertentu sebagai ganti polis yang menjamin perlindungan tersebut.

2.2.1.1 Tujuan Asuransi

Ada beberapa tujuan dari adanya asuransi, antara lain :

1. Tujuan Asuransi untuk Pengalihan Risiko

Jika suatu hari bahaya menimpa harta kekayaan atau keselamatan jiwanya, maka nasabah akan menderita kerugian atau korban jiwa atau cacat raga dan akan mempengaruhi perjalanan hidup seseorang atau ahli warisnya. Untuk mengurangi atau menghilangkan beban risiko, maka pihak bertanggung berupaya mencari jalan keluar kalau ada pihak lain yang bersedia mengambil alih beban risiko ancaman bahaya dan sanggup membayar kontra prestasi yang disebut premi.

2. Tujuan Asuransi untuk Pembayaran Ganti Rugi

Jika sewaktu – waktu terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian keselamatan jiwanya atau bahaya yang mengancam, maka kepada si bertanggung yang bersangkutan akan dibayarkan ganti kerugian yang seimbang dengan jumlah asuransinya.

3. Tujuan Asuransi untuk Pembayaran Santunan

Asuransi ini bersifat asuransi sosial yang bertujuan untuk melindungi masyarakat dari ancaman bahaya kecelakaan yang mengakibatkan kematian

atau cacat tubuh. Maka pihak yang terkena musibah akan diberi santunan sejumlah uang yang jumlahnya telah ditetapkan oleh undang – undang.

4. Tujuan Asuransi untuk Kesejahteraan Anggota

Jika terjadi peristiwa yang mengakibatkan kerugian atau kematian bagi anggota / tertanggung, maka perkumpulan / penanggung akan membayar sejumlah uang kepada anggota / tertanggung yang bersangkutan.

2.2.2 Asuransi Jiwa

Asuransi Jiwa merupakan suatu bentuk perlindungan finansial yang diberikan atas jiwa, kesehatan seseorang terhadap risiko kematian, sakit atau kecelakaan, oleh perusahaan asuransi berdasarkan perjanjian antara Pemegang Polis sebagai Tertanggung dan perusahaan asuransi jiwa sebagai Penanggung sesuai dengan syarat – syarat yang tercantum dalam polis.

Dalam perjanjian perlindungan asuransi jiwa, kesehatan, kecelakaan tersebut, jumlah premi yang harus dibayarkan oleh Pemegang Polis ditentukan oleh Penanggung dengan memperhitungkan hal-hal berikut :

1. Produk Asuransi (mencakup manfaat yang dijamin)
2. Lamanya Masa Asuransi
3. Lamanya Masa Pembayaran Premi
4. Umur tertanggung
5. Kondisi Kesehatan Tertanggung

Asuransi jiwa perlu dimiliki dengan tujuan untuk memberikan perlindungan terhadap kerugian finansial yang disebabkan oleh risiko kematian, risiko akibat hari tua maupun risiko kecelakaan/sakit yang dapat terjadi sewaktu-waktu pada hidup manusia ataupun untuk perencanaan hari tua yang bahagia dan sejahtera.

2.2.2.1 Bentuk Asuransi Jiwa

Pada PT Asuransi Jiwa Sequis Life, dalam menjalankan program asuransi jiwanya, perusahaan memiliki 2 (dua) bentuk asuransi jiwa sesuai dengan kebutuhannya yaitu :

1. Asuransi Jiwa Tradisional

a. Produk Asuransi Jiwa Berjangka (*Term Life*)

Bentuk asuransi jiwa murni dimana ahli waris hanya menerima uang pertanggungan apabila tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi.

b. Produk Asuransi Jiwa Dwiguna (*Endowment*)

Asuransi ini memberikan perlindungan dalam jangka waktu tertentu atas kematian tertanggung. Juga bisa didapatkan pada waktu tertanggung masih hidup baik dalam masa asuransi maupun saat jatuh tempo.

c. Produk Asuransi Jiwa Seumur Hidup (*Whole Life*)

Asuransi ini merupakan perlindungan bagi keluarga, dimana uang pertanggungan akan dibayarkan kepada ahli waris apabila tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransinya. Sedangkan apabila

teertanggung mencapai usia 100 tahun, maka tertanggung akan menerima uang pertanggungan tersebut.

2. Asuransi Jiwa Unit Link

Asuransi Jiwa Unit Link merupakan polis asuransi individu yang memberikan proteksi asuransi jiwa dan investasi, dimana setiap saat nilainya bervariasi sesuai dengan nilai aset investasi.

Secara umum polis asuransi jiwa unit link dapat dikategorikan sebagai berikut:

a. Premi Tunggal (*Single Premium*)

Merupakan polis asuransi jiwa unit link yang pembayaran preminya hanya sekali pada saat kontrak dimulai dan umumnya tidak memiliki jangka waktu tertentu. Polis jenis ini merupakan polis asuransi seumur hidup.

b. Premi Berkala (*Regular Premium*)

Merupakan polis asuransi jiwa unit link yang pembayaran preminya dibayar secara berkala yang memiliki manfaat investasi dan proteksi yaitu proteksi meninggal dunia, cacat tetap atau total, penyakit kritis dan berbagai bentuk proteksi lainnya.

c. Anuitas (Premi Tunggal atau Berkala)

Jenis anuitas unit link yang umum adalah premi tunggal, dimana pemegang polis membayarkan sejumlah uang ke perusahaan asuransi, pada saat pemegang polis pensiun maka sejumlah unit akan ditarik selama jangka waktu yang telah ditentukan untuk memberikan penghasilan.

2.2.3 Pelayanan

Menurut S.Lukman (2004) dalam jurnalnya (Sundari, 2016) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang diberikan perusahaan asuransi jiwa akan dipandang sebagai salah satu wujud penghargaan perusahaan atas kesediaan nasabah dalam memakai produk asuransi jiwa yang dihasilkan oleh perusahaan dan dukungan yang baik terhadap perusahaan karena pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan nasabah itu sendiri.

Sama halnya dalam sistem pelayanan adalah elemen inti sebagai abstraksi dasar dalam teori ilmu pengetahuan layanan (Kurniali & Titan, 2015).

2.2.4 Web

Web merupakan *framework* arsitektur untuk memasuki dokumen – dokumen yang saling berhubungan yang terbesar di ribuan komputer di seluruh Internet pengerian ini menurut bukunya (Nugroho,2004) yang diambil dalam jurnal penelitian (Maharani, 2015).

Sistem Infomasi Pelayanan Perubahan Polis Asuransi Jiwa pada PT Asuransi Jiwa Sequis Life cabang Batam berbasis *web* yang akan dirancang terdiri dari tiga

halaman utama, yaitu halaman untuk nasabah dan halaman untuk admin dan halaman pimpinan cabang.

2.2.4.1 Jenis – jenis Website

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat, *website* juga mengalami perkembangan yang sangat berarti. Menurut (Rudyanto, 2011) mendefenisikan bahwa, ditinjau dari aspek *content* atau isi, *website* dapat dibagi menjadi 2 jenis, yaitu :

1. *Website Statis*, yaitu yang isinya atau *content* tidak berubah – ubah, artinya isi dari dokumen *website* tersebut tidak dapat diubah secara cepat dan mudah. Teknologi yang dipakai untuk *website* statis adalah jenis *client side scripting* seperti HTML, *Cascading Style Sheet* (CSS).
2. *Website Dinamis*, yaitu jenis *website* yang *content* atau isinya dapat berubah-ubah setiap saat. *Website* yang banyak menampilkan *animasi flash* belum tentu termasuk *website* dinamis, karena dinamis atau berubah-ubah isinya tidak sama dengan *animasi*.

2.2.4.2 Fungsi Website

Menurut (Rahmat, 2010) mendefenisikan bahwa ada beberapa fungsi *website*, diantaranya :

1. *Personal Website*

Website yang berisi informasi pribadi seseorang.

2. *Commercial Website*

Website yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yang bersifat bisnis.

3. *Government Website*

Website yang dimiliki oleh instansi pemerintah, pendidikan yang bertujuan memberikan pelayanan kepada pengguna

4. *Non-Profit Organization Website*

Website yang dimiliki oleh organisasi yang bersifat *non-profit* atau tidak bersifat bisnis.

2.2.5 HTML5

HTML (*Hypertext Mark up Language*) adalah semacam Bahasa pengkodean, bukan sebagai Bahasa pemrograman. *Hypertext* berarti halaman yang dibuat dapat dirangkai (*dilink*) dengan halaman ini. Sedangkan *Mark up* berarti format dokumen. Jadi *Hypertext Mark up Language* merupakan bahasa pemformatan untuk membuat halaman yang dapat *dilink*. Menurut bukunya (Simarmata, 2006) dalam jurnal (Maharani, 2015).

HTML bisa disebut bahasa yang paling dasar dan penting yang digunakan untuk menampilkan dan mengelola tampilan halaman *website*. HTML digunakan untuk menampilkan berbagai informasi didalam sebuah penjelajah *web internet* dan formatting *hypertext* sederhana yang dituliskan ke dalam berkas format ASCII agar dapat menghasilkan tampilan wujud yang terintegrasi (Saputra, 2012: 1)

Menurut (Saputra, 2012: 17-18), HTML5 merupakan revisi ke-5 dari HTML dan saat ini masih dalam tahap pengembangan HTML5 akan menjadi standar pemrograman web menggantikan HTML versi terdahulu. HTML5 ditulis dengan cara `html` ataupun `xhtml`.

Beberapa fitur-fitur terbaru dalam HTML5 adalah sebagai berikut :

1. Unsur kanvas untuk gambar
2. Bentuk kontrol form seperti kalender, tanggal, waktu, *email*, *url*, dan *search*
3. Elemen konten yang lebih spesifik, seperti artikel, *footer*, *header*, navigasi dan *section*
4. Dukungan yang lebih baik untuk penyimpanan secara *offline*.
5. Dukungan untuk pemutaran video dan audio

Elemen – elemen yang baru dalam HTML5 yaitu :

1. *Section*, berupa H1 - H6
2. *Article*, bisa berupa entri blog atau tulisan konten
3. *Aside*, menyajikan konten pelengkap
4. *Header*, digunakan untuk judul, deskripsi, bahkan nav untuk navigasi
5. *Footer*, digunakan untuk bagian bawah web yang menerangkan informasi *copyright* (hak cipta), perusahaan, nama pembuat, kontak, dan sebagainya
6. *Dialog*, digunakan untuk menyajikan percakapan yang dikombinasikan dengan `dt` dan `dd`
7. Adanya penggunaan elemen *figure*, *video*, *audio*, *source*, *embed*, *canvas*, dan elemen –elemen lainnya yang berkaitan dengan multimedia.

2.2.6 CSS

Menurut (Saputra, 2012: 27-29) CSS (*Cascading Style Sheet*) merupakan bahasa pemrograman web yang didesain khusus untuk mengendalikan dan membangun berbagai komponen dalam web sehingga tampilan web lebih rapih, terstruktur, dan seragam. Tujuan utama dari CSS adalah untuk memisahkan konten utama dengan tampilan dokumen lainnya seperti HTML dan sejenisnya, serta untuk mempercepat pembuatan halaman web.

Keuntungan dari menggunakan CSS diantaranya :

1. Memisahkan pembuatan dokumen (CSS dan HTML)
2. Mempermudah dan mempersingkat pembuatan dan pemeliharaan dokumen web
3. Akses web lebih cepat saat di-loading / mempercepat pembacaan HTML
4. Felksibel, interaktif, tampilan lebih menarik dan nyaman dipandang
5. Lebih kecil ukuran file sehingga bandwidth yang digunakan juga otomatis menjadi lebih kecil
6. Dapat digunakan pada semua web browser

Perkembangan CSS saat ini sudah mencapai versi 3 dimana pada setiap versi pasti ada peningkatan yang dilakukan. Beberapa peningkatan tiap versi CSS dari versi 1 sampai versi 3 yaitu:

1. CSS1, masih kuno, CSS hanya dikembangkan dan digunakan untuk formatting dokumen html.

2. CSS2, disini sudah mulai menggunakan font, table-layout, dan berbagai media printer.
3. CSS3, merupakan pengembangan dari versi CSS sebelumnya. Peningkatan yang mencolok pada versi ini adalah peningkatan fitur yang mengarah pada efek animasiCSS saat ini sudah mencapai versi 3 dimana pada setiap versi pasti ada peningkatan yang dilakukan.

2.2.7 MySQL

MySQL adalah *Relational Database Management System (RDBMS)* yang didistribusikan secara gratis dibawah lisensi *GPL (General Public License)*. Dimana setiap orang bebas untuk menggunakan *MySQL*, namun tidak boleh dijadikan produk turunan yang bersifat komersial. *MySQL* sebenarnya merupakan turunan salah satu konsep utama dalam database sejak lama, yaitu *SQL (Structured Query Language)*. *SQL* adalah sebuah konsep pengoperasian database, terutama untuk pemilihan atau seleksi dan pemasukan data, yang memungkinkan pengoperasian data dikerjakan dengan mudah secara otomatis. Keandalan suatu sistem database (DBMS) dapat diketahui dari cara kerja optimizer-nya dalam melakukan proses perintah-perintah *SQL*, yang dibuat oleh user maupun program-program aplikasinya (Andrianto & Nursikuwagus, 2017).

Dalam buku (Saputra, 2012: 77), perintah – perintah yang dipakai dalam *MySQL* umumnya adalah *SELECT* (mengambil), *INSERT* (menambah), *UPDATE*

(mengubah), dan DELETE (menghapus). SQL juga menyediakan perintah untuk membuat database, field, ataupun index untuk menambah atau menghapus data

2.2.8 PHP

Dalam jurnalnya (Andrianto & Nursikuwagus, 2017), merangkumkan bahwa *PHP* adalah kependekan dari *PHP: Hypertext Preprocessor*, bahasa interpreter yang mempunyai kemiripan dengan bahasa C dan Perl yang mempunyai kesederhanaan dalam perintah, yang digunakan untuk pembuatan aplikasi web. *PHP/F1* merupakan nama awal dari *PHP (Personal Home Page/Form Interface)*. Dibuat pertama kali oleh *Rasmus Lerdoff*. *PHP* awalnya merupakan program *CGI* yang dikhususkan untuk menerima input melalui form yang ditampilkan dalam *browser web*. Dengan menggunakan *PHP* maka pengaturan suatu situs web menjadi lebih mudah. Proses *update* dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi yang dibuat dengan menggunakan *script PHP*.

Menurut (Ramadhani, 2014) dalam jurnalnya yang berjudul “ Sistem Informasi Pelayanan BPJS berbasis Web “ menerangkan bahwa *PHP* merupakan bahasa pemrograman web yang bersifat *server-side HTML=Embedded scripting*, dimana *script*-nya menyatu dengan *HTML* dan berada di server yang artinya adalah sintaks dan perintah – perintah yang akan kita berikan akan sepenuhnya berjalan di server tetapi disertakan *HTML* biasa. Seluruh aplikasi berbasis web dapat dibuat dengan *PHP*. Namun kekuatan yang paling utama *PHP* adalah pada konektivitasnya dengan

sistem database didalam web. Sistem database yang didukung oleh PHP adalah Oracle, MySQL, dan Sybase

2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Metode	Kesimpulan
1.	Rochmana, Ratih, Rudi Hariyanto Volume 1 No.1 Maret 2016 ISSN: 2502- 5716	Sistem Informasi Keikutsertaan Asuransi Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) BumiPutera 11912 Kantor Cabang Pasuruan Berbasis Web	SDLC (<i>Software Development Life Cycle</i>)	Dengan adanya sistem informasi ini nasabah dapat mengetahui informasi seputar asuransi tanpa harus datang ke kantor AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Pasuruan. Rancangan sistem akan lebih efisien dalam pencatatan informasi tentang asuransi sehingga karyawan dapat mengolah data, nasabah, data pegawai, data produk, angsuran serta klaim asuransi
2.	Pradikta Andrianto dan Agus Nursikuwagus ISBN: 978- 602-60250-1-2	Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Web di Puskesmas	Pengembangan Prototype	Sistem ini menyediakan informasi rekam medis pasien, menyediakan informasi antrian pasien, menyediakan informasi resep obat untuk mempercepat pengambilan obat oleh petugas, dan menyediakan informasi laporan pasien. Dengan adanya sistem informasi

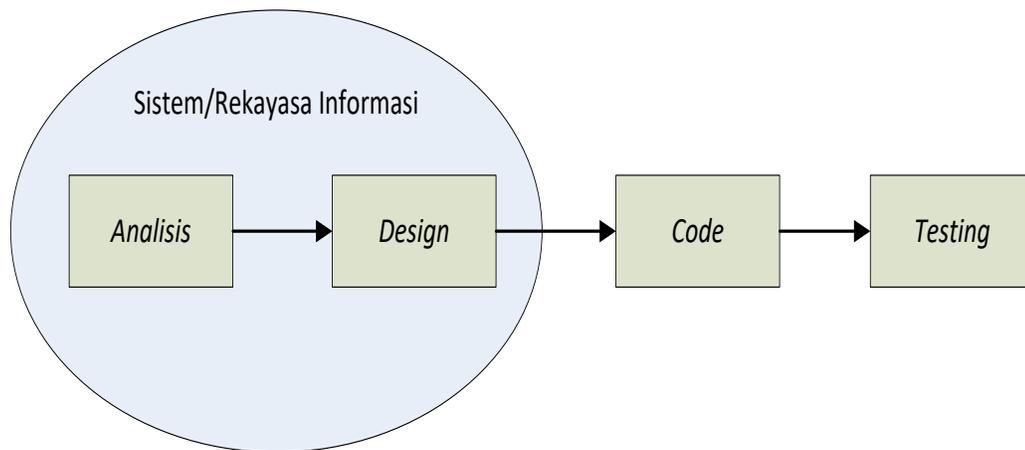
				pelayanan kesehatan ini dapat memudahkan proses pencatatan identitas pasien pada saat pendaftaran dan tersimpan didalam database.
3.	Jenie Sundari Volume 2 No.1- 2016 ISSN: 2461-0609	Sistem Informasi Pelayanan Puskesmas Berbasis Web	Waterfall	Sistem informasi pelayanan pasien dirancang bertujuan untuk membangun sistem informasi yang terkomputerisasi, sehingga memudahkan pihak puskesmas mengolah data pasien dan rekam medis pasien hingga menjadi laporan. Komputerisasi bisa menjadi solusi alternatif dari pemecahan masalah dalam pengolahan data registrasi dan pengamabilan nomor antiranpasien.
4.	Syafudin Ramadhani Volume 6 No.2 Sepetember 2014 ISSN: 2085-0859	Sistem Informasi Pelayanan BPJS Berbasis Web	SDLC <i>(Software Development Life Cycle)</i>	Perancangan sistem ini menciptakan infoemasi untuk menampilkan informasi Pelayanan Badan Penyelenggarakan (BPJS) agar dapat dipergunakan untuk mengelola sistem manajemen RSUD, membangun
5.	Akhmad Syukron dan Noor Hasan Volume 3 No.	Perancangan Sistem Informasi Rawat Jalan Berbasis Web Pada	SDLC <i>(Software Development Life Cycle)</i>	Sistem informasi rawat jalan ini mempermudah kerja bagian administrasi dalam membuat laporan.

	1 Maret 2015 ISSN: 2338-9761	Puskesmas Winong	<i>Cycle</i>	Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan sebuah aplikasi sistem informasi yang lebih baik serta dapat membantu kinerja dari perusahaan dan kamar mandi sudab auk
6	Wardatul Jannah, Indah Fitri, Septya Maharani. Volume10 No. 1 Februari 2015	Rancang Bangun Sistem Informasi Bimbingan Belajar Berbasis Web (Studi Kasus: Lembaga Bimbingan Belajar Tadica)	SDLC <i>(Software Development Life Cycle)</i>	Pengembangan sistem informasi bimbingan belajar ini terutama user, dapat memperoleh informasi akademik melalui web. Tidak hanya admin yang dapat melihat sistem informasi ini siswa dan tentor dapat melakukan proses pembelajaran

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Disain penelitian berisi langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini agar terstruktur dengan baik. Dengan sistematika ini proses penelitian dapat dipahami dan diikuti oleh pihak lain. Penelitian yang dilakukan untuk merancang sistem diperoleh dari pengamatan data-data yang ada. Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian ini adalah seperti dibawah ini. Metode pengembangan yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode SDLC pengembangan atau rekayasa sistem informasi dengan menggunakan model *waterfall*.



Gambar 3.1 Metode SDLC Model *waterfall* (Sukamto & Shalahuddin, 2011: 27)

1. Analisis

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk mespesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh *user*.

2. *Design* (Desain)

Tahap desain memutuskan bagaimana sistem akan beroperasi, dalam hal perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan infrastruktur; antarmuka pengguna, formulir dan laporan, dan program khusus, database, dan file yang akan dibutuhkan.

3. *Code* (Pengkodean)

Untuk dapat dimengerti oleh mesin, dalam hal ini adalah komputer, maka desain tadi harus diubah bentuknya menjadi bentuk yang dapat dimengerti oleh mesin, yaitu ke dalam bahasa pemrograman melalui proses *coding*.

Setelah semua di desain maka dibuatlah tahapan mengubah rancangan yang telah dibuat menjadi kumpulan kode atau intruksi yang akan dijalankan oleh komputer dengan mengubah desain menjadi sebuah koding di dalam bahasa pemrograman

4. *Testing* (Pengujian)

Tahap berikutnya adalah pengujian yaitu mengimplementasikan rancangan dari tahap-tahap sebelumnya dan melakukan uji coba. Semua fungsi-fungsi *form* harus diujicobakan, agar *form* bebas dari *error*, dan hasilnya harus

benar-benar sesuai dengan kebutuhan yang sudah didefinisikan sebelumnya.

Dalam implementasi, dilakukan aktivitas-aktivitas sebagai berikut:

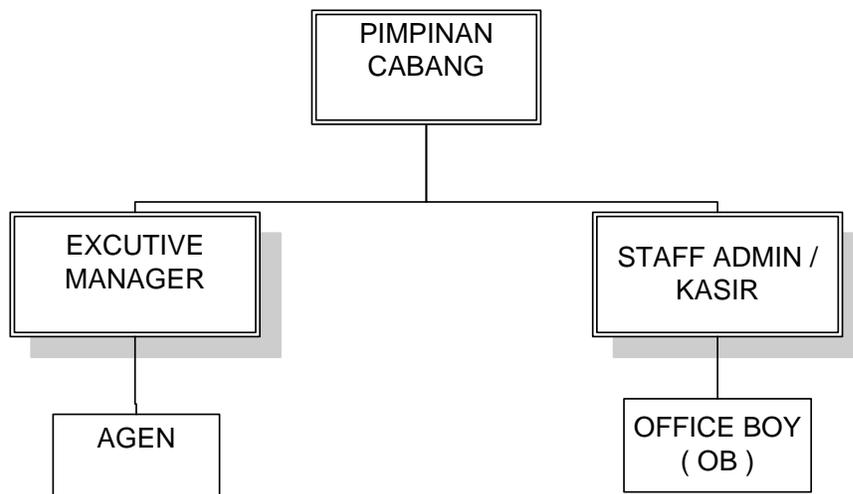
- a. Pembuatan database sesuai skema rancangan.
- b. Pembuatan aplikasi berdasarkan desain sistem.
- c. Pengujian dan perbaikan aplikasi (*debugging*).
- d. Pengujian apakah program berjalan sesuai dengan tahapan desain.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian yang diteliti oleh peneliti adalah di kantor cabang batam Sequislife beralamat jalan bunga raya blok c no.8 baloi kota Batam. Di jadikannya sebagai objek penelitian karena PT Asuransi Jiwa Sequislife cabang Batam ini masih di temukan proses dari pengajuan polis ini di tinjau belum ada memakai sistem, informasi yang diberikan kepada nasabah masih memakai media kertas untuk input manualnya, serta arsip dokumen di kantor tersebut. Masalah berkas masih belum terorganisir dengan baik sehingga nasabah harus mendatangi kantor cabang ini untuk melakukan proses perubahan polisnya. Termasuk untuk hasil laporannya yang telah ditinjau, sebagian prosesnya memakai waktu yang lama untuk selesai dari pengajuan polis yang di minta oleh nasabah. Maka dari itulah peneliti bertujuan membantu pihak kantor cabang untuk merancang sistem pelayanan pengajuan polis ini agar masalah yang di hadapai oleh admin dan nasabah dapat teruraikan dengan baik.

3.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal dengan tujuan agar pekerjaan lebih terarah dan lebih jelas. Organisasi sebagai sarana bagi perusahaan untuk mencapai tujuan harus disusun dengan cepat, cermat serta teliti sehingga dapat mendukung aktivitas perusahaan sehingga tidak terjadi penumpukan tugas terhadap masing – masing fungsi perusahaan. Struktur organisasi juga akan memudahkan pimpinan perusahaan dalam mengatur dan mengkoordinasikan unit kerja, pembagian kerja dan hubungan kerjasama antar fungsi – fungsinya atau bagian – bagian yang terlibat di dalam organisasi, untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam penanganan sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya pada suatu perusahaan. Adapun susunan struktur organisasinya :



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Sequislife

Fungsi dan tugas jabatan yang berkaitan dari struktur organisasi diatas memiliki tugas dan wewenangnya masing – masing, adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan Cabang

Tugas dan Wewenang dari Pimpinan Cabang adalah :

- a. Membantu penyelesaian masalah-masalah yang terjadi di dalam kantor.
- b. Mencapai target penjualan yang telah ditentukan oleh *Executive Manager*.
- c. Memotivasi staff dan agen yang dimiliki demi mencapai target penjualan..

2. Executive Manager (EM)

Tugas dan wewenang dari *Executive Manager* adalah :

- a. Membantu penyelesaian masalah-masalah yang terjadi di dalam kantor.
- b. Melatih, Membina dan Mengawasi cara kerja agen.
- c. Bertanggung jawab atas target produk dan target *income* dalam unit kerja.

3. Agen

Tugas dan wewenang dari Agen adalah :

- a. Fungsi dalam organisasi yaitu menciptakan kepuasan pelanggan pasar melalui produk dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, serta tercapainya sasaran operasional produksi
- b. Tugas pokoknya yaitu melakukan pelayanan kepada pemegang polis, melakukan perencanaan dan pengaturan kerja.

4. Staff Admin / Kasir

Tugas dan wewenang dari staff admin / kasir adalah :

- a. Melayani keluhan dan konfirmasi dari nasabah
- b. Melayani, mengentri dan mencatat perubahan polis yang masuk harian
- c. Membuat laporan akhir tahun dan laporan data mutuasi keagenan

5. Office Boy (OB)

- a. Melayani tamu / nasabah yang datang ke kantor cabang
- b. Membantu admin dalam pelayanan panggilan telepon masuk
- c. Menjaga dan memperhatikan kebersihan ruangan kantor untuk kenyamanan nasabah

3.4 Analisa SWOT Sistem

Berikut adalah faktor–faktor analisis SWOT sistem yang sedang berjalan (konvensional) pada PT Asuransi Jiwa Sequislife cabang kota Batam

1. *Strength* (Kekuatan)
 - a. sistem informasi pelayanan perubahan polis asuransi jiwa secara konvensional tidak memerlukan biaya besar.
 - b. Kemudahan dalam pencatatan record data nasabah.
2. *Weakness* (kelemahan)
 - a. Rentan terjadinya kerusakan *file*.
 - b. Membutuhkan waktu yang lama dalam mencari *file* yang dibutuhkan.
 - c. Membutuhkan tempat yang luas sebagai media penyimpanan.
3. *Opportunities* (peluang)

- a. Menciptakan penyimpanan yang terkomputerisasi.
 - b. Mengimplementasikan sistem informasi pelayanan perubahan polis asuransi jiwa.
 - c. Meminimalisir kesalahan-kesalahan yang pernah terjadi terhadap data dalam proses perubahan polis .
4. *Threats* (ancaman)
- a. Adanya pencurian file.
 - b. Adanya kerangkapan data file.
 - c. Adanya kehilangan file.
 - d. Adanya keraguan dalam penyimpanan file.

3.5 Analisa Sistem yang Sedang Berjalan

Analisis sistem adalah penelitian atas sistem yang telah ada dengan tujuan untuk membangun sistem yang baru atau untuk memperbaharui sistem tersebut. Awal mula untuk menerapkan sistem baru yang akan dibangun, tentu saja membutuhkan suatu analisis sistem, menurut (Tata Sutabri, 2012: 221). Dalam membangun sistem informasi yang baru, terlebih dahulu harus diketahui bagaimana bentuk sistem yang sedang berjalan dalam proses perubahan polis asuransi jiwa. Adapun analisa sistem yang sedang berjalan di PT AJ Sequislife cabang Batam untuk proses perubahan polis antara lain yaitu:

1. Prosedur Pengajuan Perubahan Polis Alamat Rumah.

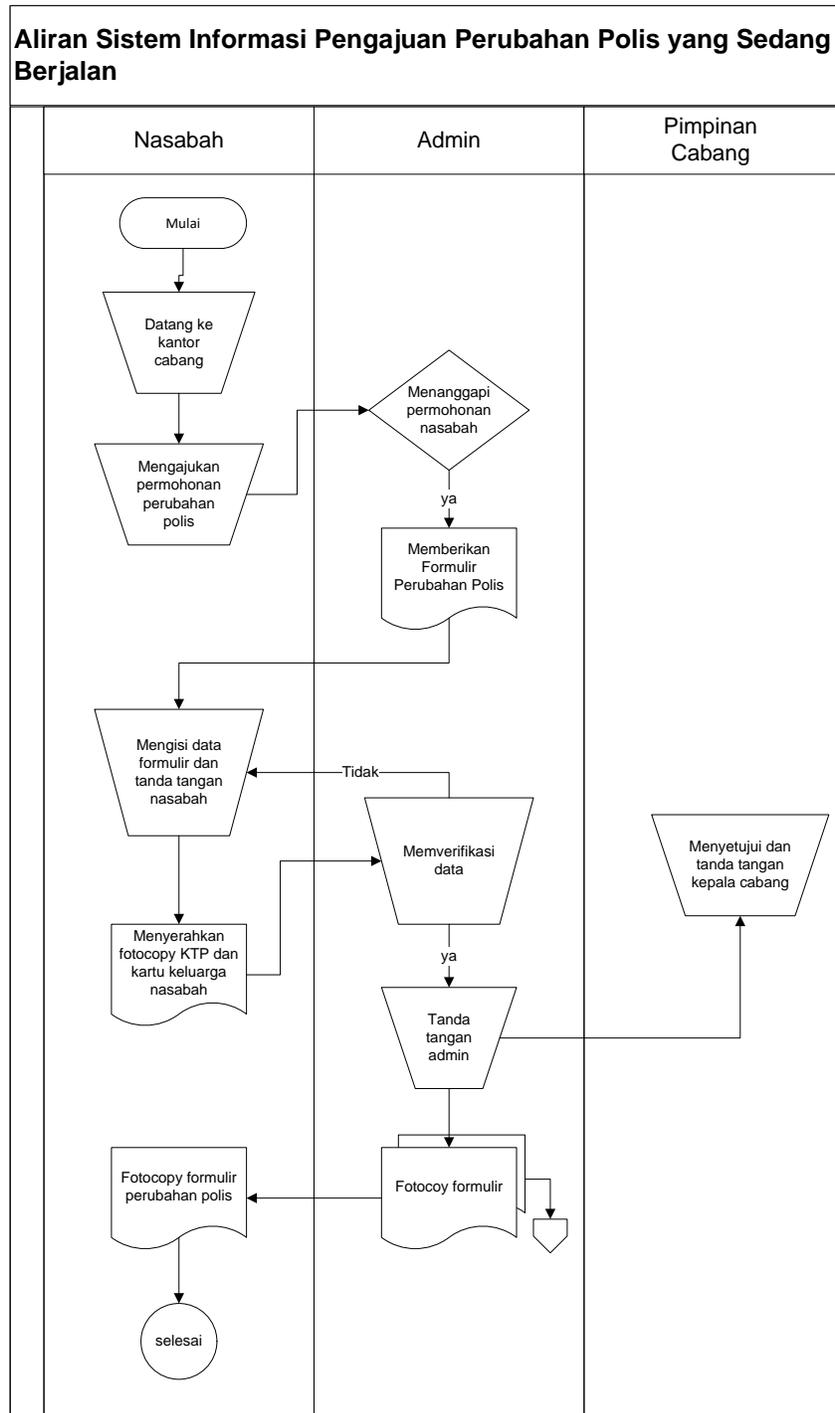
- a. Nasabah mau melakukan perubahan alamat rumah yang dipakai sebagai alamat untuk surat-menyurat yang dikirimkan dari kantor pusat melalui jasa pengiriman dokumen.
 - b. Proses pertamanya nasabah mengunjungi kantor cabang batam dan melaporkan permasalahannya ke bagian admin.
 - c. Admin merespon keluhan nasabah dan mempersiapkan satu formulir Perubahan Polis yang tersedia di kantor tersebut untuk diisi dan ditanda tangani oleh nasabah.
 - d. Setelah data di isi, dan ditanda tangani, nasabah membawa dokumennya dan menyerahkan ke admin untuk di periksa kembali datanya dan meminta KTP asli milik nasabah yang masih berlaku untuk di fotocopy.
 - e. Setelah semuanya di cek, supaya berkas tersebut akan dikirimkan ke kantor pusat lewat jasa pengiriman dokumen.
 - f. Admin akan menyampaikan ke nasabah bahwa untuk hasil laporannya yang sudah diajukan di proses oleh bagian perubahan polis dan akan di kirimkan ke alamat rumah nasabah.
2. Prosedur Pengajuan Perubahan Polis untuk Perubahan Tanggal Lahir, Nama Pemegang Polis
- a. Melihat buku polisnya ada data yang tidak sesuai dengan kartu identitas karena kesalahan yang tertulis di formulir surat pengajuan asuransi jiwa.
 - b. Nasabah mendatangi kantor cabang, dan mengajukan proses perubahan data tanggal lahir atau nama pemegang polis

- c. Admin menyerahkan satu formulir perubahan polis untuk di isi oleh nasabah dan di tanda tangani sesuai dengan kartu identitasnya.
- d. Admin mengecek kembali data dari formulirnya, kelengkapan identitas yang berkaitan seperti KTP dan Kartu keluarga.
- e. Admin segera memasukkan berkasnya ke dalam amplob dan mengirimkan berkasnya lewat jasa pengiriman dokumen ke kantor pusat PT Asuransi Jiwa Sequislife untuk di proses lebih lanjut.
- f. Hasil prosesnya akan di terima nasabah yang bersangkutan lewat surat yang dikirimkan ke alamat rumah nasabah.

3.6 Aliran Sistem Informasi yang Sedang Berjalan

Untuk menjelaskan bagaimana proses sistem informasi pelayanan perubahan polis asuransi jiwa pada PT Asuransi Jiwa Sequislife cabang Batam, berikut analisa pengajuan polis untuk perubahan polis yang sedang berjalan dimana proses pengajuan polis yang terjadi di lokasi tersebut penginputannya masih cara manual yaitu nasabah mengunjungi kantor cabang, sesampainya dikantor cabang seorang office boy akan menyambut kedatangan nasabah dan menanyakan keluhan apa yang ingin dibantu, setelah nasabah menyampaikan keluhannya yang ingin melakukan perubahan polisnya yaitu merubah alamat rumah yang lama di polis dengan alamat rumah yang baru. Selanjutnya seorang office boy akan menghubungi bagian adminnya dan menginformasikan bahwa ada nasabah yang melakukan perubahan polis yaitu

pergantian alamat rumah. Setelah itu admin langsung menemui nasabah dan melayani keluhannya yang sudah di informasikan sebelumnya. Proses selanjutnya admin menyerahkan satu lembar formulir perubahan polis kepada nasabahnya, dan nasabah harus mengisi data lengkap di formulir perubahan polis dan di tanda tangani. Selesai di isi oleh nasabah, formulir diserahkan ke admin dan admin menerima formulir dan meminjamkan KTP asli nasabahnya. Admin akan memverifikasi / mengecek ulang datanya dan kecocokan tanda tangan di formulir dengan KTP nasabah. Selesai di cek dan cocok, admin akan menandatangani formulir tersebut dan membawa formulirnya ke kepala cabang untuk di tandatangani oleh kepala cabang. Formulir yang sudah lengkap tandatangan nasabah, admin, dan kepala cabang, kemudian admin akan menyalin / copy formulir aslinya di rangkap 2, untuk formulir copy pertama diserahkan ke nasabah sebagai bukti pengajuan polisnya sudah di proses oleh admin di kantor cabang. Sementara formulir copy kedua di simpan oleh admin ke file perubahan polis. Sementara formulir aslinya dimasukkan oleh admin ke dalam amplob khusus untuk dikirim ke kantor pusat melalui jasa pengiriman dokumen. Waktu yang dibutuhkan untuk selesai dari proses pengajuan perubahan polisnya sudah di ubah oleh sistem adalah beberapa hari setelah berkas pengajuannya lengkap dan di setuju oleh pihak terkait. Sehingga kurang efektif dan efisien dengan laporan yang akan diterima oleh nasabah.



Gambar 3.3 *Flowchart* aliran sistem informasi yang berjalan

Berikut mengenai penjelasan gambar *flowchart* diatas adalah sebagai berikut :

1. Nasabah

- a. Mendatangi kantor cabang untuk melakukan perubahan alamat rumah.
- b. Menyampaikan keluhan dari polisnya kepada admin yang melayaninya yaitu mau mengajukan permohonan perubahan polis seperti perubahan alamat rumah lama yang di polis digantikan dengan alamat rumah yang baru.
- c. Nasabah menerima Formulir Perubahan Polis yang diberikan oleh admin, diminta untuk mengisi data di formulir perubahan polis sesuai dengan di buku polis.
- d. Menandatangani formulir perubahan polis sesuai dengan KTP serta menyerahkan persyaratan yaitu fotocopy KTP dan kartu keluarga nasabah sebagai pendukung kelengkapan berkas.
- e. Nasabah menerima fotocopy formulir perubahan polis nasabah yang sudah lengkap di tandatangani oleh admin dan kepala cabang sebagai bukti bahwa proses perubahan polis di kantor cabang sudah di lakukan.

2. Admin

- a. Menanggapi pengajuan dari permohonan nasabah mengenai perubahan polisnya akan perubahan alamat rumah.
- b. menyerahkan satu formulir perubahan polis dan di serahkan ke nasabah untuk di isi datanya dan di tanda tangani.

- c. Setelah diisi oleh nasabah, selanjutnya formulir dan berkas persyaratannya di verifikasi ulang kecocokannya, jika sudah benar akan di serahkan ke kepala cabang untuk di tandatangani dan juga di tandatangani oleh admin. Jika ada yang tidak sesuai tandatangan nasabah antara formulir dengan KTP, maka proses di ulang lagi dengan mengisi formulir perubahan polis yang baru.
- d. Formulir perubahan polis aslinya akan di fotocopy rangkap 2, satu di serahkan ke nasabah, dan formulir kedua di simpan ke dalam file sebagai berkas kantor. Formulir yang asli akan dikirimkan ke kantor pusat lewat jasa pengiriman dokumen.

3. Pimpinan Cabang

- a. Pimpinan cabang sebelum menandatangani berkas tersebut, data diverifikasi kembali. Setelah benar lalu ditandatangani oleh pimpinan cabang.

3.7 Permasalahan yang Sedang Dihadapi

Berdasarkan hasil penganalisaan terhadap proses sistem informasi pelayanan perubahan polis asuransi jiwa di PT Asuransi Jiwa Sequislife dapat diketahui beberapa permasalahannya yang sebagai berikut :

- a. Proses pelayanan perubahan polis masih memakai cara yang manual yaitu dengan menggunakan Formulir Perubahan Polisnya sebagai awal input

datanya sehingga terjadi kesalahan penulisan dan ketidakcocokan tandatangan nasabah dengan KTP

- b. Untuk penyimpanan file dikantor cabang terdapat tumpukan file – file hitam dan kertas hasil fotocopy-an yang menjadi arsip utamanya. Apabila ada masalah dengan dokumen yang sudah pernah di proses, maka akan memakan waktu lama untuk mencari kembali berkas copy-an yang sudah disimpan di dalam buku file hitam.
- c. Bentuk konfirmasi dari pihak kantor pusat yang menangani proses penginputan perubahan polis ke sistem pusat tidak bisa dilakukan dengan cepat ke kantor cabang. Karena hasil konfirmasinya diberitahukan ke tujuan nomor telepon nasabah ybs.

3.8 Usulan Permasalahan

Setelah mengamati dan meneliti dari beberapa permasalahan yang terjadi pada sistem yang sedang berjalan. penulis mengusulkan beberapa alternatif pemecahan dari permasalahan yang dihadapi untuk membantu dan berguna bagi perusahaan Asuransi Jiwa Sequislife, yaitu sebagai berikut :

1. Mengembangkan sistem informasi komputerisasi yang ada menjadi sistem informasi berbasis *web* yang dapat memudahkan nasabah dan admin dalam pengaksesan informasi dan penginputan data untuk perubahan polisnya yang di inginkan perusahaan asuransi jiwa Sequislife cabang Batam

2. Membuat sebuah *database* perubahan polis di perusahaan asuransi jiwa Sequislife cabang Batam untuk memudahkan semua *user* admin dan nasabah untuk mengakses *history* dari perubahan polis yang sudah masuk di kantor cabang Batam, dan mempermudah admin untuk menemukan file perubahan polis setiap nasabah yang sudah diajukan