

## Sistem Informasi Layanan Klaim Asuransi Berbasis Web Pada Ajb Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi

*Ati Tyas Rahayu<sup>1</sup>, Herry Mulyono<sup>2</sup>*

*Pascasarjana, Magister Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi  
Jl. Jend. Sudirman Thehok-Jambi Telp: 0741-35096 Fax : 35093  
Email: [imutdiah006@gmail.com](mailto:imutdiah006@gmail.com)<sup>1</sup>, [herrymulyono@unama.ac.id](mailto:herrymulyono@unama.ac.id)<sup>2</sup>*

### Abstract

AJB Bumiputera 1912 Telanaipura Jambi Branch Office is an insurance company that provides services to the community. In the current system, the claim submission service process is still done manually, that is, submitting claims can only be processed if the agent and customer have a meeting and the customer completes a claim submission form. This causes the length of the claim submission process and the services provided do not run optimally. Based on the existing problems, a claim submission service system is needed in order to assist AJB Bumiputera 1912 Telanaipura Jambi Branch Office in terms of claim submission services. The purpose of this research is to design a prototype of the claim submission service system using the system modeling tool, namely UML and the diagrams used include use case diagrams, activity diagrams, and class diagrams. The results of this research are in the form of designing a prototype claim submission service system that can be implemented by AJB Bumiputera 1912 Telanaipura Jambi Branch Office to help facilitate the management of information on life insurance claims submissions.

*Keywords:* Services, Insurance Claims, AJB Bumiputera 1912 KC Telanaipura Jambi

### Abstrak

AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi merupakan perusahaan asuransi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada sistem yang berjalan saat ini proses layanan pengajuan klaim masih dilakukan secara manual yaitu pengajuan klaim hanya dapat diproses jika agen dan nasabah melakukan pertemuan dan nasabah melakukan pengisian formulir pengajuan klaim. Hal ini menyebabkan lamanya proses pengajuan klaim dan layanan yang diberikan tidak berjalan secara maksimal. Berdasarkan permasalahan yang ada maka diperlukan sebuah sistem layanan pengajuan klaim agar dapat membantu pihak AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi dalam hal pelayanan pengajuan klaim. Tujuan penelitian ini adalah merancang sebuah prototype sistem layanan pengajuan klaim dengan menggunakan alat bantu pemodelan sistem yaitu UML dan diagram yang dipakai antara lain usecase diagram, activity diagram dan class diagram. Hasil penelitian ini adalah rancangan prototype sistem layanan pengajuan klaim yang dapat diterapkan oleh AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi untuk membantu memperlancar pengelolaan informasi pengajuan klaim asuransi jiwa.

*Kata kunci:* Layanan, Klaim Asuransi, AJB Bumiputera 1912 KC Telanaipura Jambi

© 2023 Jurnal MANAJEMEN SISTEM INFORMASI.

## 1. Pendahuluan

Pesatnya perkembangan teknologi informasi, telah banyak memberikan dampak positif bagi organisasi dan perusahaan. Teknologi informasi dalam bentuk web dapat membantu mengoptimalkan keberadaan perusahaan dalam jangka panjang. Dengan memahami kompleksitas teknologi informasi, banyak perusahaan yang mengandalkan kecanggihan teknologi informasi komputer, salah satunya adalah perusahaan yang bergerak di industri asuransi.

Perusahaan asuransi telah berkembang pesat menjadi suatu bidang usaha atau bisnis yang memiliki peran dalam kehidupan perekonomian suatu negara khususnya bidang pendanaan. Perusahaan asuransi merupakan suatu usaha yang bergerak dalam memberikan pertanggungjawaban melalui suatu transaksi yang melibatkan dua pihak, yakni antara tertanggung dan penanggung.

AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi. Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi terdapat transaksi klaim yang merupakan tuntutan atas hak sebagai akibat dari pemenuhan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan sebelumnya dalam perjanjian dimana pada sistem yang sedang berjalan saat ini masih bersifat konvensional, dengan kata lain bahwa proses pengajuan klaim antara nasabah dengan pihak agent asuransi hanya dapat dilakukan dengan syarat terjadinya pertemuan antara nasabah dengan pihak asuransi di kantor cabang atau pada agent. Sehingga apabila nasabah tidak dapat bertemu dengan pihak asuransi maka secara otomatis proses pengajuan klaim pun tidak dapat dilaksanakan. Keadaan seperti ini sangat jelas dapat menghambat proses pengajuan klaim pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi yang dapat berakibat proses pembayaran klaim nasabah menjadi tertunda. Untuk itu diperlukan sebuah sistem informasi yang dapat membantu dalam proses pengajuan klaim pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Konsep Layanan

Menurut Kotler [5] Layanan adalah tindakan atau kinerja apa pun yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Sedangkan Fitzsimmons dan Fitzsimmons [6] menyatakan Layanan adalah dasar pertukaran yang fundamental.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan adalah aktivitas yang melakukan pertukaran antar dua belah pihak dengan sebuah kesepakatan yang disepakati bersama.

Klasifikasi layanan dapat membantu mengatur diskusi manajemen layanan dan membantu memecahkan hambatan industri sebagai bahan pembelajaran bersama. Empat ciri khas layanan sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran [5]:

1. *Intangibility*,  
Perusahaan jasa dapat mencoba untuk menunjukkan kualitas layanan mereka melalui bukti fisik dan presentasi.
2. *Inseparability*,  
Layanan penyedia dapat bekerja dengan kelompok yang lebih besar.
3. *Variability*,  
Untuk meyakinkan pelanggan, beberapa perusahaan menawarkan jaminan pelayanan yang dapat mengurangi persepsi konsumen terhadap risiko.
4. *Perishability*.  
Beberapa strategi yang digunakan untuk dapat menghasilkan kecocokan yang lebih baik antara permintaan dan penawaran layanan.

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons [6] dimensi kualitas pelayanan memiliki indikator: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles*.

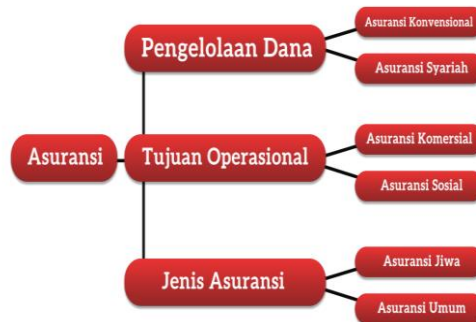
### 2.2 Konsep Asuransi

Mehr dan Cammack dalam buku OJK [9] mengatakan bahwa “Suatu pengalihan risiko (*transfer of risk*) disebut asuransi”. Selanjutnya menurut McNamara, et all, [8] Asuransi adalah kumpulan kerugian yang disengaja dengan mengalihkan risiko tersebut kepada perusahaan asuransi, yang setuju untuk mengganti rugi tertanggung atas kerugian tersebut, untuk memberikan manfaat pada terjadinya mereka, atau untuk membuat layanan yang terhubung dengan risiko.

Menurut UU No. 40 Tahun 2014 tentang perasuransian [9], asuransi merupakan perjanjian diantara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dengan pemegang polis, yang menjadi dasar atau acuan bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi dengan imbalan untuk:

1. Memberikan penggantian kepada Tertanggung atau pemegang polis karena kerugian yang dideritanya, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan maupun tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita Tertanggung/ pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti tersebut;
2. Memberikan pembayaran dengan acuan pada meninggalnya Tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidup si Tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Umumnya masyarakat sulit untuk membedakan produk asuransi dan jenis asuransi. Klasifikasi tersebut dapat digambarkan pada gambar berikut [9]:



Gambar 1. Klasifikasi Asuransi

Ditinjau dari pengelolaan dananya, asuransi dibedakan menjadi 2 golongan, yaitu: asuransi konvensional dan asuransi syariah. Menurut Dewan Syariah Nasional MUI, asuransi syariah (*ta'min, takaful atau tadhamun*) adalah usaha untuk saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/ pihak melalui dana investasi dalam bentuk aset atau tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah

Ditinjau dari tujuan operasionalnya, asuransi dibedakan menjadi dua golongan, yaitu:

1. Asuransi komersial, yaitu asuransi yang bertujuan memperoleh keuntungan bagi pemegang saham
2. Asuransi sosial, merupakan asuransi yang menyediakan jaminan sosial bagi anggota masyarakat yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan antara pihak asuransi dengan seluruh golongan masyarakat. Contoh Tabungan dan Asuransi Pengawai Negeri (TASPEN), Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas, Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI), BPJS Kesehatan, dan BPJS Ketenagakerjaan.

Ditinjau dari Jenisnya, asuransi dibedakan menjadi 2 golongan, yaitu:

1. Asuransi jiwa, merupakan asuransi dengan objek pertanggungannya berupa orang, dan yang dipertanggungkan adalah kehidupan seseorang.
2. Asuransi umum, memberikan jaminan terhadap kerugian yang terjadi pada harta benda, baik harta benda yang bergerak maupun yang tidak bergerak, serta memberikan jaminan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mengalami kerugian.

Berikut merupakan sebuah referensi Sistem Layanan Asuransi Sejenis yang dapat dijadikan perbandingan fitur yang akan dirancang oleh penulis:

Tabel 1. Perbandingan Layanan Asuransi Serupa

No.	Nama Asuransi	Fitur Aplikasi
-----	---------------	----------------

1	Asuransi Jaga Diri	Fitur menu yang ada pada website ini adalah menu Produk, Selfcare, Promo, Tentang Kami, Layanan, Kontak dan Rekomendasi.  Link referensi: <a href="https://www.jagadiri.co.id">https://www.jagadiri.co.id</a>
2	Asuransi Sinarmas	Fitur menu yang ada pada website ini adalah Home, Produk, Layanan, Tentang Kami, Berita, Kesempatan Berkarir dan Hubung Kami  Link referensi: <a href="https://sinarmas.co.id/layanan/asuransi-sinar-mas-online">https://sinarmas.co.id/layanan/asuransi-sinar-mas-online</a>
3	Asuransi Super Life Protection	Fitur menu yang ada pada website ini adalah Produk, Blog, Hubungi Kami dan menu untuk login.  Link referensi: <a href="https://superyou.co.id/produk/super-life-protection">https://superyou.co.id/produk/super-life-protection</a>

Penulis melakukan perbandingan terhadap penelitian yang terdahulu dengan maksud untuk memberikan masukan dan perbandingan untuk penelitian yang akan penulis lakukan. Berikut beberapa penelitian sejenis yang ada:

1. Penelitian Yang dilakukan oleh Amelia Gusti berjudul *Sistem Informasi Pendaftaran Nasabah dan Pengajuan Klaim Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Batusangkar Berbasis WEB*. Permasalahan yang dihadapi adalah Belum adanya program khusus untuk pendaftaran nasabah dan pengajuan klaim asuransi jiwa. Dan Belum adanya tempat penyimpanan yang khusus dalam penyimpanan data pendaftaran nasabah dan pengajuan klaim sehingga sering terjadi kehilangan data. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis yaitu pengajuan klaim asuransi jiwa sampai dengan perancangan prototype saja. Sedangkan untuk perbedaannya penulis hanya membahas asuransi jiwa perorangan jenis produk asuransi mitra beasiswa berencana saja.
2. Sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh Anton Sujarwo, dkk tahun 2020 dengan judul "*Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Berbasis Web Menggunakan UML*". Memiliki permasalahan dalam sistem informasi Pengajuan Klaim Kendaraan masih menggunakan sistem manual atau belum terkomputerisasi, hal tersebut menimbulkan kurangnya informasi Pengajuan Klaim Kendaraan yang efektif. Tujuan dari penelitian ini adalah merancang sistem informasi Pengajuan Klaim Kendaraan berbasis website. Penelitian ini menggunakan metodologi observasi, interview dan studi pustaka dalam pengumpulan data. Hasil dari penelitian ini adalah sistem pengajuan klaim kendaraan secara online, yang dapat memudahkan cara pendaftaran dan mengelola data dimanapun dan kapanpun tanpa memakan waktu yang lama. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah pembahasan mengenai proses pengajuan klaim yang masih bersifat manual sehingga menyebabkan kurang akuratnya informasi yang tersampaikan ke nasabah. Sedangkan perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang penulis lakukan adalah pembahasan mengenai asuransi jiwa sedangkan penelitian diatas dimaksudkan untuk klaim kendaraan. Penulis melakukan penelitian ini hanya sampai pada tahapan merancang prototype sistem saja.

Berdasarkan penelitian diatas maka persamaan yang didapat adalah topik pembahasan pengajuan klaim asuransi yang masih dilakukan secara manual. Sedangkan perbedaan kedua penelitian diatas dengan penelitian yang penulis lakukan adalah:

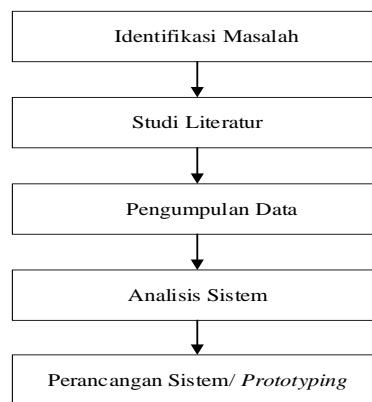
1. Objek Penelitian penulis adalah Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi di Jl. Profesor DR. Soedewi No.5, Sungai Putri, Kec. Telanaipura, Kota Jambi.
2. Penulis hanya sampai pada tahapan perancangan prototype system menggunakan alat bantu pemodelan sistem *UML (Unified Modeling Language)* dan menggunakan metode Prototype dalam perancangan sistem. User yang dapat terlibat dalam perancangan sistem layanan klaim asuransi ini adalah nasabah, agent, pegawai dan juga pimpinan.
3. Kelebihan Perancangan sistem yang diusulkan oleh penulis yaitu:
  - a. Tampilan system untuk pimpinan dilengkapi oleh grafik untuk dapat melihat tingkat pengajuan klaim, verifikasi data nasabah dan juga laporan.
  - b. Tampilan bagi nasabah ataupun pengunjung memiliki fitur informasi yang berisi tatacara pengajuan klaim asuransi, jenis-jenis asuransi jiwa, form pengajuan klaim asuransi bagi nasabah, informasi agent.

- c. Bagi admin atau agen memiliki menu validasi nasabah, notifikasi yang terhubung dengan email sehingga agent dapat mengetahui siapa saja nasabah yang melakukan pengajuan klaim.

### 3. Metodologi

#### 3.1 Alur Penelitian

Untuk memberikan panduan dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (*frame work*) yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan tahapan yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Kerja Penelitian

##### 3.1.1 Identifikasi Masalah

Dalam tahap ini, peneliti mengidentifikasi permasalahan yang ada yaitu melakukan perumusan masalah yang akan diteliti. Adanya perumusan masalah maka penelitian dapat menjadi jelas dan terarah.

##### 3.1.2 Studi Literatur

Mempelajari dan memahami teori-teori yang menjadi pedoman dan referensi guna penyelesaian masalah dan mempelajari penelitian yang relevan dengan masalah yang diteliti

##### 3.1.3 Pengumpulan Data

Untuk melakukan pembahasan dan penyusunan kerja penelitian ini diperlukan data yang akurat, maka pada pengumpulan data penulis menggunakan beberapa metode berikut dalam pengumpulan data antara lain :

- A. Penelitian lapangan (*field research*)  
Peneliti mendapatkan data dengan terjun langsung ke lapangan dengan cara :
  1. Wawancara (*interview*)  
Penulis melakukan kegiatan tanya jawab secara langsung terhadap Agent dan pihak-pihak yang terkait dengan pelayanan klaim asuransi di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi, untuk memperoleh data yang akurat serta relevan agar dapat menghasilkan perancangan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan.
  2. Pengamatan (*observation*)  
Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti yang bertujuan untuk memperkuat data, mengetahui serta mendapatkan informasi secara langsung. Mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan dokumen dan data-data klaim asuransi di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi.
- B. Penelitian Perpustakaan (*Library Research*)  
Kegiatan ini mencari data-data dari buku-buku di perpustakaan dan *browsing* dari *internet* yang berhubungan dengan apa yang diteliti untuk membantu mendapatkan data dalam melakukan penelitian.
- C. Dokumentasi (*Documentation*)

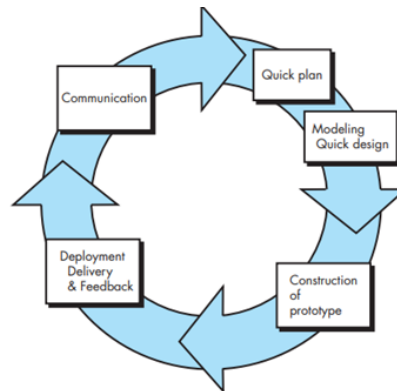
Penulis melakukan pengambilan data dan dokumentasi dari prosedur pelayanan klaim yang ada di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi untuk memperoleh data yang akurat, tepat, dapat dipercaya, dipertanggung jawabkan serta relevan.

### 3.1.4 Analisis Sistem

Pada tahap ini, penulis melakukan analisis masalah pada sistem yang sedang berjalan.

### 3.1.5 Perancangan Sistem/ Prototyping

Penulis menggunakan metode perancangan sistem model *prototype* dalam menyusun sistem yang baru dikarenakan penelitian yang penulis lakukan hanya sebatas pada tahap perancangan sistem saja. Berikut gambar model prototype yang penulis gunakan pada penelitian ini.



Gambar 3. Alur Pembuatan Prototype

## 3.2 Bahan Penelitian

Bahan penelitian yang dibutuhkan dalam perancangan sistem informasi layanan klaim pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi yaitu :

1. SOP Pelayanan Klaim Asuransi
2. Prosedur pelayanan pengajuan klaim yang dapat dilakukan oleh nasabah.
3. Kondisi lingkungan eksternal dan internal bisnis organisasi.

## 3.3 Alat Penelitian

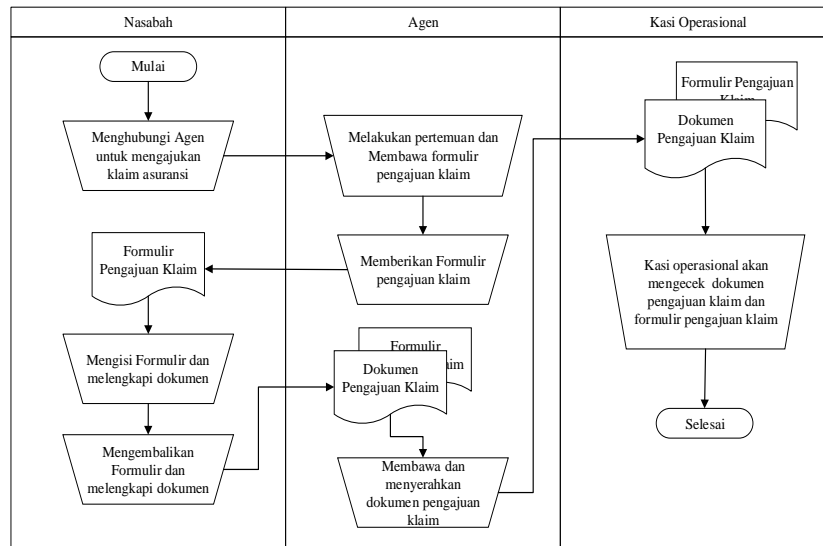
Adapun alat yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Perangkat Keras (*Hardware*)  
Untuk pembuatan perancangan sistem informasi ini, perangkat keras (*hardware*) yang digunakan meliputi :
  - a. Satu unit komputer dengan spesifikasi sebagai berikut :  
Processor : Corei3  
Memory : 2GB  
Harddisk : 500GB  
Display : 14 inci
  - b. Satu unit printer inkjet
  - c. Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya.
- 2 Perangkat Lunak (*Software*)
  - a. Sistem Operasi *Microsoft Windows 10*
  - b. *Microsoft Office 2016*
  - c. *Microsoft Visio 2016*
  - d. Beberapa perangkat lunak pendukung lainnya.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Analisis Yang Sedang Berjalan

Kegiatan analisis sistem yang berjalan dengan menggunakan analisis sistem yang berorientasi pada objek-objek sangat diperlukan oleh sistem yang akan dirancang. Dengan maksud untuk menitikberatkan kepada fungsionalitas sistem yang berjalan dengan tidak terlalu menitikberatkan pada alur proses dari sistem yang dapat dilihat pada gambar flowchart dibawah ini:



Gambar 4. Flowchart Sistem yang sedang berjalan

Berikut merupakan sistem layanan pengajuan klaim yang berjalan pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi:

1. Nasabah mengisi formulir pengajuan klaim asuransi, serta melampirkan beberapa persyaratan, diantaranya KTP, no polis, slip setoran premi terakhir, dan dokumen pengajuan klaim.
2. Setelah no polis, KTP, slip setoran premi terakhir, beserta dokumen pengajuan klaim dilampirkan dan formulir pengajuan klaim terisi, kemudian diserahkan kepada bagian Kasi Operasional.
3. Kasi operasional akan mengecek no polis, slip setoran premi terakhir, KTP, beserta dokumen pengajuan klaim dan formulir pengajuan klaim yang telah disahkan diserahkan kepada bagian Pertanggungjawaban sebagai syarat untuk melakukan pembayaran klaim kepada nasabah.

#### 4.2 Permasalahan yang dihadapi

Sistem konvensional yang sedang berjalan saat ini memiliki permasalahan sebagai berikut:

1. Agen yang berada diluar kota tidak selalu dapat *standby* dalam melakukan pelayanan klaim yang diajukan oleh nasabah. Sedangkan nasabah harus bertemu dengan agen untuk mengajukan klaim. Selain itu nasabah juga menunggu waktu yang cukup lama pada saat proses pengajuan klaim.
2. Dalam proses pendataan polis masih dilakukan secara sederhana yaitu hanya dengan menuliskan data polis ke dalam buku polis
3. Aliran dokumen yang terlalu rumit untuk sebuah sistem permohonan klaim asuransi jiwa sehingga menyebabkan lamanya waktu yang diperlukan
4. Kemungkinan terjadi kesalahan pada saat penyampaian informasi pengajuan klaim asuransi nasabah dan jenis asuransi yang dipilih.

#### 4.3 Analisis Kebutuhan Sistem

Kegiatan analisa kebutuhan sistem merupakan proses pemecahan sistem menjadi beberapa sub sistem yang lingkupnya lebih kecil, agar lebih mudah dalam mengidentifikasi permasalahan-permasalahan, hambatan-hambatan, dan kesempatan-kesempatan yang ada dalam sistem, serta untuk mengetahui kebutuhan-kebutuhan sistem. Sehingga pada akhirnya nanti akan bisa diusulkan metode-metode perbaikan pada sistem. Kebutuhan sistem dapat dilihat dari kebutuhan fungsional dan juga kebutuhan non fungsional.

## 1. Kebutuhan Fungsional

Berdasarkan kebutuhan diketahui bahwa *user* yang menggunakan sistem terdiri dari admin, agent, pimpinan dan juga nasabah.

- A. Berikut beberapa fitur yang dapat diakses oleh Admin
  - a. Fungsi login  
Fungsi admin untuk mengakses sistem.
  - b. Fungsi mengelola informasi pengajuan klaim  
Fungsi ini digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi pengajuan klaim sesuai dengan kebutuhannya.
  - c. Fungsi mengelola informasi jenis-jenis asuransi jiwa  
Fungsi ini digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah dan menghapus informasi jenis-jenis asuransi jiwa sesuai dengan kebutuhannya.
  - d. Fungsi mengelola data nasabah  
Fungsi ini digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah dan menghapus data nasabah sesuai dengan kebutuhannya.
  - e. Fungsi mengelola data polis asuransi  
Fungsi ini digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah dan menghapus data polis asuransi sesuai dengan kebutuhannya.
  - f. Fungsi mengelola data pengajuan klaim  
Fungsi ini digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah data pengajuan klaim sesuai dengan kebutuhannya.
  - g. Fungsi mengelola data agent  
Fungsi ini digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah dan menghapus data agent sesuai dengan kebutuhannya.
  - h. Fungsi melakukan validasi data nasabah  
Fungsi ini digunakan oleh admin untuk melakukan validasi data nasabah dengan data polis yang diajukan.
  - i. Fungsi melihat dan mencetak laporan  
Digunakan oleh admin untuk melihat dan mencetak laporan sesuai dengan kebutuhannya.
  - j. Fungsi *Logout*  
Digunakan oleh admin untuk keluar dari sistem.
- B. Berikut beberapa fitur yang dapat diakses oleh Agen
  - a. Fungsi *login*  
Fungsi agen untuk mengakses sistem.
  - b. Fungsi mengelola data nasabah  
Fungsi ini digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah dan menghapus data nasabah sesuai dengan kebutuhannya.
  - c. Fungsi mengelola data polis asuransi  
Fungsi ini digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah dan menghapus data polis asuransi sesuai dengan kebutuhannya.
  - d. Fungsi mengelola data pengajuan klaim  
Fungsi ini digunakan oleh admin untuk menambah, mengubah data pengajuan klaim sesuai dengan kebutuhannya.
  - e. Fungsi melakukan validasi data nasabah  
Fungsi ini digunakan oleh admin untuk melakukan validasi data nasabah dengan data polis yang diajukan.
  - f. Fungsi *Logout*  
Digunakan oleh agen untuk keluar dari sistem.
- C. Berikut beberapa fitur yang dapat diakses oleh Pimpinan
  - a. Fungsi *login*  
Fungsi pimpinan untuk mengakses sistem.
  - b. Fungsi melakukan validasi data nasabah  
Fungsi ini digunakan oleh admin untuk melakukan validasi data nasabah dengan data polis yang diajukan.
  - c. Fungsi melihat dan mencetak laporan



- Digunakan oleh Pimpinan untuk melihat dan mencetak laporan sesuai dengan kebutuhannya
- d. Fungsi *Logout*  
Digunakan oleh pimpinan untuk keluar dari system
- D. Berikut beberapa fitur yang dapat diakses oleh Nasabah
- a. Fungsi melihat informasi pengajuan klaim  
Digunakan oleh Nasabah untuk melihat informasi pengajuan klaim yang ada pada *website*.
  - b. Fungsi melihat informasi jenis-jenis asuransi jiwa  
Digunakan oleh Nasabah untuk melihat informasi jenis-jenis asuransi jiwa yang ada pada *website*.
  - c. Fungsi *login*  
Fungsi Nasabah untuk mengakses sistem.
  - d. Fungsi melihat informasi agen  
Digunakan oleh Nasabah untuk melihat informasi agen jiwa yang ada pada *website*.
  - e. Fungsi melakukan pengajuan klaim  
Digunakan oleh Nasabah untuk melakukan pengajuan klaim polis asuransi.
  - g. Fungsi *Logout*  
Digunakan oleh Nasabah untuk keluar dari sistem.
2. Kebutuhan Non Fungsional
- Berdasarkan kebutuhan fungsional sistem yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diharapkan sistem yang dirancang mampu memiliki hal-hal berikut:
1. *Usability*
    - a. Tampilan sistem untuk pimpinan dilengkapi oleh grafik untuk dapat melihat tingkat pengajuan klaim, verifikasi data nasabah dan juga laporan.
    - b. Tampilan bagi nasabah ataupun pengunjung memiliki fitur informasi yang berisi tatacara pengajuan klaim asuransi, jenis-jenis asuransi jiwa, form pengajuan klaim asuransi bagi nasabah, informasi agent
    - c. Bagi admin atau agen memiliki menu validasi nasabah, notifikasi yang terhubung dengan email sehingga agent dapat mengetahui siapa saja nasabah yang melakukan pengajuan klaim.
  2. *Functionality*
    - a. Mempermudah dalam memberikan informasi.
    - b. Sistem yang dirancang dapat dengan mudah digunakan oleh admin, nasabah, agen dan pimpinan dalam memproses data pengajuan klaim secara cepat dan akurat.
  3. *Security*

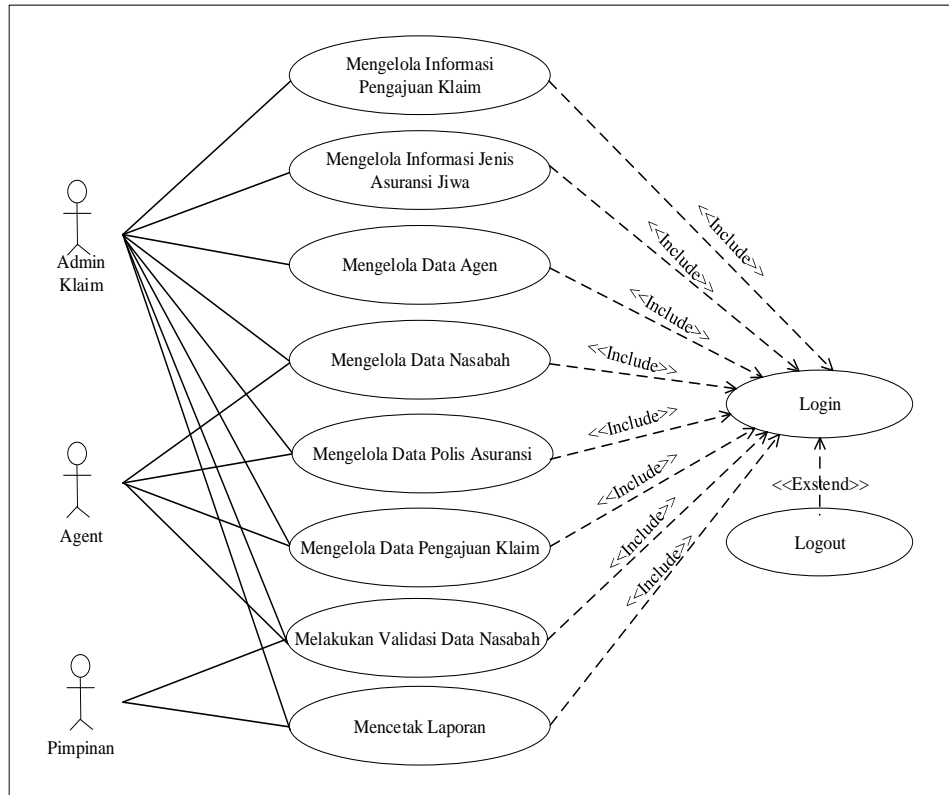
Sistem layanan pengajuan klaim hanya bisa diakses oleh user yang memiliki username dan password yang telah terdaftar didalam database.

#### 4.4 Pemodelan Sistem

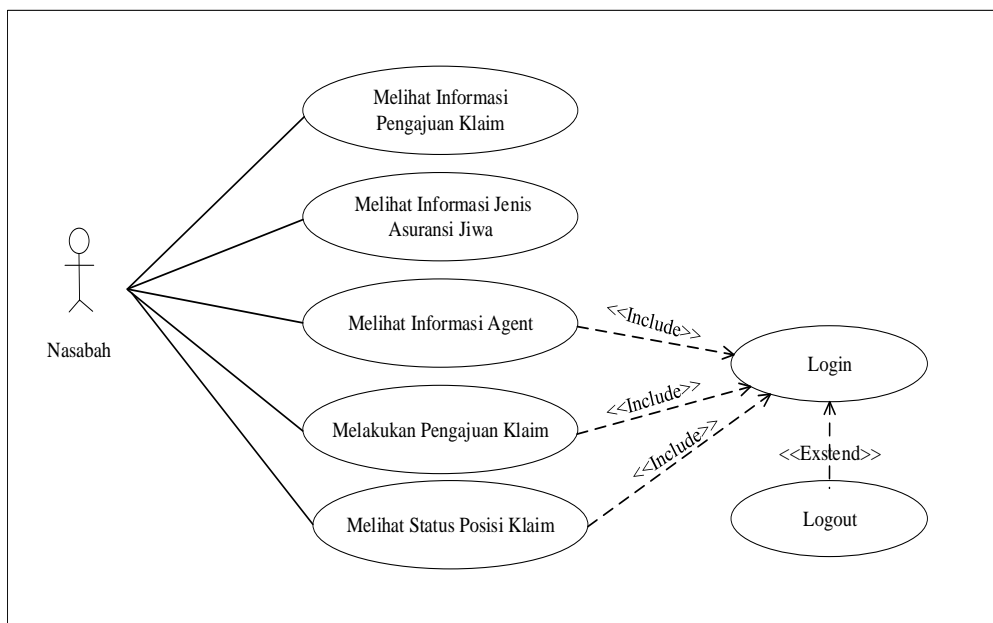
Tahapan ini membantu pengguna untuk dapat memahami sistem layanan klaim yang akan dirancang pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi dengan menggunakan beberapa diagram dari UML sebagai alat bantu pemodelan.

##### 4.4.1 Usecase Diagram

Gambar dibawah merupakan *use case diagram* yang akan menggambarkan sistem pelayanan klaim di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi.



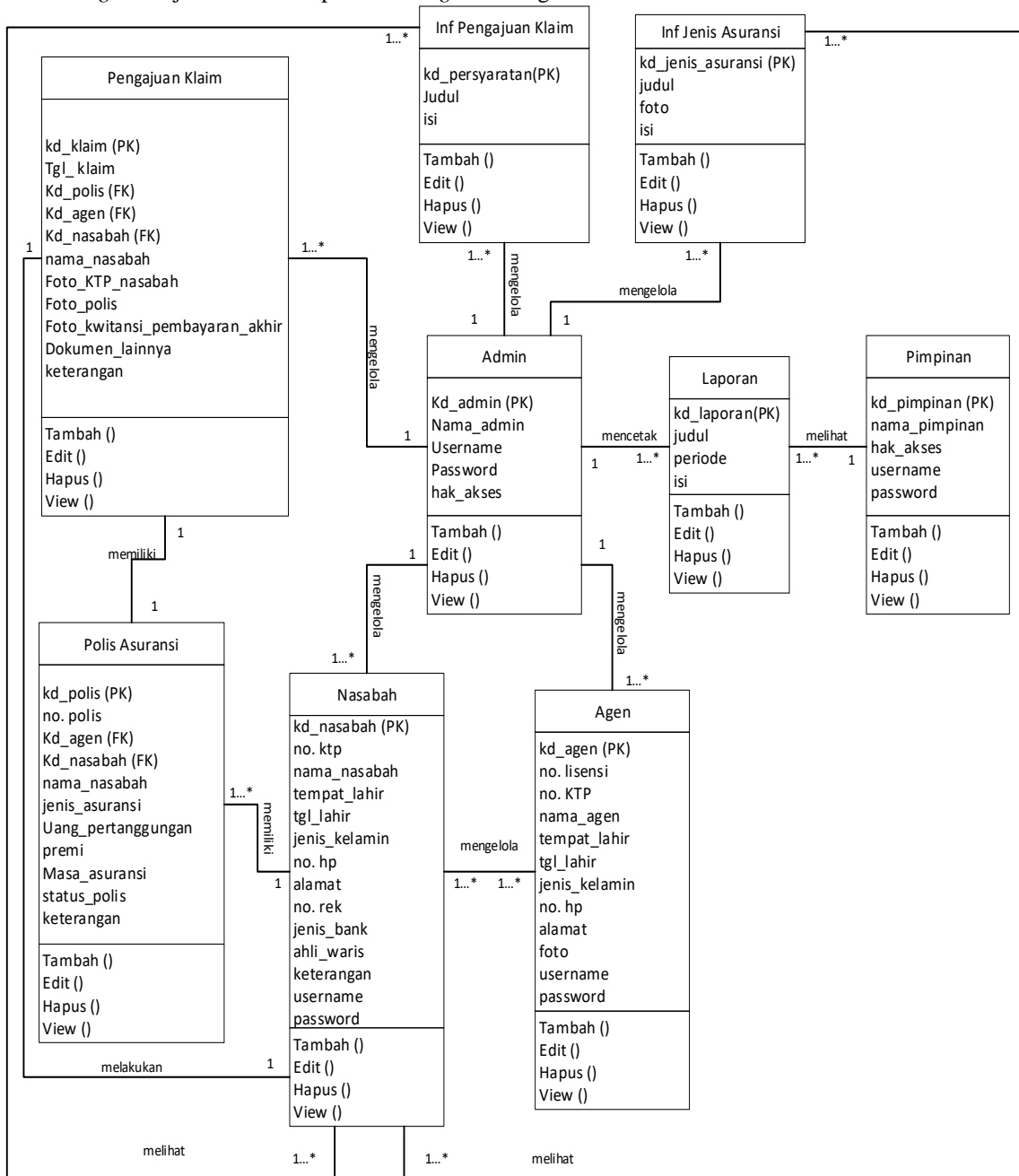
Gambar 5. Use Case Diagram Admin, Agen dan Pimpinan



Gambar 6. Use Case Diagram Nasabah

4.4.2 Class Diagram

Pada class diagram dijabarkan deskripsi class diagram sebagai berikut :



Gambar 7. Class Diagram

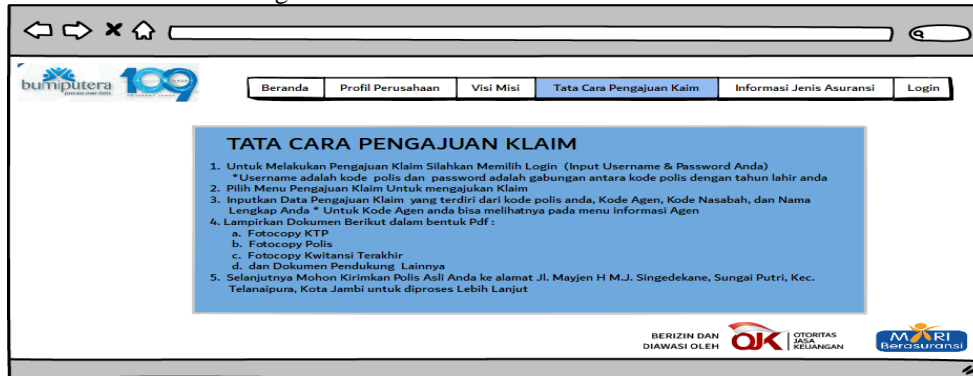
4.5 Perancangan Prototype

Perancangan antar muka digunakan untuk memberikan gambaran bagaimana sistem tersebut akan berfungsi bila telah disusun dalam bentuk yang lengkap

4.5.1 Rancangan Output

1. Tampilan Menu Informasi Tata Cara Pengajuan Klaim

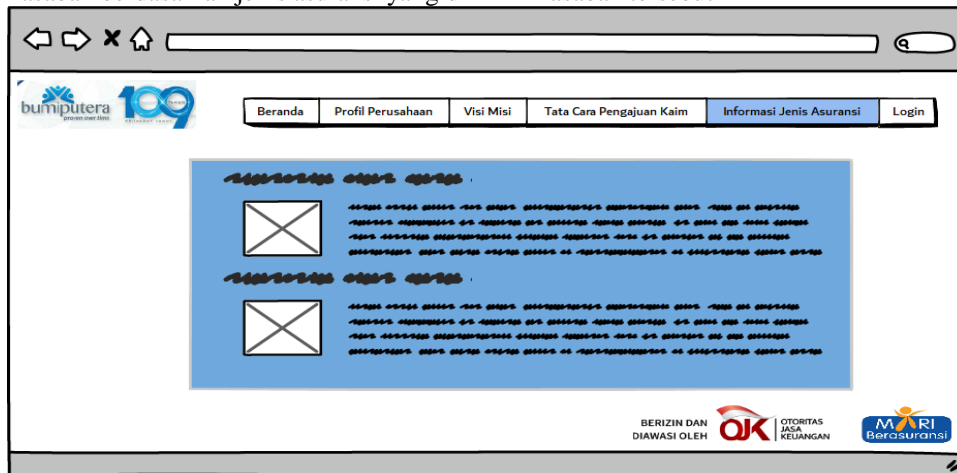
Berikut adalah rancangan dari Tampilan Menu Informasi Tata Cara Pengajuan Klaim yang dapat dilihat oleh nasabah sebagai informasi



Gambar 8. Rancangan Menu Informasi Tata Cara Pengajuan Klaim

2. Tampilan Menu Informasi Jenis Asuransi

Berikut adalah rancangan dari Tampilan Menu Informasi Jenis Asuransi yang dapat dilihat oleh nasabah berdasarkan jenis asuransi yang dimiliki nasabah tersebut

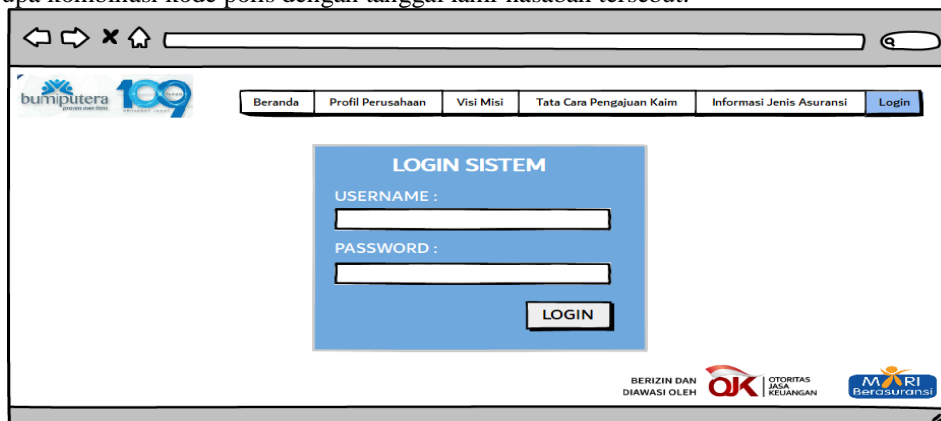


Gambar 9. Rancangan Tampilan Menu Informasi Jenis Asuransi

4.5.2 Rancangan Input

1. Tampilan form login nasabah

Form login nasabah digunakan oleh nasabah untuk dapat masuk kedalam menu utama. Pada kolom Username nasabah dapat menginputkan kode polis asuransi sedangkan passwordnya berupa kombinasi kode polis dengan tanggal lahir nasabah tersebut.



Gambar 10. Tampilan Form Login Nasabah

## 2. Tampilan Menu Pengajuan Klaim

Berikut adalah rancangan dari Tampilan Menu Pengajuan Klaim. Menu ini digunakan oleh nasabah untuk melengkapi persyaratan pengajuan klaim. Nasabah akan mengupload beberapa dokumen seperti foto KTP dengan ketentuan nasabah berfoto dengan memegang KTP dan wajah nasabah terlihat dengan jelas. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga keamanan data yang diupload agar tidak mudah diakses oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Gambar 11. Rancangan Tampilan Menu Pengajuan Klaim

## 5. Kesimpulan

### 5.1 Simpulan

Berikut adalah kesimpulan dari penelitian yang berjudul Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Klaim Asuransi Berbasis Web Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi:

1. Dari hasil analisis yang penulis lakukan dalam sistem layanan klaim asuransi yang berjalan pada masih dilakukan secara konvensional yaitu nasabah harus menemui agen untuk mengajukan klaim agar dapat diproses sehingga menyebabkan proses pelayanan nasabah tidak maksimal. Selain itu proses pendataan polis masih dilakukan secara sederhana yaitu hanya dengan menuliskan data polis ke dalam buku polis. Aliran dokumen yang terlalu rumit untuk sebuah sistem permohonan klaim asuransi jiwa sehingga menyebabkan lamanya waktu yang diperlukan serta memungkinkan terjadinya kesalahan pada saat penyampaian informasi pengajuan klaim asuransi nasabah dan jenis asuransi yang dipilih.
2. Penelitian ini menghasilkan rancangan *prototipe* sistem informasi layanan klaim asuransi berbasis web pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi. Dengan kelebihan memiliki tampilan sistem untuk pimpinan dilengkapi oleh grafik untuk dapat melihat tingkat pengajuan klaim, verifikasi data nasabah dan juga laporan. Tampilan bagi nasabah ataupun pengunjung memiliki fitur informasi yang berisi tatacara pengajuan klaim asuransi, jenis-jenis asuransi jiwa, form pengajuan klaim asuransi bagi nasabah, informasi agent. Bagi admin atau agen memiliki menu validasi nasabah, notifikasi yang terhubung dengan email sehingga agent dapat mengetahui siapa saja nasabah yang melakukan pengajuan klaim.

### 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Perancangan sistem informasi layanan klaim asuransi berbasis web pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi perlu diterapkan sehingga benar-benar dapat digunakan untuk membantu pihak AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi dalam memberikan layanan klaim yang mudah bagi nasabahnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan fitur-fitur yang dibutuhkan untuk pengembangan selanjutnya yang tidak dapat penulis kembangkan dikarenakan keterbatasan waktu penelitian, seperti layanan untuk pembayaran asuransi, layanan pengaduan nasabah, layanan pembukaan asuransi online dan menu lainnya yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah dan pihak AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi.

## 6. Daftar Rujukan

- [1] Bardoloi, Sanjeev, Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. 2018. *Service Management Operation, Strategy, Information Technology*, Ninth Edition. New York: McGraw-Hill.
- [2] Coronel, Carlos dan Morris, Steven. 2019. *Database Systems Design, Implementation, & Management*, 13<sup>th</sup> Edition. United States of America : Cengage Learning
- [3] Dean, John, 2019. *Web Programming with HTML5, CSS, and JavaScript*. Burlington: Jones & Bartlett Learning.
- [4] Dennis, Alan; Roth, Roberta M; Wixom, Haley Barbara. 2015. *Systems Analysis and Design An Object-Oriented Approach with UML*, 5<sup>th</sup> Edition. Singapore : John Wiley & Sons.
- [5] Kotler, Philip and Kevin Lane, Keller. 2016. *Marketing Management*. 14th edition. New Jersey: Prentice.
- [6] Laudon, Kenneth C.; & Laudon, Jane P .2020. *Management Information System: Managing the Digital Firm, Fifteenth Edition*. England : Pearson Prentice Hall.
- [7] Mayasari, M. S., Andrika, Y., Pradana, H. A., & Rovik, R. (2019). Aplikasi Sistem Informasi Asuransi Kendaraan Studi Kasus: Pt. Asuransi Parolamas Cabang Pangkalpinang. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 10(1), 259-272.
- [8] Namara, Mc, et all, 2016. *Principles Of Risk Management and Insurance*. Pearson.
- [9] OJK. 2019. *Perasuransian, Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi*
- [10] Penira, A., Zahara, A., Ramadhani, M., & Amin, M. L. (2020). Analisa Dan Perancangan Sistem E-Claim Pada Pt Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. *JTIK (Jurnal Teknik Informatika Kaputama)*, 4(1), 1-6.
- [11] Pressman, Roger S. 2015. *Software Engeneering A Practitioner's Approach Eight Edition*. New York : McGraw-Hill
- [12] Rumpe, Bernhard. 2016. *Modelling with UML Language, Concepts, Methods*. Jerman : Springer
- [13] Sajja, Priti Srinivas,. 2017, *Essence of System Analysis and Design A Workbook Approach*. Singapore: Springer
- [14] Series, Shelly Cashman. 2017. *System Analysis and Design, Eleventh Edition*. United States of America : Cengage Learning.
- [15] Stair, Ralph dan Reynolds, W. George. 2016. *Fundamentals of Information Systems*, Thirteenth Edition, United States of America : Cengage Learning.