

ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM E-CLAIM PADA PT ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA CABANG MEDAN

Alda Penira¹, Afsha Zahara², Mardiah Ramadhani³, M Luthfil Amin⁴

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Jalan Williem Iskandar Pasar V, Kelurahan : Medan Estate, Kecamatan : Kenangan Baru, Kota : Medan,
Provinsi : Sumatera Utara, Kode Pos : 20371

E-mail: peniraalda@gmail.com¹, afshazahara1@gmail.com², mardiahramadhani01@gmail.com³, luthfilamin.as@gmail.com⁴

ABSTRACT

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera is a business unit in the insurance sector that is carried out with due regard to sharia principles. Claim is a process where the insured party asks for a guarantee or the right of the insurer for the loss that he has experienced PT. Sharia Life Insurance Bumiputera Medan branch already has an information system to manage existing data and transactions. However, the application is still inefficient because in filing claims there are still procedures that are done manually and using paper media. To overcome this, it is necessary to design a more effective web-based system update. UML is a modeling concept used in analyzing systems. In the design will use the PHP language, CSS, MySQL database. Tools and editors used are XAMPP, Photoshop, Netbeans IDE and Notepad ++. This research uses methods in the form of observation, literature study and direct interview to Bumiputera Sharia Insurance. PT AJS Bumiputera in its activities has implemented the use of information technology well. It's just that in the process of filing a claim system that runs today it still has some weaknesses that hamper.

Keywords: Design, Information System, Claim, Insurance

ABSTRAK

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera adalah unit usaha di bidang asuransi yang dijalankan dengan memperhatikan prinsip syariah. Klaim merupakan proses dimana pihak tertanggung meminta jaminan atau haknya dari pihak penanggung atas kerugian yang telah dialaminya. PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Medan sudah memiliki sebuah sistem informasi untuk mengelolah data dan transaksi yang ada. Namun, dalam penerapannya masih belum efisien karena dalam melakukan pengajuan klaim masih ada prosedur yang dilakukan secara manual dan menggunakan media kertas. Untuk mengatasi hal tersebut maka perlu dirancang suatu pembaruan sistem berbasis web yang lebih efektif. UML merupakan konsep pemodelan yang digunakan dalam menganalisa sistem. Dalam perancangan akan menggunakan bahasa PHP, CSS, database MySQL. Tools dan editor yang digunakan ialah XAMPP, Photoshop, Netbeans IDE dan Notepad++. Penelitian ini menggunakan metode berupa observasi, studi literatur dan wawancara langsung ke Asuransi Syariah Bumiputera. PT AJS Bumiputera dalam kegiatannya sudah menerapkan penggunaan teknologi informasi dengan baik. Hanya saja dalam proses sistem pengajuan klaim yang berjalan saat ini masih memiliki beberapa kelemahan yang menghambat.

Kata kunci : Perancangan, Sistem Informasi, Klaim, Asuransi

1. PENDAHULUAN

Setiap aktivitas yang kita lakukan baik aktivitas bisnis maupun aktivitas lainnya semuanya berpotensi untuk memiliki risiko. Risiko adalah hal berupa ketidakpastian yang bisa terjadi kapan saja, seperti datangnya bencana, kecelakaan atau yang lainnya. Setiap orang tentu ingin menghindari dari segala risiko terlebih jika risiko tersebut sifatnya merugikan. Maka timbullah kesadaran akan perlunya memberikan perlindungan atau melakukan antisipasi terhadap segala risiko yang menyebabkan banyak perusahaan asuransi berkembang hingga saat ini. Untuk dapat terus bertahan, perusahaan dituntut mampu bersaing dengan memanfaatkan semua peluang dan kekuatan yang ada, untuk

memikirkan strategi guna menutup kelemahan dan menetralsir segala hambatan termasuk dalam hal perkembangan teknologi di perusahaannya. Kini kemajuan teknologi semakin berkembang dan telah merambah pesat ke berbagai bidang seiring dengan permintaan dan kebutuhan manusia yang kompleks. Penggunaan TI pun dirasakan menjadi hal yang sangat penting bagi banyak perusahaan[11] (Zulkarnain, 2015). Oleh karena itu, jika perusahaan tidak ikut dalam melakukan pembaruan teknologi informasi, maka perusahaan tersebut akan tertinggal dari pesaingnya.

Dalam dunia asuransi, terdapat transaksi klaim dimana pihak tertanggung meminta haknya untuk mendapat jaminan dari pihak penanggung sesuai

dengan kesepakatan di awal. Pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera proses transaksi klaim masih memiliki prosedur yang dikerjakan secara manual dan sebagian lagi secara tersistem. Nasabah harus datang ke kantor untuk melakukan pengajuan klaim karena perlu mengantarkan berkas persyaratan dan juga untuk keperluan mengisi formulir pengajuan secara tertulis. Penulis menilai hal ini kurang efektif terlebih dalam hal keefisienan waktu dan juga tenaga.

Oleh karena itu, diperlukan suatu rancangan pembaruan sistem informasi yang sudah berjalan agar dapat mendukung proses pengajuan klaim pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera secara efektif. Dengan adanya sistem informasi yang baru nanti diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pemberian informasi dan juga pada pengelolaan data pengajuan klaim.

Penelitian terdahulu mengenai perancangan sistem informasi klaim asuransi jiwa pernah dilakukan untuk menghasilkan input data nasabah, premi dan penghitungan klaim nasabah dengan menggunakan Ms. Visual Basic 6.0.[3] (Cucus, 2013)

A. Sistem

“Sistem adalah kumpulan elemen, komponen, atau subsistem yang saling berintegrasi dan berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu” [6] (Raissa Amanda Putri, 2018). Subsistem itu sendiri terdiri dari komponen atau elemen.

B. Klaim

“Klaim diartikan sebagai tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki) atas sesuatu” [5] (Hidayah, 2015)

C. Asuransi Syari’ah

“Asuransi syariah sebagai at-ta’min at-ta’awuni, yaitu kesepakatan beberapa orang untuk membayar sejumlah uang sebagai ganti rugi ketika salah seorang diantara mereka tertimpa musibah” [4] (Halim, 2015). “Asuransi sebagai sebuah mekanisme saling menanggung bagi sebuah perlindungan, merupakan langkah yang tepat untuk seseorang dalam membagi atau mengalihkan resiko” [2] (Cahya Septia, 2016).

D. Unified Modeling Language(UML)

Sri Dharwiyanti mengatakan bahwa UML adalah sebuah bahasa yang berdasarkan grafik/gambar untuk memvisualisasikan, membangun, dan pendokumentasian dari sebuah system pengembangan software berbasis OO (*Object Oriented* [10] (Zufria, 2013). Sedangkan menurut Winda Gata dan Grace (Irawan dan Herviana, 2019) “UML adalah bahasa spesifikasi standar yang digunakan untuk mendokumentasikan,

melakukan spesifikasi dan pembangunan dalam pengembangan perangkat lunak”.

E. Use case

“Use Case adalah diagram untuk menunjukkan peran dari berbagai pengguna dan bagaimana peran-peran menggunakan sistem(Satzinger, Jackson, dan Burd, 2009). Use case adalah teknik untuk merekam persyaratan fungsional sebuah sistem” [9] (Uus, 2019).

F. Activity Diagram

“Activity diagram menggambarkan proses urutan aktivitas dalam sebuah proses” [1] (Ahmad Sazili, 2015). “Activity diagram menggambarkan berbagai alir aktifitas dalam system yang sedang dirancang, bagaimana masing-masing alir berawal, decision yang mungkin terjadi, dan bagaimana mereka berakhir” [10] (Ilka Zufria, 2013).

G. Class Diagram

“Class merupakan sebuah spesifikasi yang jika diinstansiasi akan menghasilkan sebuah objek dan merupakan inti dari pengembangan dan desain berorientasi objek” [7] (Ria Amelia Junandes, 2018).

H. Sequence Diagram

Sequence Diagram adalah tahap demi tahap kronologi perubahan secara logis yang seharusnya dilakukan untuk menghasilkan sesuatu sesuai use case [8] (Suendri, 2018).

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung kepada objek yang akan diteliti. Dalam metode ini penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap sistem klaim yang berjalan pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Medan.

2.2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada seorang ahli atau yang berwenang dalam masalah tersebut. Dalam metode ini, penulis melakukan wawancara atau interview dengan staf administrasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Medan yang berwenang dalam menangani sistem klaim.

2.2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transaksi, buku, dokumen, peraturan, notulen rapat, dsb. Dalam metode dokumentasi penulis menyelidiki benda-benda tertulis seperti dokumen, formulir maupun catatan yang berhubungan dengan klaim kecelakaan diri (personal accident).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisa Sistem Berjalan

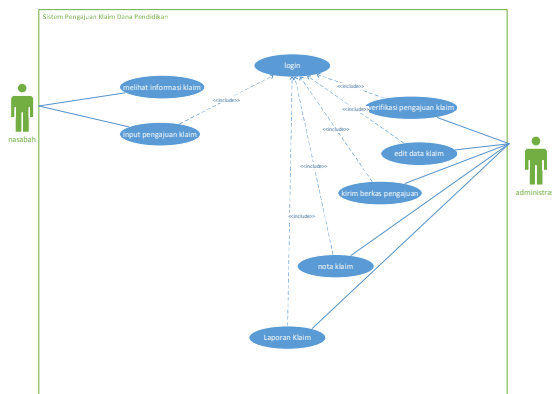
Sistem yang sedang berjalan saat ini yaitu jika ingin mengajukan klaim, nasabah harus mengisi dahulu formulir atau blanko pengajuan klaim. Hal ini dilakukan secara manual yaitu dengan cara menulis. Hal ini juga salah satu penyebab ketidakefisienan waktu dalam proses pengajuan klaim dan kelemahan dalam hal pelayanan juga rentan terjadi kesalahan dalam penulisan data. Setelah nasabah mengisi formulir, kemudian staf administrasi menginput data pengajuan klaim nasabah ke dalam sistem jika sudah masuk tanggal jatuh tempo. Berkas yang ada di simpan dalam bentuk arsip dan disimpan dalam map. Hal ini rentan rusak atau tercecer serta sulit jika ingin mencari arsip berkas pengajuan klaim nasabah saat diperlukan.

3.2 Analisa Sistem yang Diusulkan

Rancangan sistem usulan bertujuan untuk memberikan gambaran umum pengembangan dari sistem yang sedang berjalan dengan menganalisis kelemahan dari sistem sebelumnya. Pada sistem baru yang akan dirancang, nasabah dapat mengajukan klaim secara online

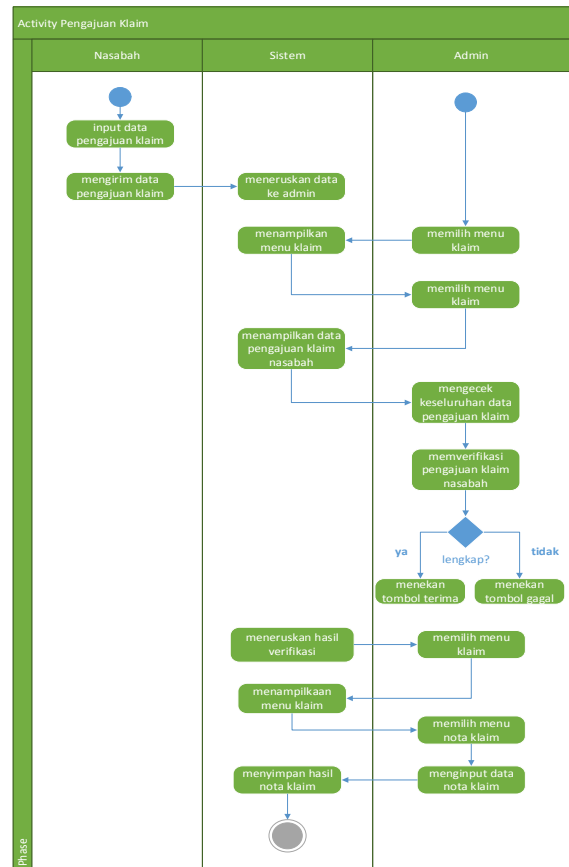
3.3. Pemodelan Sistem

3.3.1 Desain Use Case Diagram



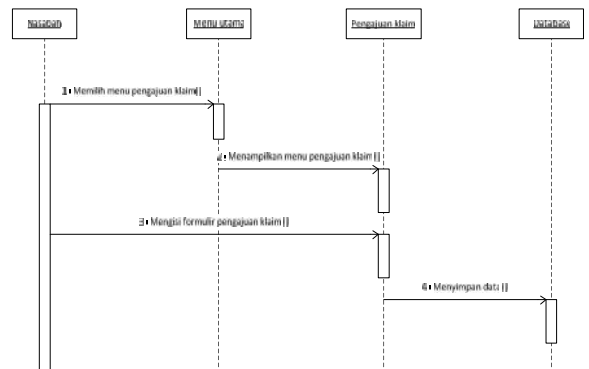
Gambar 1. Use Case Diagram

3.3.2 Desain Activity Diagram



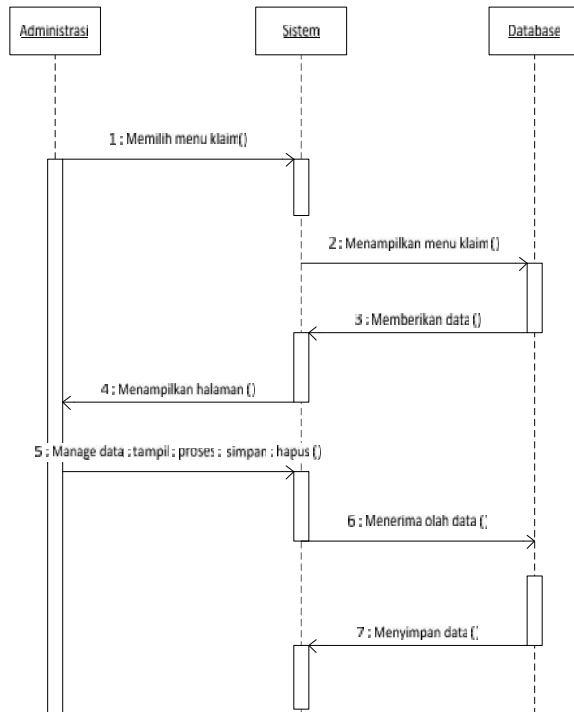
Gambar 2. Activity Diagram Pengajuan Klaim

3.3.3 Desain Sequence Diagram Pengajuan Klaim



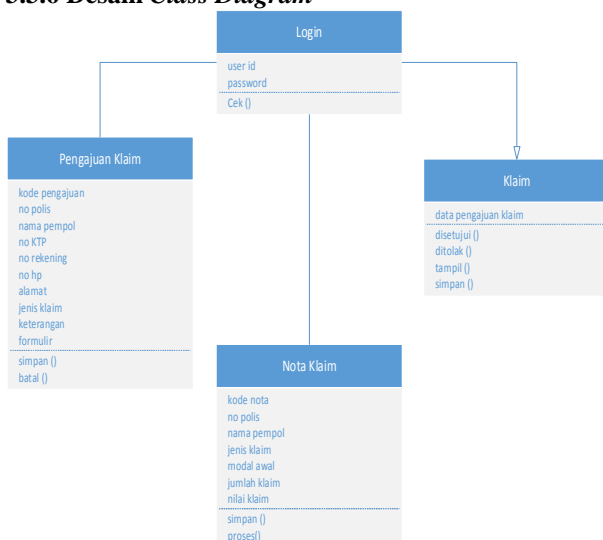
Gambar 3. Sequence Diagram Pengajuan Klaim

3.3.4 Desain Sequence Diagram Verifikasi Klaim



Gambar 4. Sequence Diagram Verifikasi Klaim

3.3.6 Desain Class Diagram



Gambar 5. Class Diagram

3.4. Implementasi Program

3.4.1 Menu Dashboard Nasabah



Gambar 6. Tampilan Dashboard Nasabah

3.4.2 Tampilan menu informasi klaim

Syarat pengajuan klaim dapat dilihat informasinya secara jelas pada menu informasi klaim sehingga masalah ketidaktahuan nasabah mengenai formulir- formulir klaim dapat teratasi.



Gambar 7. Tampilan Informasi Klaim

3.4.3 Tampilan menu Pengajuan klaim

Untuk mengajukan klaim, nasabah dapat memilih menu pengajuan klaim dan menginput beberapa data yang diperlukan, termasuk mengunggah formulir klaim dalam format pdf sesuai dengan jenis klaim yang diajukan.



Gambar 8. Tampilan menu pengajuan klaim

3.4.4 Tampilan dashboard admin



Gambar 9. Tampilan dashboard admin

3.4.5 Tampilan menu klaim

Melalui menu klaim admin bisa melihat dan menyetujui proses klaim.



Gambar 10. Tampilan menu klaim

3.4.6 Tampilan menu nota klaim



Gambar 11. Tampilan menu nota klaim

4. KESIMPULAN

Dari penjelasan yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses pengajuan klaim pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera sudah menerapkan penggunaan teknologi informasi yaitu berbasis web.
2. Dalam praktiknya, proses pengajuan klaim pada Asuransi Syariah Bumiputera ini masih memiliki beberapa kelemahan yaitu masih adanya penggunaan kertas serta masih ada tahapan proses yang dikerjakan secara manual.
3. Perancangan sistem baru yang sudah dirancang oleh penulis berbasis web ini dapat digunakan untuk mengembangkan alur sistem sebelumnya.

5. SARAN

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, maka PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera harus dapat menjaga hubungan baik dengan nasabah dengan cara memperhatikan setiap kebutuhan maupun keluhan yang dialaminya.
2. PT Asuransi Jiwa Syariah sudah menerapkan sistem dalam kegiatan tranksaksinya. Hanya saja, masih ada beberapa bagian prosedur sistem yang kurang efektif. Maka dari itu, solusi yang diberikan penulis kiranya dapat dipertimbangkan untuk diimplementasikan sebagai model pembaruan sistem yang lebih baik dalam mendukung kemajuan kinerja di PT AJS Bumiputera.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmad Sazili, D. U. (2015). Sistem Informasi Premi dan Klaim Berbasis Web di PT. Asuransi Bintang Tbk. *STMIK GI MDP Program Studi Sistem Informasi*.
- [2] Cahya Septia, D. K. (2016). Analisis Jumlah Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Roda Empat Menggunakan Model Generalized

- Poisson Regression (GPR). *Buletin Ilmiah Mat. Stat dan Terapannya(Bimaster)*, 1-6.
- [3] Cucus, A. (2013). Perancangan Sistem Informasi Klaim Asuransi Jiwa Menggunakan Ms. Visual Basic 6.0 Pada PT. Asuransi Jiwasraya Kota Bandar Lampung. *Jurnal Sistem Informasi dan Telematika*, 31-35.
- [4] Irawan, M. D., & Herviana, H. (2019). Implementasi Logika Fuzzy dalam Menentukan Jurusan bagi Siswa Baru Sekolah Menengah Kejuruan(SMK) Negeri 1 Air Putih. *Jurnal Teknologi Informasi*, 2(2), 129.
- [5] Halim, H. (2015). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Klaim Pada Asuransi Syariah (Studi Kasus pada RO. Khalifa Mandiri Takaful Keluarga Kota Malang)*. Malang.
- [6] Hidayah, A. (2015). Analisis Kualitas Layanan Asuransi Dalam Proses Ganti Rugi Kendaraan (Klaim) Nasabah PT. Asuransi Mitra Pelindung Mustika Bandung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-14.
- [7] Raissa Amanda Putri, L. S. (2018). Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Desktop Dengan Metode Stradis. *ALGORITMA: Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*.
- [8] Ria Amelia Junandes, T. H. (2018). Pembangunan Sistem Informasi Asuransi Jaminan Pada PT. Bima Perkasindo. *Prosiding SNST Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim*, 184-189.
- [9] Suendri. (2018). Implementasi Diagram UML (Unified Modeling Language) Pada Perancangan Sistem Informasi Remunerasi Dosen Dengan Database Oracle (Studi Kasus: UIN Sumatera Utara Medan). *ALGORITMA: Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*.
- [10] Uus, R. (2019). *Teknik Penulisan Tugas Akhir dan Skripsi Pemrograman*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- [11] Zufria, I. (2013). Pemodelan Berbasis UML (Unified Modeling Language) dengan Strategi Teknik Orientasi Objek User Centered Design (UCD) dalam Sistem Administrasi Pendidikan. *Research Gate*.
- [12] Zulkarnain, B. (2015). Analisis Aplikasi yang Berjalan dan Rencana Proyek Dengan Metode New Information Economics Pada Asuransi Syariah AJB Bumi Putera 1912. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 97-110.