

## DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Perumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Pembatasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Sistematika Penulisan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Sistem.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Informasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Sistem Informasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Klaim .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Pengendalian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.1 Karakteristik Sistem Pengendalian ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.5.2	Cara-Cara Pengendalian yang Baik ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.3	Fungsi Pengendalian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
		Halaman
2.6	Pengarsipan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7	Workflow Management Systems	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.1	Administrative Workflow Systems ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.2	Ad Hoc Workflow Systems	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.3	Production Workflow Systems .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8	Model Waterfall.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9	Web .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.10	Testing .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.10.1	<i>White Box Testing</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.10.2	<i>Black Box Testing</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.11	Skala Likert .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM ...</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Analisis Sistem.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1	Identifikasi Permasalahan...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.2	BPMN <i>Current Process</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.3	Analisis Permasalahan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Perancangan Sistem.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.2.1	BPMN <i>Planned Process</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2	<i>Data Flow Diagram</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3	<i>Entity Relationship Diagram</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
		<b>defined.</b>
3.2.4	Rancangan <i>Database</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.5	Rancangan <i>Interface</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Perancangan Evaluasi Sistem.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
		Halaman
3.3.1	Rancangan Uji Coba Sistem	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2	Rancangan Angket Uji Coba Pengguna ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
		<b>not defined.</b>
BAB IV	IMPLEMENTASI DAN EVALUASI ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Implementasi Sistem.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Kebutuhan Implementasi Sistem .....	89
4.1.2	Penjelasan Alur Sistem Informasi.....	90
4.2	Evaluasi Sistem .....	126
4.2.1	Evaluasi Hasil Uji Coba Sistem.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
		<b>defined.</b>
4.2.2	Evaluasi Hasil Uji Coba Pengguna Sistem.....	<b>Error!</b>
		<b>Bookmark not defined.</b>
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

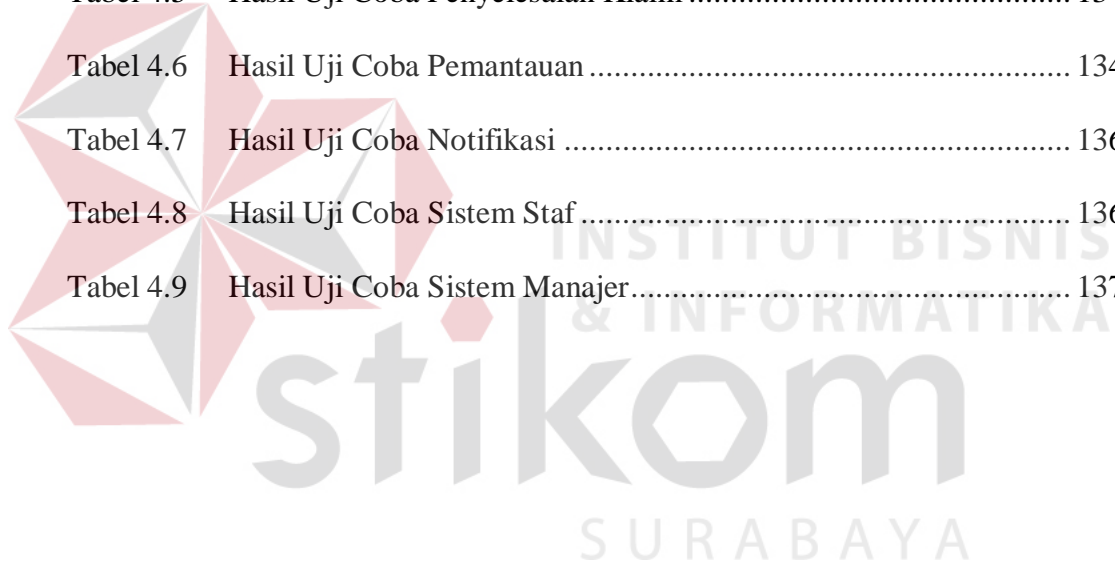
LAMPIRAN ..... **Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Keterangan Nilai..... 28
Tabel 3.1	Master <i>User</i> ..... 57
Tabel 3.2	Master Jabatan..... 57
Tabel 3.3	Master Pelanggan ..... 58
Tabel 3.4	Master Jenis Barang..... 58
Tabel 3.5	Master Barang ..... 58
Tabel 3.6	Master Kegiatan ..... 59
Tabel 3.7	Master Departemen ..... 59
Tabel 3.8	Master Pemasok ..... 60
Tabel 3.9	Master <i>Invoice</i> ..... 60
Tabel 3.10	Master Alur <i>Claim</i> ..... 60
Tabel 3.11	Transaksi <i>Incoming Claim</i> ..... 61
Tabel 3.12	<i>Monitoring Incoming</i> ..... 61
Tabel 3.13	<i>Setup Alur</i> ..... 62
Tabel 3.14	Transaksi <i>Outgoing Claim</i> ..... 62
Tabel 3.15	<i>Monitoring Outgoing</i> ..... 63
Tabel 3.16	Transaksi <i>Internal Claim</i> ..... 64
Tabel 3.17	<i>Monitoring Internal</i> ..... 64
Tabel 3.18	<i>Root Cause</i> ..... 65
Tabel 3.19	Detail Masalah..... 65
Tabel 3.20	Master 4M..... 65
Tabel 3.21	Detail Ketidaksesuaian ..... 66

Tabel 3.22	Rancangan Uji Coba Sistem .....	85
Tabel 3.23	Rancangan Uji Coba Subjek Staf.....	87
Tabel 3.24	Rancangan Uji Coba Subjek Manajer .....	87
Tabel 4.1	Hasil Uji Coba Login Sistem .....	127
Tabel 4.2	Hasil Uji Coba Master .....	129
Tabel 4.3	Hasil Uji Coba Transaksi .....	132
Tabel 4.4	Hasil Uji Coba <i>Setup</i> Alur .....	132
Tabel 4.5	Hasil Uji Coba Penyelesaian Klaim .....	134
Tabel 4.6	Hasil Uji Coba Pemantauan .....	134
Tabel 4.7	Hasil Uji Coba Notifikasi .....	136
Tabel 4.8	Hasil Uji Coba Sistem Staf .....	136
Tabel 4.9	Hasil Uji Coba Sistem Manajer.....	137



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Elemen Kunci Utama dalam <i>Workflow Systems</i> .....	18
Gambar 2.2 Model <i>Waterfall</i> .....	22
Gambar 3.1 Prosedur <i>Incoming Claim</i> .....	33
Gambar 3.2 Prosedur <i>Outgoing Claim Rework</i> .....	34
Gambar 3.3 Prosedur <i>Outgoing Claim Return</i> .....	35
Gambar 3.4 Prosedur <i>Outgoing Claim Scrap</i> .....	36
Gambar 3.5 Prosedur <i>Internal Claim</i> .....	37
Gambar 3.6 DFD Level Context.....	45
Gambar 3.7 Diagram Berjenjang Sistem Informasi Penanganan Klaim.....	46
Gambar 3.8 DFD Level 0.....	48
Gambar 3.9 DFD Level 1 Subsistem Maintenance Data Master.....	49
Gambar 3.10 DFD Level 1 Subsistem Menentukan Kategori Klaim.....	50
Gambar 3.11 DFD Level 1 Subsistem Pembuatan Laporan dan Grafik Klaim ..	51
Gambar 3.12 DFD Level 2 Subsistem Laporan dan Grafik Kinerja.....	52
Gambar 3.13 DFD Level 2 Subsistem Laporan dan Grafik 4M.....	53
Gambar 3.14 DFD Level 2 Subsistem Laporan dan Grafik Pemasok.....	53
Gambar 3.15 CDM Sistem Informasi Pengendalian Penanganan Klaim.....	55
Gambar 3.16 PDM Sistem Informasi Pengendalian Penanganan Klaim.....	56
Gambar 3.17 Desain Halaman <i>Login User</i> .....	66
Gambar 3.18 Desain Halaman Master <i>User</i> .....	67
Gambar 3.19 Desain Halaman Master Departemen.....	68
Gambar 3.20 Desain Halaman Master Barang.....	68

Gambar 3.21	Desain Halaman Master Jenis Barang .....	69
Gambar 3.22	Desain Halaman Master Jabatan.....	70
Gambar 3.23	Desain Halaman Master 4M.....	70
Gambar 3.24	Desain Halaman Master Pemasok .....	71
Gambar 3.25	Desain Halaman Master Pelanggan .....	72
Gambar 3.26	Desain Halaman Master Kegiatan .....	72
Gambar 3.27	Desain Halaman Master Alur <i>Claim</i> .....	73
Gambar 3.28	Desain Halaman Master <i>Invoice</i> .....	74
Gambar 3.29	Desain Halaman Transaksi <i>Incoming Claim</i> .....	74
Gambar 3.30	Desain Halaman Transaksi <i>Outgoing Claim</i> .....	75
Gambar 3.31	Desain Halaman Transaksi <i>Internal Claim</i> .....	76
Gambar 3.32	Desain Halaman Pemantauan Klaim .....	76
Gambar 3.33	Desain Laporan 8D <i>Report</i> .....	77
Gambar 3.34	Desain Laporan Kecacatan Produk.....	78
Gambar 3.35	Desain Laporan Permasalahan Terjadi .....	78
Gambar 3.36	Desain Laporan 4M.....	79
Gambar 3.37	Desain Laporan Kinerja Departemen.....	80
Gambar 3.38	Desain Laporan Pemasok .....	80
Gambar 3.39	Desain Laporan Pelanggan.....	81
Gambar 3.40	Desain Grafik .....	82
Gambar 3.41	Desain Halaman Staf <i>Incoming Claim</i> .....	83
Gambar 3.42	Desain Halaman Staf <i>Outgoing Claim</i> .....	83
Gambar 3.43	Desain Halaman Staf <i>Internal Claim</i> .....	84



Gambar 3.44	Desain Halaman <i>Root Cause</i> .....	84
Gambar 4.1	Tampilan Awal .....	91
Gambar 4.2	Tampilan Master <i>User</i> .....	93
Gambar 4.3	Tampilan Master Departemen .....	94
Gambar 4.4	Tampilan Master Barang.....	95
Gambar 4.5	Tampilan Master Jenis Barang .....	96
Gambar 4.6	Tampilan Master Jabatan .....	97
Gambar 4.7	Tampilan Master 4M.....	98
Gambar 4.8	Tampilan Master Pemasok .....	99
Gambar 4.9	Tampilan Master Pelanggan .....	100
Gambar 4.10	Tampilan Master Kegiatan .....	101
Gambar 4.11	Tampilan Master Alur <i>Claim</i> .....	102
Gambar 4.12	Tampilan Master <i>Invoice</i> .....	103
Gambar 4.13	Tampilan Transaksi <i>Incoming Claim</i> .....	104
Gambar 4.14	Tampilan Transaksi <i>Outgoing Claim</i> .....	105
Gambar 4.15	Tampilan Transaksi <i>Internal Claim</i> .....	106
Gambar 4.16	Tampilan Pemantauan <i>Incoming Claim</i> .....	107
Gambar 4.17	Tampilan Pemantauan <i>Outgoing Claim Rework</i> .....	108
Gambar 4.18	Tampilan Pemantauan <i>Outgoing Claim Return</i> .....	109
Gambar 4.19	Tampilan Pemantauan <i>Outgoing Claim Scrap</i> .....	110
Gambar 4.20	Tampilan Pemantauan <i>Internal Claim</i> .....	111
Gambar 4.21	Tampilan Laporan 8D <i>Report</i> .....	112
Gambar 4.22	Tampilan Laporan Kecacatan Produk.....	112

Gambar 4.23	Tampilan Laporan Permasalahan Terjadi .....	113
Gambar 4.24	Tampilan Laporan Kinerja Departemen.....	114
Gambar 4.25	Tampilan Laporan 4M .....	114
Gambar 4.26	Tampilan Laporan Pemasok.....	115
Gambar 4.27	Tampilan Laporan Pelanggan.....	116
Gambar 4.28	Tampilan Grafik <i>Claim</i> Barang .....	117
Gambar 4.29	Tampilan Grafik Jenis Barang.....	117
Gambar 4.30	Tampilan Grafik Kinerja Departemen .....	118
Gambar 4.31	Tampilan Grafik 4M .....	119
Gambar 4.32	Tampilan Grafik Pemasok.....	119
Gambar 4.33	Tampilan Staf <i>Incoming Claim</i> .....	120
Gambar 4.34	Tampilan Staf <i>Outgoing Claim</i> .....	121
Gambar 4.35	Tampilan Staf <i>Internal Claim</i> .....	122
Gambar 4.36	Tampilan Manajer.....	123
Gambar 4.37	Tampilan Induk.....	123
Gambar 4.38	Tampilan Pelanggan.....	124
Gambar 4.39	Tampilan <i>Setup Alur Claim</i> .....	125
Gambar 4.40	Tampilan <i>Root Cause</i> .....	125
Gambar 4.41	<i>User Berhasil Login</i> .....	127
Gambar 4.42	<i>User Gagal Login</i> .....	128
Gambar 4.43	Admin Memasukkan Data Baru .....	129
Gambar 4.44	Admin Memilih Menu Simpan.....	130
Gambar 4.45	Admin Memilih Menu Ubah .....	130

	Halaman
Gambar 4.46 Admin Memilih Menu Hapus.....	130
Gambar 4.47 Data Berhasil Dihapus .....	131
Gambar 4.48 Admin Memasukkan Data Transaksi.....	133
Gambar 4.49 Halaman <i>Setup Alur Claim</i> .....	133
Gambar 4.50 Data Transaksi Berhasil Disimpan .....	133
Gambar 4.51 Data Laporan Penyelesaian Penanganan Klaim .....	135
Gambar 4.52 Staf Memilih Menu Simpan .....	135
Gambar 4.53 Proses <i>Update</i> Pemantauan Klaim.....	135
Gambar 4.54 Notifikasi Penanganan Klaim.....	136



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 <i>Standard Of Procedure (SOP)</i> .....	141
Lampiran 2 <i>8D Report</i> .....	148
Lampiran 3 <i>BPMN Current Process Incoming Claim</i> .....	150
Lampiran 4 <i>BPMN Current Process Outgoing Claim</i> .....	151
Lampiran 5 <i>BPMN Current Process Internal Claim</i> .....	152
Lampiran 6 <i>BPMN Planned Process</i> .....	153
Lampiran 7 <i>Angket Uji Coba Staf</i> .....	154
Lampiran 8 <i>Angket Uji Coba Manajer</i> .....	162
Lampiran 9 <i>Laporan 8D Report</i> .....	166
Lampiran 10 <i>Laporan Kecacatan Produk</i> .....	168
Lampiran 11 <i>Laporan Permasalahan Terjadi</i> .....	169
Lampiran 12 <i>Laporan Kinerja Departemen</i> .....	170
Lampiran 13 <i>Laporan 4M</i> .....	171
Lampiran 14 <i>Laporan Pemasok</i> .....	172
Lampiran 15 <i>Laporan Pelanggan</i> .....	173