

ABSTRAK

PT. E-T-A Indonesia merupakan perusahaan *supplier circuit breaker* yang bergerak di bidang manufaktur. Saat ini, departemen yang menangani proses klaim pada PT. E-T-A Indonesia harus selalu mengecek *file* yang terintegrasi secara *Local Area Network (LAN)* untuk mengetahui klaim yang harus dikerjakan. Selain itu, informasi proses pemantauan penyelesaian klaim juga belum tersedia. Hal ini mengakibatkan proses penanganan klaim yang dilakukan mengalami keterlambatan dan dapat berdampak kepada penurunan tingkat kepuasan pada pelanggan.

Berdasarkan permasalahan ini, maka dibuat sistem informasi pengendalian penanganan klaim untuk membantu menyediakan informasi pemantauan proses klaim dengan menggunakan metode *administrative workflow system*. *Administrative workflow systems* akan menjalankan aktivitasnya dengan memberikan informasi kepada sistem melalui notifikasi yang berisi instruksi dan komentar mengenai kegiatan yang harus dikerjakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi pengendalian penanganan klaim ini dapat membantu pihak PT. E-T-A, terbukti dengan hasil uji coba yang dilaksanakan kepada dua belas karyawan meliputi manajer dengan hasil 81,6% yang termasuk dalam kategori sangat baik dan staf yang memperoleh hasil 77,5% yang termasuk dalam kategori baik. Nilai tersebut termasuk dalam kategori baik. Sistem informasi ini juga mampu membantu PT. E-T-A Indonesia untuk menyimpan data klaim secara terintegrasi.

Kata Kunci: Sistem informasi, klaim, pengendalian, pemantauan.