

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada:

1. Keluarga besar penulis yang telah senantiasa membantu menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Indah Purnamasari, S.T., M.Kom dosen pembimbing skripsi kami yang dengan sabar membimbing kami dalam menyelesaikan skripsi.
3. Teman-teman penulis dari Universitas Nusa Mandiri dan teman-teman dari Universitas lain yang telah banyak memberi masukan, semangat, dan arahan hingga akhirnya dapat terselesaikan skripsi ini.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Yolla Dzariyat
NIM : 11240305
Program Studi : Sistem Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: “Proyek Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Berbasis Web Pada Asuransi Syariah Takaful Keluarga”, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan. Dibuat di Pada tanggal Yang menyatakan,

Dibuat di : Jakarta

Anggota:

Pada Tanggal : 31 Desember 2025

1. Yolla Dzariyat
2. Dicky Pranata
3. Muhammad Irfan Hamid

Yang Menyatakan,



Yolla Dzariyat

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Yolla Dzariyat
NIM : 11240305
Program Studi : Sistem Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: “Proyek Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Berbasis Web Pada Asuransi Syariah Takaful Keluarga”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Anggota

Dibuat di : Jakarta

1. Yolla Dzariyat
2. Dicky Pranata
3. Muhammad Irfan Hamid

Pada Tanggal: 31 Desember 2025

Yang Menyatakan



Yolla Dzariyat

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Dicky Pranata
NIM : 11240220
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : PROYEK SISTEM INFORMASI PENGAJUAN KLAIM
ASURANSI JIWA BERBASIS WEB PADA ASURANSI
SYARIAH TAKAFUL KELUARGA

Telah dipertahankan pada periode 2025-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 03 Februari 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Indah Purnamasari, S.T., M.Kom.


.....

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Iskhak Kholil, M.Kom.


.....

Penguji II : Ridan Nurfalah, M.Kom.


.....

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Irfan Hamid
NIM : 11240279
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : PROYEK SISTEM INFORMASI PENGAJUAN KLAIM
ASURANSI JIWA BERBASIS WEB PADA ASURANSI
SYARIAH TAKAFUL KELUARGA

Telah dipertahankan pada periode 2025-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 03 Februari 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Indah Purnamasari, S.T., M.Kom.


.....

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Iskhak Kholil, M.Kom.


.....

Penguji II : Ridan Nurfalah, M.Kom.


.....

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Yolla Dzariyat
NIM : 11240305
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : PROYEK SISTEM INFORMASI PENGAJUAN KLAIM
ASURANSI JIWA BERBASIS WEB PADA ASURANSI
SYARIAH TAKAFUL KELUARGA

Telah dipertahankan pada periode 2025-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 03 Februari 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Indah Purnamasari, S.T., M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Iskhak Kholil, M.Kom.



Penguji II : Ridan Nurfalah, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas akhir yang berjudul “Proyek Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Berbasis Web Pada Asuransi Syariah Takaful Keluarga” adalah hasil karya tulis asli Yolla Dzariyat dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat langsung menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama	: Yolla Dzariyat
Alamat	: Jl. Alkesa 3 No 12C RT 006 RW 001, Jagakarsa, Jakarta Selatan 12620
No. Telp	: 087730351500
Email	: tristanyolladzariyat@gmail.com
Nama	: Dicky Pranata
Alamat	: Perum Villa Citayam Blok E6 No. 7, Bojong Gede, Kab. Bogor 16920
No. Telp	: 085891111505
Email	: dickyp06@gmail.com
Nama	: Muhammad Irfan Hamid
Alamat	: Jl. Imam Bonjol RT 001 RW 002 Sokaraja Lor, Banyumas, Jawa Tengah, 53181
No. Telp	: 081568222361
Email	: irfanhamid855@gmail.c

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Syariah Berbasis Web pada PT Asuransi Takaful Keluarga” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kemudahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan motivasi tanpa henti.
3. Pimpinan dan seluruh civitas akademika Universitas Nusa Mandiri, khususnya Fakultas Teknologi Informasi.
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Pihak PT Asuransi Takaful Keluarga yang telah memberikan kesempatan, data, serta informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini.

7. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya dalam pengembangan sistem informasi di bidang asuransi jiwa syariah.

Jakarta, 06 Januari 2026

Penulis

ABSTRAK

Dicky Pranata (11240220), Muhammad Irfan Hamid (11240279), Yolla Dzariyat (11240305), Proyek Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Berbasis Web Pada Asuransi Syariah Takaful Keluarga

Proses pengajuan klaim asuransi jiwa syariah memerlukan kecepatan, transparansi, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Namun, pada PT Asuransi Takaful Keluarga, proses klaim masih dilakukan secara manual sehingga menimbulkan keterlambatan, risiko kehilangan dokumen, dan kurangnya transparansi status klaim serta pemantauan *Service Level Agreement (SLA)*. Penelitian ini bertujuan merancang dan mengembangkan Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Syariah berbasis web untuk mengotomasi proses klaim secara *end-to-end* dan meningkatkan efisiensi layanan. Metode penelitian menggunakan pendekatan manajemen proyek sistem informasi berdasarkan *Project Management Body of Knowledge (PMBOK)*. Sistem yang dikembangkan menyediakan fitur pengajuan klaim online, unggah dan verifikasi dokumen, *monitoring* status klaim dan *SLA* secara *real-time*, serta *audit trail*. Pengujian dilakukan menggunakan pengujian fungsional yang menggunakan Pengujian *Performance*, Pengujian Keamanan *Website*, *User Acceptance Testing (UAT)*, dan *System Usability Scale (SUS)*. Hasil pengujian menunjukkan sistem berjalan sesuai kebutuhan dengan skor *SUS* sebesar 82,5 yang termasuk kategori *Excellent*. Sistem ini dinilai mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi proses klaim.

Kata kunci: Sistem Informasi, Klaim Asuransi Jiwa Syariah, Berbasis Web, PMBOK, SUS

ABSTRACT

Dicky Pranata (11240220), Muhammad Irfan Hamid (11240279), Yolla Dzariyat (11240305), *Web-Based Life Insurance Claim Submission Information System Project at Takaful Keluarga Sharia Insurance*

The sharia life insurance claim process requires speed, transparency, and compliance with sharia principles. However, at PT Asuransi Takaful Keluarga, the claim process is still handled manually, causing delays, document loss risks, and limited transparency in claim status and Service Level Agreement (SLA) monitoring. This study aims to design and develop a web-based Sharia Life Insurance Claim Submission Information System to automate the end-to-end claim process and improve service efficiency. The research applies an information system project management approach based on the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). The developed system provides online claim submission, document upload and verification, real-time claim and SLA monitoring, and audit trail features. System testing was conducted using Performance test, Website safety test, User Acceptance Testing (UAT), and System Usability Scale (SUS). The results show that the system functions properly and achieved a SUS score of 82.5, categorized as Excellent. The system effectively improves efficiency, transparency, and accuracy in the sharia life insurance claim process.

Keywords: Information System, Sharia Life Insurance Claims, Web-Based System, PMBOK, SUS

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	8
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Permasalahan	3
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6

BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Sistem Informasi.....	8
2.1.2 Manajemen Proyek Sistem Informasi.....	8
2.1.3 Profil Organisasi dan Produk.....	9
2.1.4 Asuransi Jiwa Syariah.....	11
2.1.5 Website.....	11
2.1.7 Gantt Chart	12
2.1.8 Work Breakdown Structure (WBS).....	13
2.1.9 System Usability Scale (SUS)	13
2.1.10 Six Sigma	14
2.2 Penelitian Terkait	14
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 16
3.1 Tahapan Penelitian	16
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
3.3 Subyek Penelitian	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data	19
3.4.1 Observasi	19
3.4.2 Wawancara.....	19
3.4.3 Studi Pustaka.....	20
3.4.4 Kuesioner	20
 BAB IV	 21
4.1 Inisiasi Proyek.....	21
4.1.1 Analisis Kebutuhan Fungsional Sistem	22
4.1.2 Faktor Penentu Keberhasilan	22
4.1.3 Keuntungan Yang Diharapkan.....	23
4.1.4 Tim Proyek.....	24
4.1.5 Teknologi yang digunakan	25
4.1.6 Work Breakdown Structure (WBS).....	26

4.1.7 Gantt Chart	27
4.2 Pelaksanaan Proyek	29
4.2.1 Desain Sistem	29
4.2.2 <i>User Interface</i>	31
4.2.3 <i>Database</i>	33
4.3 Pengendalian Proyek.....	34
4.3.2 Hasil Pengujian Keamanan Sistem	35
4.3.3 Hasil User Acceptance Test (UAT).....	36
4.3.4 System Usability Scale (SUS)	42
4.4 Penutupan Proyek	46
 BAB V PENUTUP	 47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran	48
 DAFTAR PUSTAKA	 50
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	52
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	53
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	55
 SURAT KETERANGAN RISET	 58
 LAMPIRAN	 61

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Struktur Organisasi.....	10
Gambar II.2 Contoh Gantt Chart.....	12
Gambar II.3 SUS Score Scale	13
Gambar III.1 Tahapan Penelitian	16
Gambar IV.1 Work Breakdown Structure (WBS)	27
Gambar IV.2 Gantt Chart Jadwal Penelitian	27
Gambar IV.3 Use Case Diagram Sistem Klaim Asuransi.....	29
Gambar IV.4 Activity Diagram Login User.....	30
Gambar IV.5 Activity Diagram Pengajuan Klaim.....	30
Gambar IV.6 Activity Diagram Verifikasi Dokumen.....	30
Gambar IV.7 Activity Diagram Approval Klaim.....	31
Gambar IV.8 Login Nasabah	31
Gambar IV.9 Dashboard Nasabah.....	31
Gambar IV.10 Pengajuan Klaim Baru	32
Gambar IV.11 Detail Klaim Disetujui	32
Gambar IV.12 Login Admin	32
Gambar IV.13 Dashboard Admin	33
Gambar IV.14 ERD Database	33
Gambar IV.15 Hasil Pengujian Performance System	34
Gambar IV.16 Hasil Pengujian keamanan Sistem	35
Gambar IV.17 Mapping Risiko Keamanan OWASP	36
Gambar IV.18 Skenario pengujian 1. Login Pengguna	37
Gambar IV.19 Skenario Pengujian 2. Pengajuan Klaim Asuransi	37
Gambar IV.20 Skenario Pengujian 3. Unggah Dokumen Klaim	38
Gambar IV.21 Skenario Pengujian 4. Verifikasi Klaim	38
Gambar IV.22 Skenario pengujian 5. Persetujuan / Penolakan Klaim	39
Gambar IV.23 Skenario pengujian 6. Status Klaim.....	39
Gambar IV.24 Skenario pengujian 7. Penolakan Klaim	40
Gambar IV.25 Skenario pengujian 8. Notifikasi Sistem Email	40
Gambar IV.26 Skenario pengujian 9. Logout Pengguna	41

Gambar IV.27 Skenario pengujian 10. Keamanan Akses.....	41
Gambar IV.28 System Usability Scale (SUS).....	44

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Hasil Tahap Inisiasi Proyek	21
Tabel IV.2 Kebutuhan Perangkat Keras.....	25
Tabel IV.3 Kebutuhan Perangkat Lunak.....	26
Tabel IV.4 Rencana Anggaran Biaya (RAB).....	28
Tabel IV.5 Hasil User Acceptance Test (UAT)	42
Tabel IV.6 Data hitung Kuesioner SUS	43
Tabel IV.7 Rekapitulasi jumlah dan Nilai SUS	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Bukti Hasil pengecekan Plagiarisme	61
Lampiran B Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah	62
Lampiran C Form Kuesioner	71
Lampiran D Sertifikat Hak Cipta	75