

**PROYEK SISTEM INFORMASI PENGAJUAN KLAIM
ASURANSI JIWA BERBASIS WEB PADA ASURANSI
SYARIAH TAKAFUL KELUARGA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

DICKY PRANATA	11240220
MUHAMMAD IRFAN HAMID	11240279
YOLLA DZARIYAT	11240305

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2025

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 (orsinil) 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.

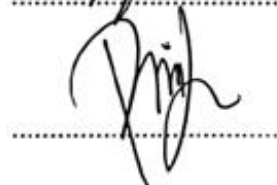

.....

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	 59
 LAMPIRAN	 62

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	62
Lampiran B Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah	63
Lampiran C Form Kuesioner.....	72
Lampiran D Sertifikat Hak Cipta	76

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah membawa transformasi signifikan pada berbagai sektor industri, termasuk keuangan dan asuransi. Digitalisasi proses bisnis kini menjadi kebutuhan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan, efektivitas operasional, serta transparansi kepada pelanggan. Dalam industri asuransi jiwa syariah, digitalisasi memiliki urgensi yang lebih tinggi karena harus memastikan efisiensi proses sekaligus menjaga kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah.

PT Asuransi Takaful Keluarga merupakan pelopor asuransi jiwa syariah di Indonesia yang beroperasi sejak tahun 1994. Perusahaan menghadapi kebutuhan untuk mempertahankan kualitas layanan klaim sejalan dengan meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap layanan yang cepat, mudah diakses, dan transparan. Namun, proses klaim di lapangan masih banyak dilakukan secara manual, seperti pengisian formulir fisik, pengiriman dokumen melalui *e-mail*, serta verifikasi berulang oleh petugas klaim. Kondisi ini sering menimbulkan masalah seperti duplikasi data, dokumen tidak lengkap, keterlambatan validasi, kurangnya visibilitas proses bagi nasabah, dan lemahnya pengukuran *Service Level Agreement* (SLA).

Industri asuransi jiwa syariah menuntut proses klaim yang cepat, transparan, dan sesuai prinsip syariah. Kenyataan yang terjadi di lapangan, banyak entitas masih mengandalkan alur manual dengan menggunakan formulir fisik dan dokumen scan yang dikirimkan melalui *e-mail*, sehingga muncul kendala antara lain duplikasi data, dokumen tidak lengkap, lamanya verifikasi, keterlambatan komunikasi, dan

pengukuran *SLA* yang lemah. Dalam praktik industri asuransi jiwa, sering terjadi penundaan pembayaran klaim bukan karena ketidakanggupan perusahaan asuransi, melainkan akibat kelalaian administratif dari pihak mitra penanggung atau kolektor klaim dalam menyerahkan berkas tepat waktu. Kondisi ini menimbulkan potensi wanprestasi, sengketa hukum, dan penurunan kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi jiwa. Dari sisi nasabah, ketidakpastian status dan kurangnya visibilitas progres klaim dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan kepada perusahaan. Sedangkan dari sisi operasional, unit klaim menghadapi *volume* dokumen yang besar, validasi berulang, serta kebutuhan kontrol kepatuhan syariah (akad, pengecualian, dan ketentuan polis) yang konsisten. Kondisi ini menegaskan perlunya sistem informasi pengajuan klaim berbasis web yang dapat mengotomasi alur klaim *end-to-end*, menyediakan *dashboard SLA*, notifikasi, *audit trail*, sekaligus memastikan kepatuhan syariah dalam setiap keputusan.

Berdasarkan kondisi tersebut, pemanfaatan sistem informasi berbasis *web* menjadi solusi strategis dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan pada organisasi *modern*, termasuk pada sektor jasa keuangan dan asuransi [1]. Digitalisasi layanan berbasis *web* terbukti mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan serta mengurangi kesalahan administrasi yang sering terjadi pada proses *manual* [2]. Penelitian lain menunjukkan bahwa Proses pengajuan klaim asuransi yang belum terintegrasi secara *digital* berpotensi menyebabkan keterlambatan layanan dan ketidaksesuaian data antara nasabah dan perusahaan asuransi [3]. Oleh karena itu, diperlukan Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Syariah berbasis *web* yang mampu mengotomasi proses pengajuan klaim secara *end-to-end* mulai dari *input* klaim, verifikasi dokumen, validasi kepatuhan syariah, hingga pelaporan *SLA* (*Service*

Level Agreement) guna mendukung efisiensi dan transparansi layanan klaim bagi nasabah serta meningkatkan efektivitas kerja tim operasional.

1.2 Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, permasalahan yang teridentifikasi pada proses pengajuan klaim di PT Asuransi Takaful Keluarga khususnya pada layanan klaim asuransi jiwa syariah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Proses pengajuan klaim masih dilakukan melalui prosedur manual seperti pengisian formulir fisik dan pengiriman dokumen melalui e-mail, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan proses administrasi.
2. Validasi kelengkapan dokumen klaim masih dilakukan secara manual oleh petugas klaim, sehingga sering terjadi proses konfirmasi berulang antara nasabah dan pihak perusahaan.
3. Nasabah belum memiliki media digital yang terintegrasi untuk memantau status proses klaim secara langsung, sehingga informasi perkembangan klaim sering diperoleh secara tidak real-time.
4. Proses *monitoring Service Level Agreement (SLA)* dalam penyelesaian klaim belum sepenuhnya terdokumentasi secara sistematis dalam sistem digital.
5. Dokumentasi keputusan klaim dan riwayat proses verifikasi belum terdokumentasi secara terstruktur sehingga menyulitkan proses audit dan evaluasi layanan klaim.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup proyek ini difokuskan pada perancangan dan implementasi Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Syariah berbasis web pada PT Asuransi Takaful Keluarga. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses pengajuan klaim asuransi oleh nasabah, mempercepat verifikasi kelengkapan dokumen oleh admin, meningkatkan transparansi informasi status klaim, serta menjadi pelengkap portal nasabah yang saat ini digunakan untuk mengakses informasi polis dan layanan dasar lainnya.

Agar penelitian ini terarah dan sesuai dengan kelompok sistem proyek, ruang lingkup sistem yang dikembangkan meliputi:

1. Manajemen Data Polis dan Peserta

Sistem menyediakan fitur untuk melakukan validasi data peserta atau pemegang polis berdasarkan nomor polis aktif (*inforce*). Nasabah dapat melihat data umum polis seperti nama, nomor polis, masa pertanggungan, dan status kepesertaan. Admin memiliki wewenang untuk menambah, memperbarui, atau menonaktifkan data Nasabah sesuai status keaktifan polis.

2. Pengajuan dan Manajemen Data Klaim Asuransi

Sistem memungkinkan nasabah untuk melakukan pengajuan klaim asuransi jiwa secara *online* dengan mengunggah dokumen pendukung (seperti surat keterangan dokter dan identitas). Admin dapat melakukan verifikasi dokumen, validasi kesesuaian data dengan ketentuan polis, serta memberikan sistem awal terhadap klaim (disetujui, ditolak, atau revisi).

3. Monitoring Status dan SLA Klaim

Sistem menyediakan dashboard pemantauan klaim bagi nasabah dan admin. Nasabah dapat memantau status klaim (diajukan, diverifikasi, disetujui, atau ditolak) secara real time, sedangkan admin dapat memantau SLA (Service Level Agreement) untuk memastikan penyelesaian klaim sesuai waktu yang ditentukan.

4. Hak Akses Pengguna (*User Access Control*)

a. *Admin*

Bertanggung jawab mengelola data Nasabah, polis, dan klaim. *Admin* dapat melakukan verifikasi dokumen klaim, memberi persetujuan terhadap pengajuan, dan memantau SLA penyelesaian klaim.

b. *Head Claim*

Dapat melakukan *login*, Melakukan *Appoval* Klaim, memantau SLA penyelesaian klaim.

c. *Nasabah*

Dapat melakukan *login* untuk mengajukan klaim asuransi, melihat data polis, serta memantau proses klaim secara mandiri melalui *dashboard*.

5. Batasan Proyek

- a. Sistem hanya mencakup proses pengajuan klaim hingga tahap verifikasi dan persetujuan awal. Proses pembayaran klaim (*disbursement*) tidak termasuk dalam cakupan sistem.
- b. Sistem berbasis *web application* menggunakan sistem pemrograman *.NET*, *Next JS framework* dan basis data *PostgreeSQL*.
- c. Pengujian sistem dilakukan dengan metode Pengujian *Performance*, Pengujian Keamanan *Website*, *User Acceptance Testing (UAT)*, dan *System Usability Scale (SUS)*.

- d. Akses sistem hanya untuk nasabah dan admin internal (tidak mencakup pihak rekanan rumah sakit atau mitra pembayaran).

Penelitian ini merupakan **pengembangan (*extension system*)** yang menambahkan fitur khusus untuk pengajuan dan pengelolaan klaim asuransi jiwa syariah secara *digital*. Dengan adanya sistem ini, proses pengajuan klaim diharapkan menjadi lebih terstruktur, transparan, dan mudah diakses oleh nasabah maupun pihak internal perusahaan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan Proyek Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Berbasis Web yang dapat mendukung proses pengajuan klaim asuransi oleh nasabah dan proses verifikasi oleh petugas. Adapun tujuan spesifik dari penelitian ini antara lain:

1. Menyelesaikan proyek sistem informasi pengajuan klaim asuransi jiwa syariah berbasis web, mulai dari analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, hingga pengujian.
2. Mengembangkan sistem yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada proses pengajuan klaim asuransi.
3. Mempermudah nasabah dalam melakukan pengajuan klaim dan memantau status klaim secara *online*.
4. Menyediakan transparansi informasi terkait status dan kelengkapan dokumen klaim asuransi bagi nasabah.
5. Mengurangi kesalahan administrasi yang sering muncul pada proses klaim asuransi akibat proses manual.

6. Mempercepat proses verifikasi dokumen yang bisa memberikan efisiensi pada SLA.

Penelitian ini tidak hanya berfokus pada perancangan dan pengembangan perangkat lunak, tetapi juga pada penyelesaian proyek sistem informasi secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian mencakup proses identifikasi kebutuhan, perencanaan proyek, penyusunan WBS, penjadwalan menggunakan *Gantt Chart*, analisis risiko, pembangunan sistem, hingga evaluasi kualitas menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah melalui sistem pengajuan klaim asuransi jiwa yang lebih cepat, efisien, dan akuntabel.

2. Bagi Nasabah

Memberikan kemudahan dalam pengajuan klaim dan kepastian waktu penyelesaian klaim.

3. Bagi Peneliti

Menambah pengalaman dan kompetensi dalam mengelola proyek sistem informasi berbasis web di sektor keuangan syariah.

4. Bagi Pengembang

Menjadi referensi untuk pengembangan sistem serupa di bidang layanan asuransi berbasis syariah.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi didefinisikan sebagai sistem terintegrasi yang terdiri dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, basis data, dan prosedur yang berfungsi untuk mengolah data menjadi informasi yang bernilai bagi pengambilan Keputusan [1]. Sedangkan Implementasi sistem informasi yang tepat dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja organisasi, terutama dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis [4].

2.1.2 Manajemen Proyek Sistem Informasi

Manajemen proyek merupakan penerapan pengetahuan, keterampilan, alat, dan teknik untuk mencapai tujuan proyek sesuai dengan ruang lingkup, waktu, dan biaya yang telah ditetapkan [5]. Kelompok proses ini digunakan untuk memastikan bahwa proyek berjalan secara terstruktur, terkontrol, dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam pengembangan sistem informasi, penerapan kerangka kerja *PMBOK* sangat penting karena proyek sistem informasi memiliki karakteristik kompleks, melibatkan banyak pemangku kepentingan, serta membutuhkan pengelolaan ruang lingkup, waktu, biaya, kualitas, dan risiko secara terintegrasi. Oleh karena itu, *PMBOK* dijadikan acuan dalam penelitian ini untuk mengelola proyek pengembangan Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Syariah berbasis *web* secara sistematis.

2.1.3 Profil Organisasi dan Produk

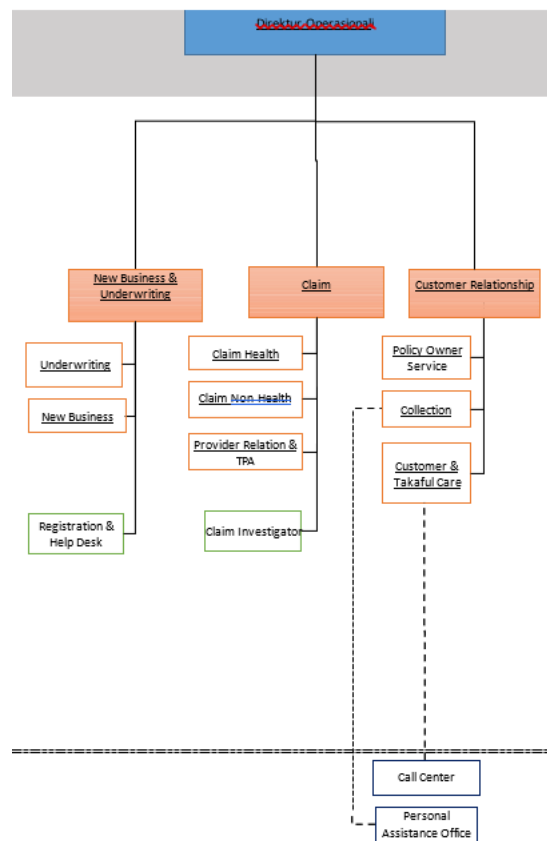
Penelitian ini dilakukan pada PT Asuransi Takaful Keluarga, yaitu perusahaan asuransi jiwa syariah yang beroperasi di Indonesia sejak tahun 1994. Perusahaan ini merupakan salah satu pelopor dalam pengembangan industri asuransi berbasis prinsip syariah di Indonesia.

Sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah, Takaful Keluarga menyediakan berbagai produk perlindungan keuangan yang berbasis pada prinsip takaful atau saling tolong-menolong antar peserta. Produk yang ditawarkan mencakup perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, dana pendidikan, serta produk asuransi berbasis investasi yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah.

Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga, mekanisme pengajuan klaim yang diatur dalam polis, adalah sebagai berikut :

1. Proses pengajuan klaim Takaful
 - a. Klaim wajib diajukan secara tertulis kepada Perusahaan.
 - b. Berkas-berkas pengajuan klaim asli lengkap oleh perusahaan dalam waktu 30 hari kalender terhitung sejak tanggal peserta mengalami musibah atau sakit.
2. Apabila perusahaan tidak menerima berkas-berkas pengajuan klaim menurut ketentuan di atas dalam waktu yang telah ditentukan maka perusahaan tidak berkewajiban membayar klaim yang bersangkutan.
3. Perusahaan berhak untuk meminta dokumen/keterangan lain yang mungkin diperlukan, mengadakan penyelidikan atas sebab-sebab klaim peserta, serta menunjuk dokter independen untuk melakukan penyelidikan secara medis dan memberikan rekomendasi kepada perusahaan.

Profil Perusahaan PT. Asuransi Takaful Keluarga sebagai Perusahaan skala menengah memiliki modal setor senilai 197 miliar rupiah dengan total karyawan 162 karyawan. Perusahaan memiliki 3 direktorat aktif yang dipimpin oleh 3 direktur yaitu Direktur Utama membawahi 5 divisi, Direktur Keuangan membawahi 1 divisi, dan Direktur Operasional membawahi 3 divisi, divisi klaim berada di bawah Direktur Operasional. Struktur organisasi di bawah Direktur Operasional sebagai berikut:



Gambar II.1 Struktur Organisasi

2.1.4 Asuransi Jiwa Syariah

Asuransi jiwa syariah adalah bentuk perlindungan keuangan berdasarkan prinsip tolong-menolong (*ta'awun*) dan berbagi risiko (*tabarru'*) di antara peserta. Menurut Fatwa DSN-MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001, asuransi syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk asset dan / atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu dalam akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah [6]. Maksud dari akad yang sesuai dengan syariah yaitu yang tidak mengandung penipuan (*gharar*), perjudian, riba, penganiayaan, korupsi (*risywah*), barang haram dan maksiat.

2.1.5 Website

Website adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet, sehingga bisa diakses dimanapun selama terkoneksi dengan jaringan internet [7].

Dalam penelitian ini, sistem pengajuan klaim berbasis web memungkinkan nasabah mengajukan klaim secara *online*, mengunggah dokumen pendukung, serta memantau status klaim tanpa harus datang langsung ke kantor asuransi.

2.1.6 Keamanan Website (Web Security)

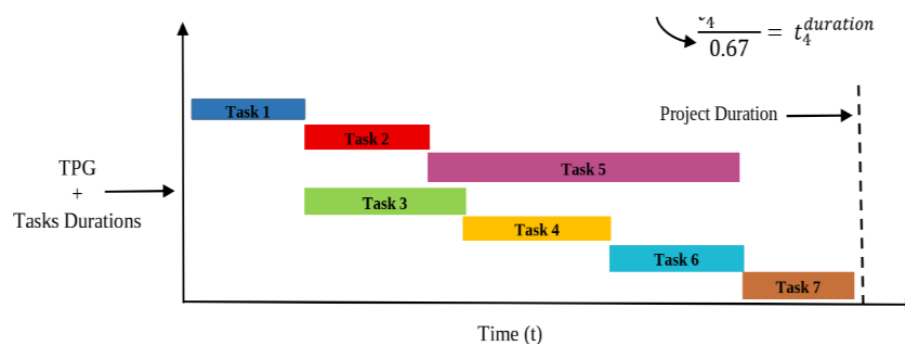
Keamanan *website* (*web security*) merupakan aspek penting dalam pengembangan sistem informasi berbasis *web*, terutama pada sistem yang mengelola data pengguna dan informasi sensitif. *Web security* bertujuan untuk melindungi sistem dari berbagai ancaman seperti akses tidak sah, manipulasi data, dan penyalahgunaan informasi oleh pihak yang tidak berwenang.

Pengujian keamanan aplikasi *web* dapat dilakukan dengan mengevaluasi mekanisme autentikasi, otorisasi, serta perlindungan terhadap kesalahan *input* pengguna. Oleh karena itu, penerapan *web security* menjadi bagian penting dalam memastikan sistem informasi dapat digunakan secara aman dan handal [8].

Pengujian keamanan *website* dilakukan untuk memastikan bahwa sistem memiliki mekanisme perlindungan dasar, seperti autentikasi pengguna, pengelolaan hak akses, serta validasi input data. Keamanan website yang baik dapat membantu menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data dalam sistem informasi berbasis *web*.

2.1.7 Gantt Chart

Gantt Chart adalah diagram batang *horizontal* yang digunakan untuk menganalisis efisiensi proses dan digunakan secara historis di sector manufaktur untuk melacak tugas – tugas tertentu dalam jadwal proyek dan untuk mencapai visibilitas yang lebih baik mengenai kendala alur kerja untuk analisis perbaikan proses, misalnya kemacetan dalam laju pemrosesan atau waktu tunggu [9].



Gambar II.2 Contoh Gantt Chart

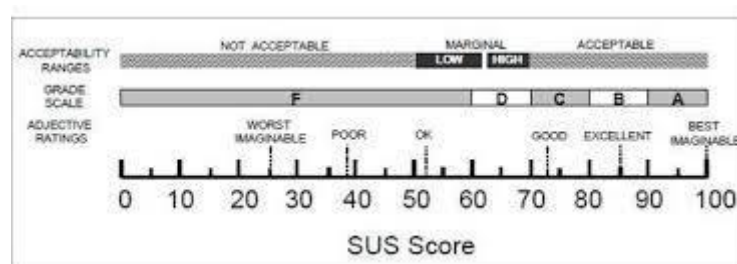
2.1.8 Work Breakdown Structure (WBS)

Work Breakdown Structure (WBS) digunakan untuk menguraikan ruang lingkup proyek ke dalam komponen pekerjaan yang lebih kecil sehingga memudahkan perencanaan dan pengendalian proyek [5].

WBS merupakan salah satu alat utama untuk merencanakan, memantau, dan mengendalikan paket pekerjaan suatu proyek. WBS membagi pekerjaan menjadi bagian-bagian yang lebih kecil dan membuatnya mudah untuk dijelaskan secara efektif dalam ruang lingkup proyek.

2.1.9 System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan instrumen pengukuran *usability* yang dikembangkan oleh John Brooke dan digunakan secara luas untuk mengevaluasi tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem. SUS terdiri dari sepuluh pernyataan yang diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari *strongly disagree* hingga *strongly agree*. Hasil pengukuran SUS kemudian dihitung untuk menghasilkan skor akhir yang merepresentasikan tingkat *usability* sistem secara keseluruhan [10].



Gambar II.3 SUS Score Scale

Skor SUS dapat digunakan untuk menginterpretasikan kualitas *usability* sistem, di mana skor di atas 68 menunjukkan tingkat *usability* yang baik, sedangkan skor di atas 80 termasuk dalam kategori *excellent* [9]. Oleh karena itu, metode SUS digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi tingkat kemudahan penggunaan sistem informasi pengajuan klaim asuransi jiwa syariah berbasis web.

2.1.10 Six Sigma

Penyusunan Rencana Anggaran Biaya (RAB) dalam penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan *DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control)* yang merupakan bagian dari metodologi *Six Sigma* untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses [11]. Dalam konteks pengembangan sistem informasi, pendekatan *Six Sigma* dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam perencanaan biaya proyek untuk meminimalkan risiko ketidaktepatan estimasi anggaran.

Penerapan *Six Sigma* dapat membantu organisasi dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengendalian sumber daya [12]. Oleh karena itu, metode *Six Sigma* digunakan dalam penelitian ini sebagai pendekatan pendukung dalam penyusunan Rencana Anggaran Biaya (RAB).

2.2 Penelitian Terkait

Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan sebagai dasar penyusunan sistem ini antara lain:

1. Menurut Atasyah Ramadhan dan Tarqim Ibadi dalam penelitiannya yang berjudul “Optimalisasi Pendataan Klaim Asuransi Kesehatan Dengan Metode Prototype Web Studi Kasus Di Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang” bertujuan untuk mengkaji dan mengoptimalkan pendataan klaim asuransi kesehatan melalui penerapan metode prototipe web di Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang. Sistem berbasis web yang dikembangkan meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan klaim, yang sebelumnya dilakukan secara manual [13].
2. Menurut Rahayu dan Mulyono dalam penelitiannya yang berjudul “Sistem Informasi Layanan Klaim Asuransi Berbasis *Web* Pada Ajb Bumiputera

1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi” bertujuan untuk membuat rancangan *prototype* sistem informasi layanan klaim asuransi berbasis web pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Telanaipura Jambi. Menyimpulkan Aliran dokumen yang terlalu rumit untuk sebuah sistem permohonan klaim asuransi jiwa sehingga menyebabkan lamanya waktu yang diperlukan serta mungkin terjadinya kesalahan pada saat penyampaian informasi pengajuan klaim asuransi nasabah dan jenis asuransi yang dipilih [2].

3. Menurut Indra dalam penelitiannya yang berjudul “Rancang Bangun Sistem Informasi Pengajuan Asuransi Di PT. Unity Corporation Berbasis Web” bertujuan untuk merancang sistem berbasis web yang dapat mempercepat dan mempermudah proses klaim. Metode yang digunakan melibatkan pemodelan sistem dengan *Unified Modeling Language (UML)*, Sistem yang dikembangkan mampu meningkatkan efisiensi proses pendaftaran asuransi dengan memungkinkan pengajuan secara *online*, mengurangi waktu pemrosesan dari beberapa hari menjadi hampir instan. Selain itu, sistem ini mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan berkas yang sering terjadi dalam metode manual, serta meminimalkan kesalahan data dan keterlambatan, sehingga memperbaiki akurasi dan kecepatan pemrosesan pendaftaran asuransi [14].

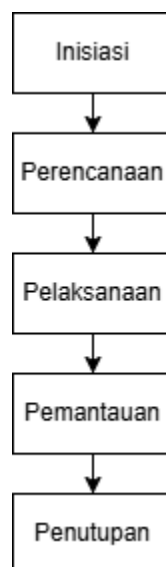
BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian pada skripsi ini disusun berdasarkan pendekatan manajemen proyek sistem informasi dengan mengacu pada *Project Management Body of Knowledge (PMBOK)* yang dikembangkan oleh *Project Management Institute (PMI)*[5]. *PMBOK* membagi proses proyek ke dalam lima kelompok proses, yaitu Inisiasi, Perencanaan, Pelaksanaan, Pemantauan dan Pengendalian, serta Penutupan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengembangan sebuah sistem informasi yang dikelola sebagai sebuah proyek, sehingga memerlukan perencanaan, pelaksanaan, serta pengendalian yang terstruktur.

Gambar 3.1 menggambarkan alur tahapan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, dimulai dari tahap inisiasi hingga tahap penutupan proyek.



Gambar III.1 Tahapan Penelitian

Tahap inisiasi merupakan tahap awal dalam manajemen proyek yang bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan, menentukan tujuan proyek, serta menetapkan ruang lingkup awal kegiatan. Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap kondisi yang sedang berjalan untuk mengetahui kebutuhan pengembangan sistem dan memastikan bahwa proyek yang akan dilaksanakan memiliki nilai serta manfaat yang jelas bagi organisasi.

Tahap perencanaan bertujuan untuk menyusun rencana pelaksanaan proyek secara sistematis agar proyek dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pada tahap ini ditentukan kebutuhan sistem, pembagian pekerjaan, jadwal pelaksanaan, alokasi sumber daya, serta estimasi biaya yang diperlukan. Perencanaan yang baik menjadi dasar utama dalam mengendalikan jalannya proyek agar tetap sesuai dengan waktu dan anggaran.

Tahap pelaksanaan merupakan tahap implementasi dari seluruh rencana yang telah disusun sebelumnya. Pada tahap ini dilakukan pengembangan sistem sesuai dengan desain dan kebutuhan yang telah ditentukan, termasuk perancangan sistem, pengkodean, dan integrasi komponen sistem. Tahap pelaksanaan menghasilkan produk atau sistem yang menjadi tujuan utama dari proyek.

Tahap pemantauan dilakukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan proyek berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pada tahap ini dilakukan pengawasan terhadap kemajuan proyek, pengendalian jadwal dan biaya, serta pengujian terhadap hasil sistem untuk memastikan kualitas dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna. Jika ditemukan penyimpangan, dilakukan tindakan korektif agar proyek tetap berada pada jalur yang benar.

Tahap penutupan merupakan tahap akhir dari proyek yang bertujuan untuk menyelesaikan seluruh aktivitas proyek secara resmi. Pada tahap ini dilakukan evaluasi hasil proyek, dokumentasi akhir, serta penyusunan laporan penelitian. Tahap penutupan memastikan bahwa proyek telah selesai sesuai dengan tujuan dan dapat memberikan manfaat sebagaimana yang diharapkan.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor pusat PT Asuransi Takaful Keluarga yang beralamat di Jl. Mampang Prapatan Raya No. 100, Jakarta Selatan. Waktu penelitian dilaksanakan selama dua bulan, yaitu pada bulan Oktober hingga November 2025.

3.3 Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah asuransi jiwa pada PT Asuransi Takaful Keluarga yang berjumlah sebanyak 57.097 peserta aktif. Populasi tersebut dipilih karena berkaitan langsung dengan objek penelitian, yaitu proses pengajuan klaim asuransi jiwa syariah.

Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* [2], yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini dipilih karena tidak seluruh anggota populasi terlibat langsung dalam proses pengajuan dan pengelolaan klaim.

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini meliputi:

1. Nasabah yang melakukan pengajuan klaim asuransi jiwa syariah.
2. Petugas klaim yang melakukan proses verifikasi dan validasi klaim.
3. *Supervisor* yang melakukan pemantauan proses klaim dan *Service Level Agreement* (SLA).

Jumlah responden yang digunakan dalam pengujian *usability* sistem menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) adalah sebanyak 10 orang, yang terdiri dari nasabah, admin sistem, dan *supervisor*. Jumlah responden tersebut dianggap memadai karena metode SUS terbukti mampu memberikan hasil evaluasi *usability* yang reliabel meskipun menggunakan ukuran sampel yang relatif kecil, selama responden merupakan pengguna langsung dari sistem yang diuji.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan studi pustaka. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pengajuan klaim, wawancara dilakukan untuk menggali kebutuhan dan permasalahan pengguna, sedangkan studi pustaka dilakukan dengan mempelajari literatur yang relevan dengan penelitian. Pengelolaan proyek dilakukan menggunakan *Trello* sebagai alat kolaborasi dan manajemen tugas [15].

3.4.1 Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses pengajuan klaim asuransi yang berjalan pada perusahaan asuransi jiwa syariah. Proses observasi bertujuan untuk memahami alur kerja sistem yang sedang berjalan, mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, serta mengetahui kebutuhan pengguna terhadap sistem yang akan dikembangkan. Hasil observasi digunakan sebagai dasar dalam perancangan sistem informasi yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pengguna.

3.4.2 Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses pengajuan dan pengelolaan klaim asuransi, seperti staf administrasi dan

pihak terkait lainnya. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan mengajukan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Tujuan wawancara adalah untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai permasalahan, kebutuhan sistem, serta harapan pengguna terhadap sistem informasi yang akan dikembangkan.

3.4.3 Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan cara mempelajari dan mengkaji berbagai sumber referensi yang relevan dengan penelitian, seperti buku, jurnal ilmiah, peraturan resmi, dan dokumen pendukung lainnya. Studi pustaka bertujuan untuk memperoleh landasan teori yang mendukung penelitian, memahami konsep-konsep yang berkaitan dengan sistem informasi, asuransi jiwa syariah, serta metode dan teknik yang digunakan dalam pengembangan dan pengujian sistem.

3.4.4 Kuesioner

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari pengguna sistem terkait tingkat penerimaan dan kemudahan penggunaan sistem informasi yang dikembangkan. *Google Forms* dimanfaatkan sebagai instrumen pengumpulan data karena kemudahan penggunaan dan efektivitasnya dalam mengumpulkan serta mengevaluasi data responden secara daring, sehingga mendukung proses pengujian dan evaluasi sistem [16]. Kuesioner disusun dalam bentuk pernyataan tertutup dengan menggunakan skala Likert lima tingkat. Data yang diperoleh dari kuesioner digunakan sebagai dasar dalam pengujian *usability* sistem menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Inisiasi Proyek

Hasil analisis menunjukkan bahwa proses pengajuan klaim masih dilakukan secara manual, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan, risiko kehilangan dokumen, serta kurangnya transparansi status klaim.

Output tahap ini berupa penetapan tujuan proyek dan ruang lingkup pengembangan sistem, sebagaimana dirangkum pada Tabel 4.1.

Tabel IV.1 Hasil Tahap Inisiasi Proyek

Aspek	Hasil
Permasalahan Utama	Proses klaim masih manual dan tidak terdokumentasi dengan baik
Tujuan Proyek	Mengembangkan sistem informasi pengajuan klaim berbasis <i>web</i>
Ruang Lingkup	Pengajuan, verifikasi, monitoring klaim, dan pelaporan
Stakeholder	Manajemen

Tahap perencanaan bertujuan untuk menyusun rencana pelaksanaan penelitian dan pengembangan sistem informasi secara terstruktur. Pada tahap ini dilakukan penyusunan Work Breakdown Structure (WBS), penyusunan jadwal penelitian menggunakan Gantt Chart, analisis kebutuhan fungsional sistem, perencanaan sumber daya, serta identifikasi risiko proyek dan rencana mitigasinya. Tahap perencanaan memastikan bahwa seluruh aktivitas penelitian memiliki jadwal dan target yang jelas sehingga dapat meminimalkan penyimpangan selama pelaksanaan proyek.

4.1.1 Analisis Kebutuhan Fungsional Sistem

Analisis kebutuhan fungsional sistem dilakukan untuk menentukan fungsi-fungsi yang harus tersedia agar sistem dapat berjalan sesuai dengan tujuan penelitian. Kebutuhan fungsional ini menggambarkan interaksi antara pengguna dan sistem serta proses bisnis yang diakomodasi oleh sistem informasi pengajuan klaim asuransi jiwa syariah berbasis *web*.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, sistem yang dikembangkan harus mampu mendukung proses pengajuan klaim secara terstruktur, mulai dari pengisian data klaim hingga proses verifikasi oleh pihak perusahaan. Selain itu, sistem juga harus menyediakan fitur pengelolaan data pengguna dan pelaporan data klaim.

Adapun kebutuhan fungsional sistem meliputi:

1. Sistem mampu melakukan autentikasi melalui proses login dan logout.
2. Sistem mampu mengelola data pengguna sesuai dengan hak akses.
3. Sistem mampu memfasilitasi pengajuan klaim asuransi secara daring.
4. Sistem mampu menyimpan & menampilkan data klaim yang telah diajukan.
5. Sistem mampu mendukung proses verifikasi dan persetujuan klaim oleh pihak terkait.
6. Sistem mampu menghasilkan laporan data klaim sesuai kebutuhan pengguna.

Kebutuhan fungsional ini menjadi acuan dalam proses pengembangan dan pengujian sistem agar sistem yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal.

4.1.2 Faktor Penentu Keberhasilan

Berikut ini adalah faktor-faktor yang mendukung keberhasilan proyek dan faktor-faktor yang bisa menghambat proyek:

1. Kejelasan kebutuhan sistem dan ruang lingkup proyek sejak tahap inisiasi, khususnya terkait alur pengajuan klaim, ketentuan polis, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah.
2. Perencanaan proyek yang matang melalui penyusunan *Work Breakdown Structure* (WBS), penjadwalan menggunakan *Gantt Chart*, serta pengelolaan Rencana Anggaran Biaya (RAB) yang realistis.
3. Keterlibatan aktif pemangku kepentingan internal, seperti petugas klaim, admin sistem, dan manajemen, dalam proses analisis kebutuhan, pengembangan, dan pengujian sistem.
4. Pelaksanaan pengembangan sistem yang terstruktur sesuai dengan tahapan PMBOK sehingga setiap aktivitas proyek dapat dikendalikan dengan baik.
5. Pemantauan dan pengendalian proyek secara berkala untuk memastikan kesesuaian antara rencana dan realisasi, termasuk pengujian fungsional dan *usability* sistem.
6. Dukungan manajemen serta kemampuan tim proyek dalam mengelola risiko dan menyesuaikan sistem terhadap perubahan kebutuhan selama proses pengembangan.

4.1.3 Keuntungan Yang Diharapkan

Berikut ini adalah keuntungan-keuntungan yang diharapkan dari proyek yang akan dilaksanakan:

1. Meningkatkan efisiensi proses pengajuan klaim asuransi jiwa syariah melalui sistem berbasis *web* yang terintegrasi.
2. Mengurangi risiko kehilangan, duplikasi, dan kesalahan administrasi dokumen klaim.
3. Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengajukan klaim dan memantau status klaim secara *real-time*.
4. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas proses klaim melalui pencatatan status dan *audit trail* yang terdokumentasi dengan baik.
5. Mendukung pengambilan keputusan manajemen melalui penyediaan data klaim yang akurat dan terstruktur.
6. Meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan asuransi jiwa syariah.

4.1.4 Tim Proyek

Proyek Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Syariah berbasis *web* ini melibatkan tiga orang anggota tim yang memiliki peran dan tanggung jawab berbeda namun saling mendukung dalam penyelesaian proyek, sebagai berikut:

1. *Project Manager*: Yolla Dzariyat

Bertanggung jawab dalam mengelola seluruh aktivitas proyek mulai dari tahap inisiasi hingga penutupan. Tugas utama meliputi penyusunan perencanaan proyek berdasarkan *PMBOK*, pengelolaan jadwal dan anggaran, koordinasi antaranggota tim, serta pemantauan dan pengendalian pelaksanaan proyek agar berjalan sesuai dengan ruang lingkup, waktu, dan biaya yang telah ditetapkan.

2. *Programmer, System analyst & Developer*: Dicky Pranata

Bertanggung jawab dalam melakukan analisis kebutuhan sistem berdasarkan proses bisnis pengajuan klaim asuransi jiwa syariah, merancang arsitektur dan basis data sistem, serta mengembangkan aplikasi berbasis web. Peran ini juga mencakup integrasi modul sistem dan perbaikan *bug* agar sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. *Quality Assurance, Tester & Documentation*: M. Irfan Hamid

Bertugas memastikan kualitas sistem melalui penyusunan skenario pengujian dan pelaksanaan pengujian fungsional. Selain itu, peran ini juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan *User Acceptance Testing* (UAT) dan evaluasi *usability* sistem menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk memastikan sistem mudah digunakan dan memenuhi kebutuhan pengguna.

4.1.5 Teknologi yang digunakan

Teknologi yang digunakan dalam pengembangan sistem informasi pengajuan klaim asuransi jiwa syariah berbasis *web* meliputi perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang mendukung proses perancangan, implementasi, dan pengujian sistem.

Tabel IV.2 Kebutuhan Perangkat Keras

No	Perangkat Keras	Spesifikasi
1	Laptop / Komputer Pengembang	Prosesor Intel Core i5 atau setara
2	Memori (RAM)	Minimal 8 GB
3	Media Penyimpanan	Solid State Drive (SSD)
4	Koneksi Internet	Digunakan untuk pengujian sistem berbasis web dan akses server

Tabel IV.3 Kebutuhan Perangkat Lunak

No	Perangkat Lunak	Keterangan
1	Sistem Operasi	Windows 11
2	Web Server	ASP.NET (dijalankan melalui Cloud Server)
3	Database Management System	PostgreSQL
4	Bahasa Pemrograman Server-side	C#, JavaScript
5	Bahasa Pemrograman Client-side	HTML, CSS, JavaScript
6	Code Editor	Visual Studio Code
7	Web Browser	Google Chrome, Mozilla Firefox

Penggunaan teknologi tersebut diharapkan dapat mendukung pengembangan sistem secara efektif serta menghasilkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

4.1.6 *Work Breakdown Structure (WBS)*

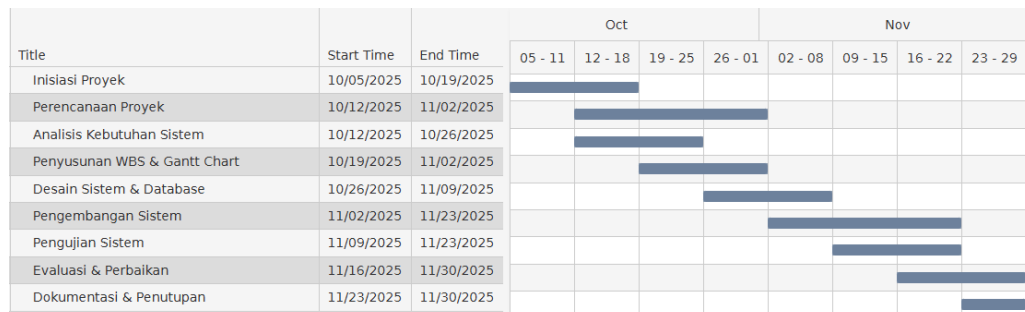
Work Breakdown Structure (WBS) digunakan untuk memecah ruang lingkup proyek ke dalam komponen-komponen pekerjaan yang lebih kecil dan terstruktur. Penyusunan WBS pada penelitian ini mengacu pada kerangka kerja PMBOK yang membagi proyek ke dalam lima kelompok proses utama. Dengan adanya WBS, setiap aktivitas proyek dapat direncanakan, dijadwalkan, dan dikendalikan secara sistematis.



Gambar IV.1 *Work Breakdown Structure (WBS)*

4.1.7 *Gantt Chart*

Selanjutnya, tahap perencanaan menghasilkan jadwal pelaksanaan proyek yang disusun dalam bentuk *Gantt Chart*. Jadwal ini menggambarkan urutan aktivitas, estimasi durasi pengerjaan, serta keterkaitan antaraktivitas selama proses penelitian dan pengembangan sistem. Penyusunan jadwal proyek bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tahapan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan serta meminimalkan keterlambatan selama Rencana Anggaran Biaya (RAB)



Gambar IV.2 *Gantt Chart* Jadwal Penelitian

Rencana Anggaran Biaya (RAB) pada penelitian ini disusun menggunakan pendekatan *Six Sigma* sebagai metode pendukung dalam pengendalian dan pengelolaan biaya proyek. Pendekatan ini digunakan untuk membantu meminimalkan kesalahan estimasi anggaran serta memastikan alokasi biaya dilakukan secara efisien dan terstruktur.

Penyusunan RAB mengacu pada tahapan DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control) secara konseptual. Pada tahap Define, ruang lingkup dan komponen biaya proyek diidentifikasi berdasarkan work breakdown structure (WBS). Tahap Measure dilakukan dengan mengestimasi biaya pada setiap komponen WBS. Selanjutnya, pada tahap Analyze dan Improve, dilakukan analisis risiko penyimpangan biaya serta penyesuaian alokasi anggaran agar lebih optimal. Tahap Control dilakukan dengan memastikan penggunaan biaya tetap sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pendekatan tersebut, RAB proyek pengembangan sistem informasi pengajuan klaim asuransi jiwa syariah berbasis web disusun sebagaimana ditunjukkan pada Tabel berikut.

Tabel IV.4 Rencana Anggaran Biaya (RAB)

Item	Komponen Biaya	Keterangan	WBS Level Total (Rp)	Persentase
1	Manajemen Proyek	Analisis dan perancangan sistem	4.250.000	14%
1.1	Analisis Kebutuhan Sistem	Observasi, wawancara, dokumentasi	1.500.000	
1.2	Perancangan Sistem	Desain sistem dan antarmuka	2.750.000	
2	Pengembangan Sistem	Implementasi sistem	12.500.000	42%
2.1	Pengembangan Sistem	Pengkodean dan integrasi modul	12.500.000	
3	Pengujian Sistem	Evaluasi sistem	1.250.000	4%
3.1	Pengujian Sistem	Pengujian fungsional dan SUS	1.250.000	
4	Infrastruktur Sistem	Hosting dan perangkat lunak pendukung	5.750.000	19%
4.1	Hosting dan Domain	Server dan domain pengujian	2.500.000	
4.2	Perangkat Lunak Pendukung	Tools pengembangan	3.250.000	
5	Biaya SDM	Biaya SDM & Pembuatan laporan	6.250.000	21%
5.1	Gaji/Insentif tim Proyek	Gaji Programmer & Tim Pendukung	5.000.000	
5.2	Dokumentasi	Penyusunan dan pencetakan laporan	1.250.000	
		Total RAB	30.000.000	100%

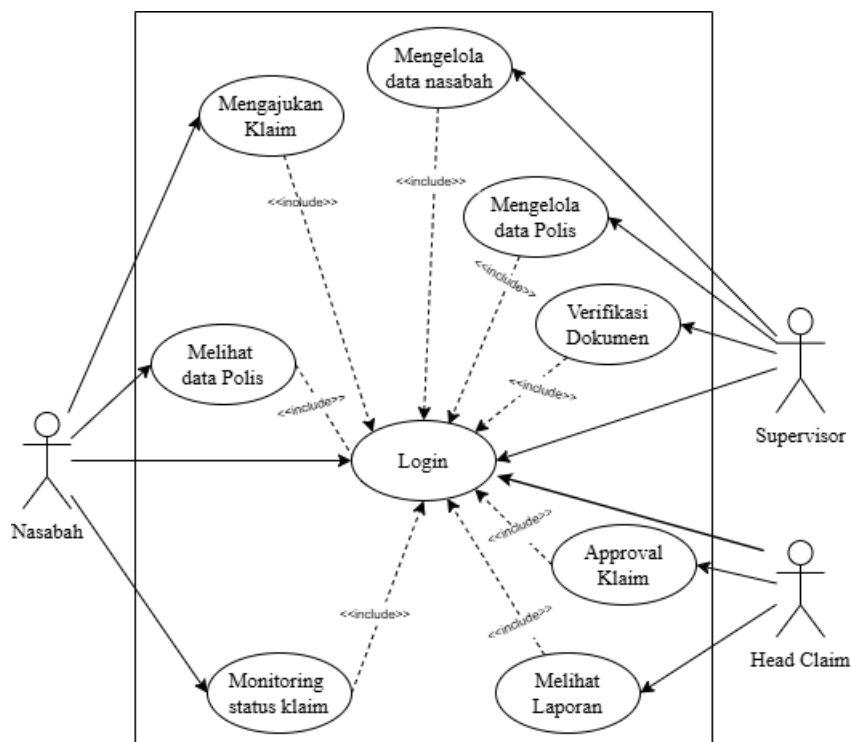
Melalui penerapan pendekatan *Six Sigma* dalam penyusunan RAB, diharapkan

perencanaan biaya proyek dapat dilakukan secara lebih terkontrol, sehingga mendukung keberhasilan pengembangan sistem sesuai dengan waktu dan anggaran yang telah ditetapkan.

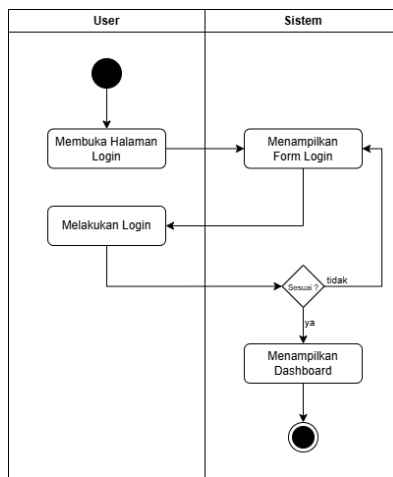
4.2 Pelaksanaan Proyek

Tahap pelaksanaan merupakan tahap implementasi dari rencana yang telah disusun sebelumnya. Pada tahap ini dilakukan perancangan sistem informasi, desain antarmuka pengguna, perancangan basis data, serta pengembangan sistem informasi pengajuan klaim asuransi jiwa syariah berbasis *web*. Setelah pengembangan sistem selesai, dilakukan pengujian fungsional yang menggunakan Pengujian *Performance*, Pengujian Keamanan *Website*, *User Acceptance Testing* (UAT), dan *System Usability Scale* (SUS). Pengujian ini dilakukan untuk memastikan sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

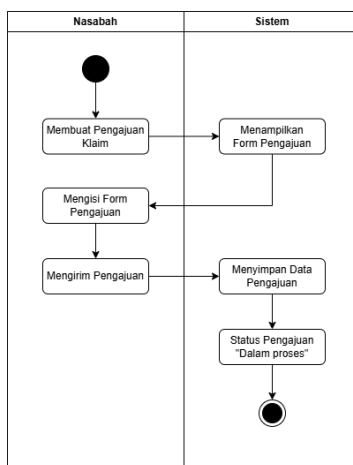
4.2.1 Desain Sistem



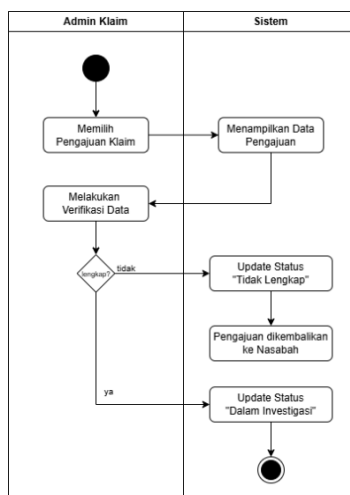
Gambar IV.3 Use Case Diagram Sistem Klaim Asuransi



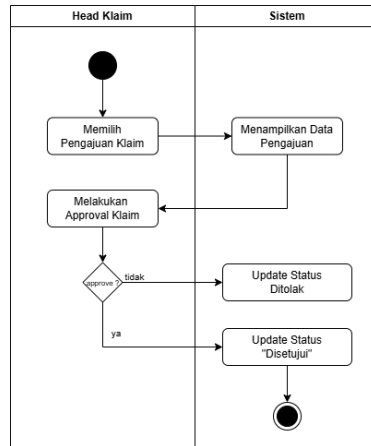
Gambar IV.4 Activity Diagram Login User



Gambar IV.5 Activity Diagram Pengajuan Klaim

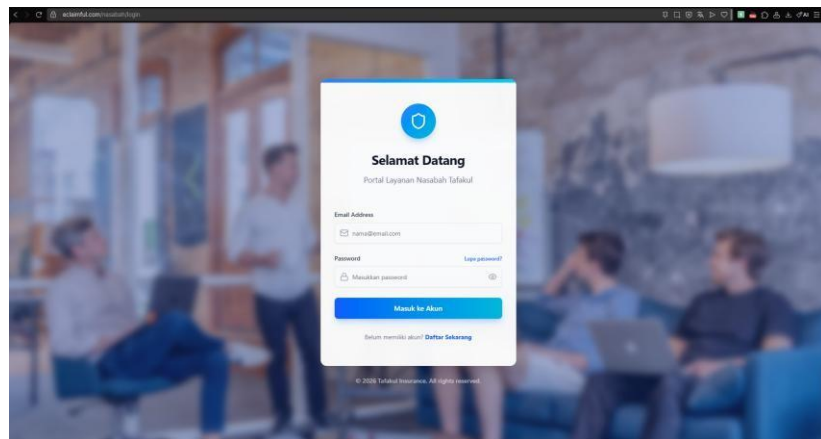


Gambar IV.6 Activity Diagram Verifikasi Dokumen

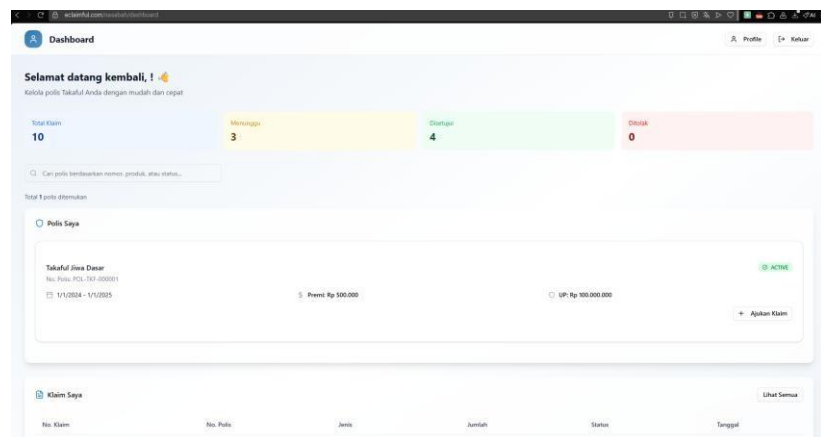


Gambar IV.7 Activity Diagram Approval Klaim

4.2.2 User Interface



Gambar IV.8 Login Nasabah



Gambar IV.9 Dashboard Nasabah

Pengajuan Klaim Baru

1 Manfaat 2 Detail 3 Dokumen 4 Review

Informasi Polis

Nomor Polis: PGL-TXK-000001
 Nama Tertanggung: Ahmad Fauzi
 Produk: Tabahul Jiva Doser

Langkah 1: Pilih Jenis Manfaat
 Pilih manfaat yang ingin Anda klaim

Santunan Meninggal Dunia Jenis: JIBH	Rp 100.000.000
Santunan Meninggal Karena Kecelakaan Jenis: KECELAKAAN	Rp 200.000.000
Santunan Cacat Tetap Total Jenis: DISABILITAS	Rp 100.000.000
Manfaat Pemakaman Jenis: PEMAKAMAN	Rp 10.000.000

Gambar IV.10 Pengajuan Klaim Baru

Detail Klaim
 CLM-000011110001

Informasi Klaim

Nomor Polis: PGL-TXK-000001
 Jenis Klaim: Klaim Jena
 Jumlah Klaim: Rp 100.000.000
 Tanggal Pengajuan: 11 Januari 2024

Dokumen yang Diunggah

DOC_SURAT_KEMATIAN

Klik untuk melihat ukuran penuh

DOC_KTP

Klik untuk melihat ukuran penuh

Gambar IV.11 Detail Klaim Disetujui

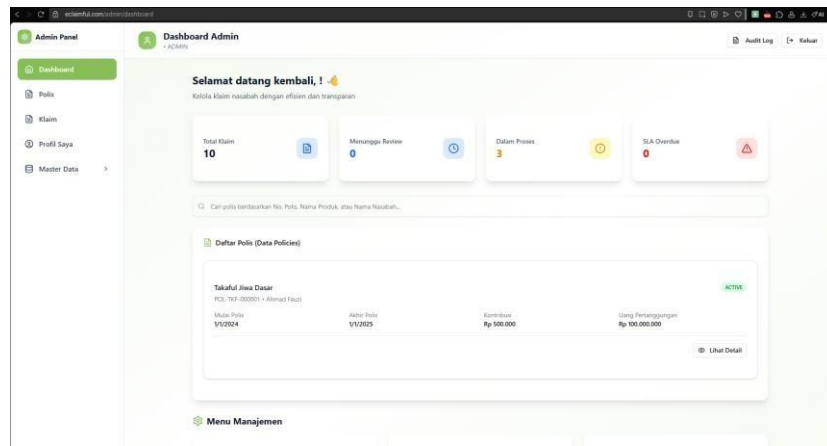
Portal Admin
 Masuk ke dashboard administrator

Email: admin@tabahul.com

Password: [Tampilkan password](#)

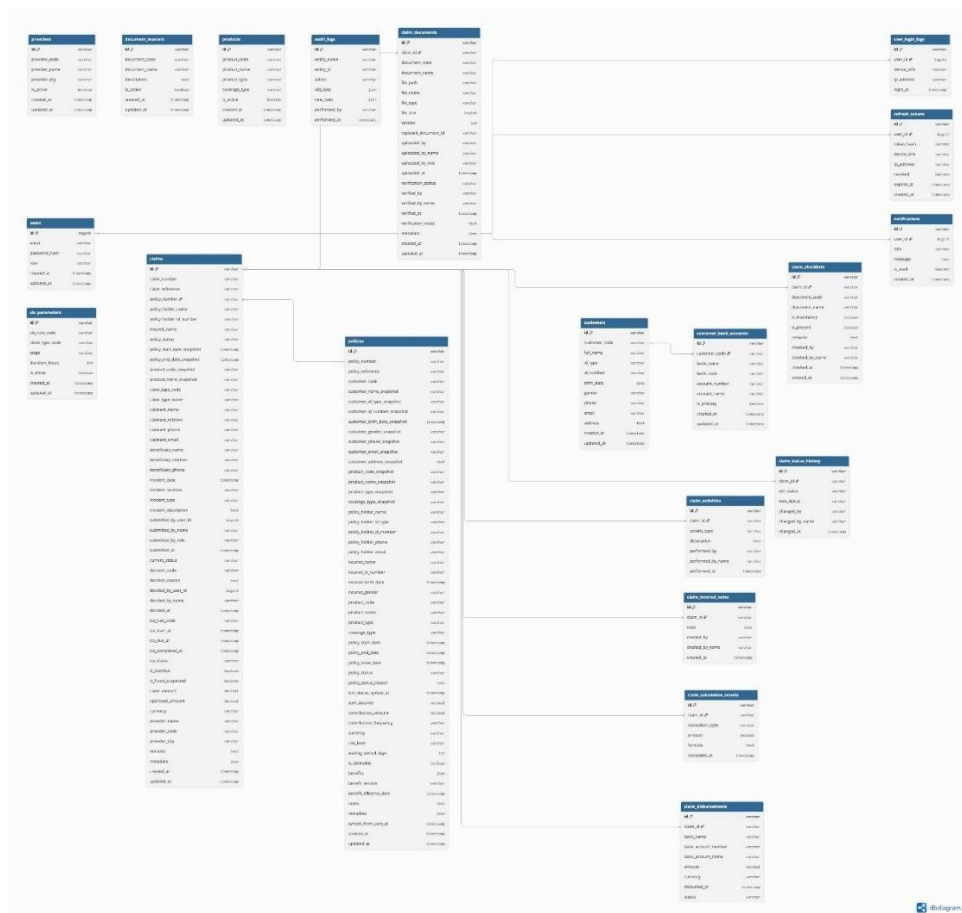
Masuk

Gambar IV.12 Login Admin



Gambar IV.13 Dashboard Admin

4.2.3 Database

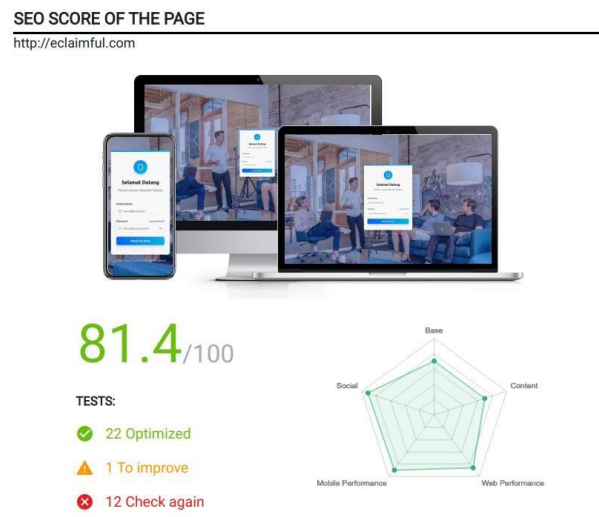


Gambar IV.14 ERD Database

4.3 Pengendalian Proyek

Pengendalian Proyek dilakukan dengan pengujian untuk mengevaluasi kinerja, keamanan, penerimaan pengguna, serta tingkat *usability* dari Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Syariah berbasis *web*. Pengujian dilakukan menggunakan empat metode, yaitu pengujian performance sistem, pengujian keamanan *website*, *User Acceptance Test* (UAT), dan *System Usability Scale* (SUS).

4.3.1 Hasil Pengujian *Performance* Sistem



Gambar IV.15 Hasil Pengujian Performance System

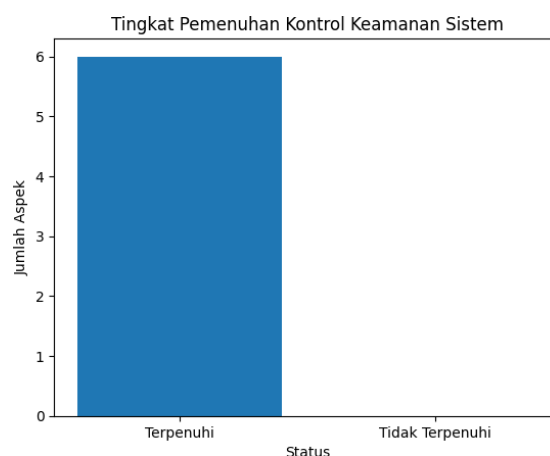
Pengujian *performance* sistem dilakukan menggunakan *tools* analisis *SEO* dan *web performance* terhadap *website* <http://eclaimful.com>. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem memperoleh skor *SEO* sebesar 81,4 dari 100, yang termasuk dalam kategori baik, menandakan bahwa sistem telah memenuhi sebagian besar standar performa *web modern*. Sebanyak 22 aspek dinyatakan teroptimasi, sementara 1 aspek masih memerlukan peningkatan dan 12 aspek perlu pengecekan lanjutan, yang bersifat minor dan tidak berdampak langsung terhadap fungsi utama sistem.

Berdasarkan analisis aspek performance yang meliputi base performance, web

performance, mobile performance, dan content, sistem menunjukkan kinerja yang stabil dan responsif baik pada perangkat desktop maupun mobile. Hasil ini mengindikasikan bahwa Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Syariah berbasis web telah memiliki performa yang memadai untuk mendukung proses pengajuan klaim secara online, meningkatkan pengalaman pengguna, serta layak untuk digunakan dalam operasional layanan klaim.

4.3.2 Hasil Pengujian Keamanan Sistem

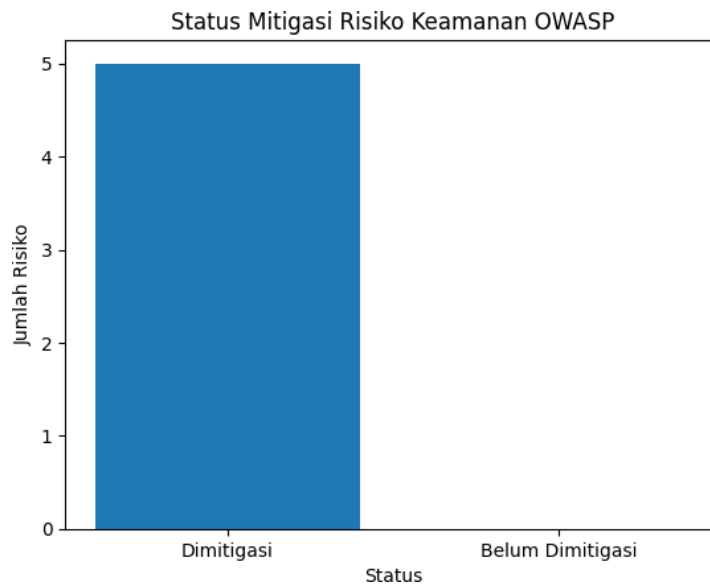
Pengujian keamanan sistem dilakukan untuk memastikan bahwa Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Syariah berbasis *web* memiliki mekanisme perlindungan dasar terhadap akses tidak sah, kesalahan penggunaan, serta potensi ancaman keamanan pada level aplikasi. Pengujian ini menggunakan pendekatan *Security Checklist-Based Testing*, yaitu pengujian yang berfokus pada pemenuhan kontrol keamanan dasar yang diterapkan pada sistem tanpa melakukan penetration testing atau eksploitasi celah keamanan secara mendalam.



Gambar IV.16 Hasil Pengujian keamanan Sistem

Pengujian keamanan mencakup enam aspek utama, yaitu autentikasi dan otorisasi pengguna, validasi input sistem, keamanan fitur unggah dokumen, manajemen sesi pengguna, serta pengamanan penyimpanan *password*. Setiap aspek

dievaluasi berdasarkan implementasi mekanisme pengamanan yang tersedia pada sistem dan kesesuaiannya dengan kebutuhan operasional layanan klaim asuransi jiwa syariah.



Gambar IV.17 Mapping Risiko Keamanan OWASP

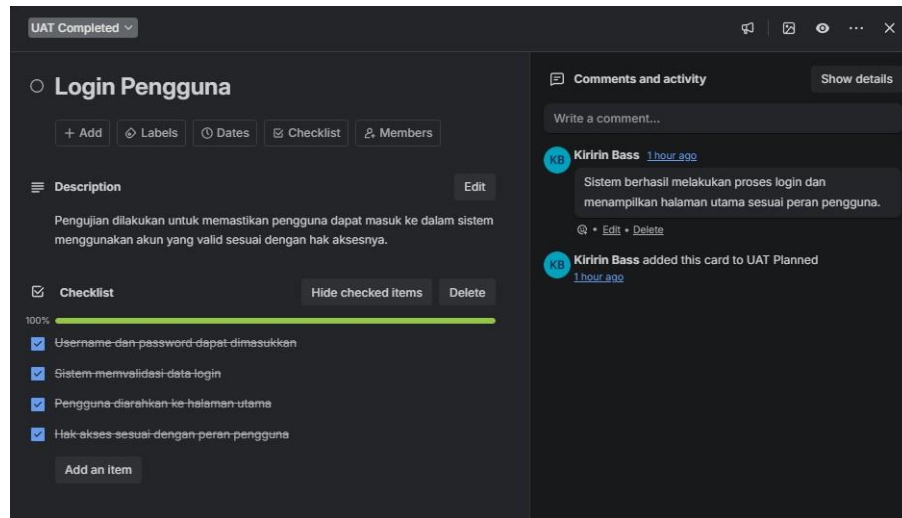
Grafik status mitigasi risiko menunjukkan bahwa seluruh risiko keamanan yang relevan dengan sistem, seperti *broken authentication*, *broken access control*, *injection*, *security misconfiguration*, dan risiko pada fitur unggah dokumen, telah dimitigasi melalui penerapan kontrol keamanan yang sesuai. Tidak terdapat risiko relevan yang belum dimitigasi pada sistem.

4.3.3 Hasil *User Acceptance Test* (UAT)

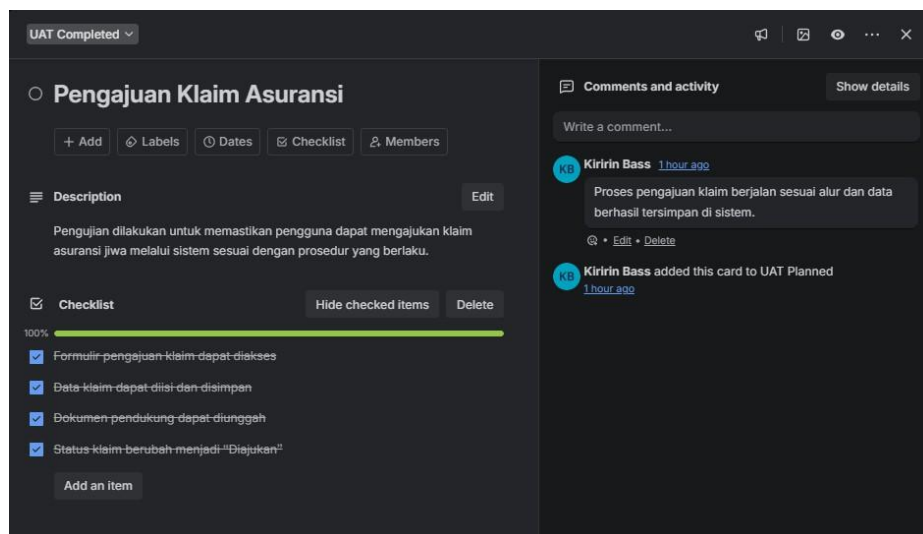
Pelaksanaan dan pengendalian *User Acceptance Testing* (UAT) didukung dengan penggunaan Trello untuk memantau status setiap skenario pengujian.

Setiap skenario dicatat dalam bentuk kartu yang menunjukkan progres dan hasil pengujian hingga seluruh skenario dinyatakan selesai. Pengujian dilakukan berdasarkan beberapa skenario penggunaan utama sistem. Pengumpulan data dilakukan menggunakan *Google Forms* untuk memudahkan distribusi kuesioner dan

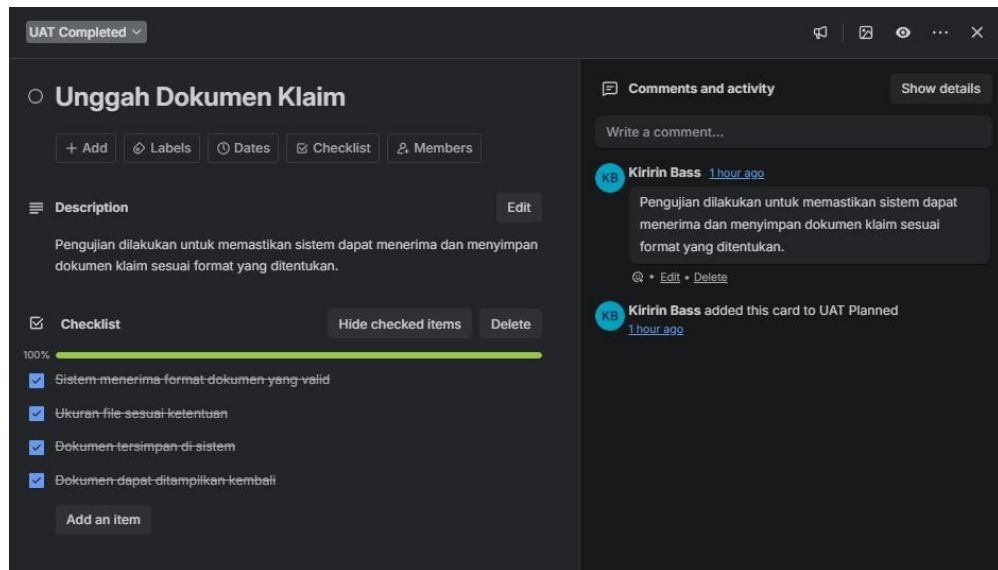
pengumpulan respon pengguna.



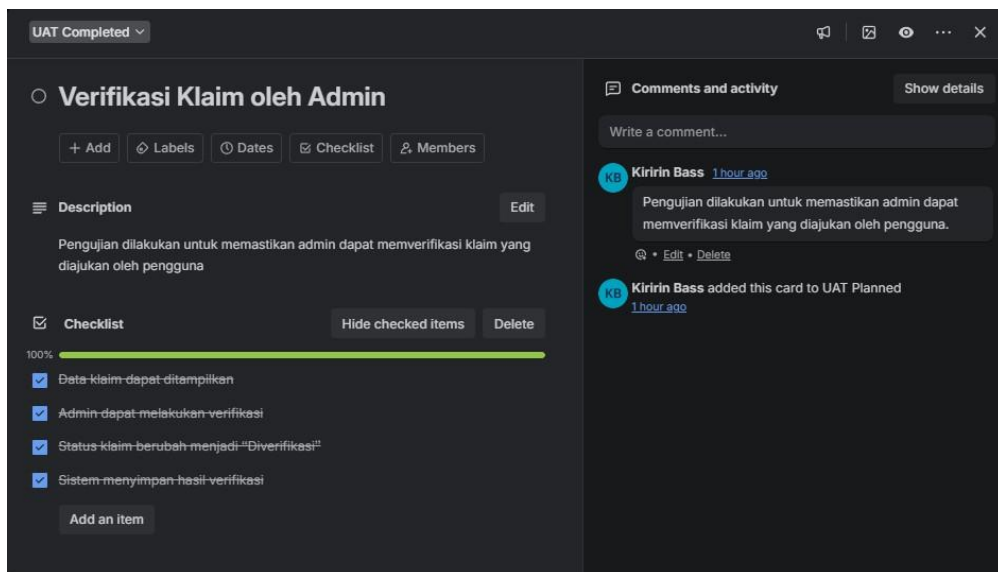
Gambar IV.18 Skenario pengujian 1. Login Pengguna



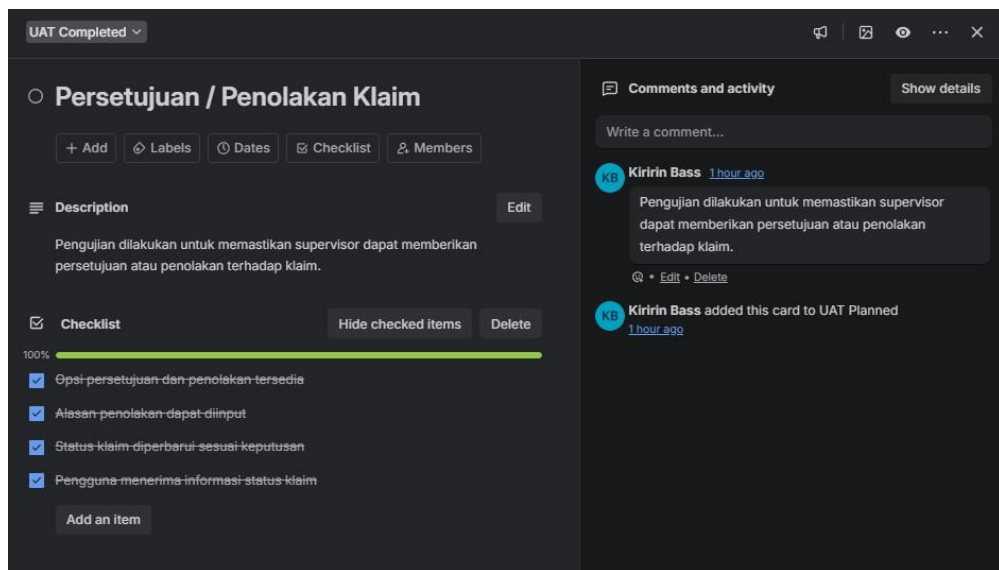
Gambar IV.19 Skenario Pengujian 2. Pengajuan Klaim Asuransi



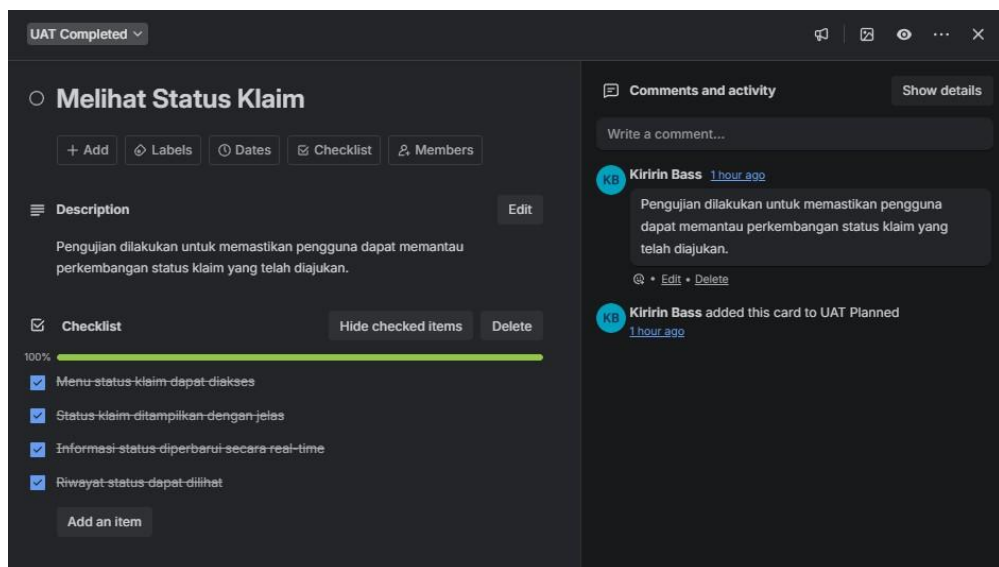
Gambar IV.20 Skenario Pengujian 3. Unggah Dokumen Klaim



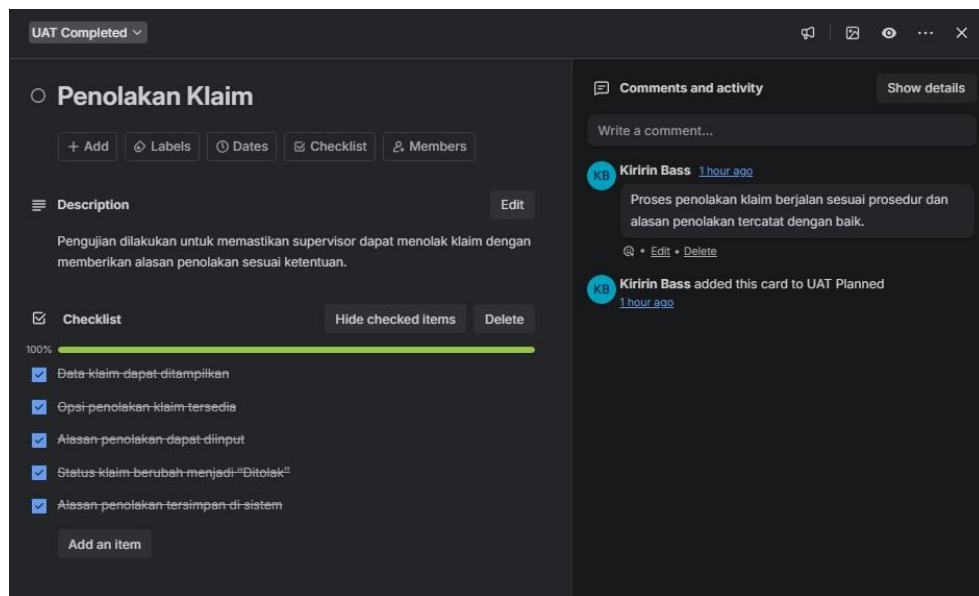
Gambar IV.21 Skenario Pengujian 4. Verifikasi Klaim



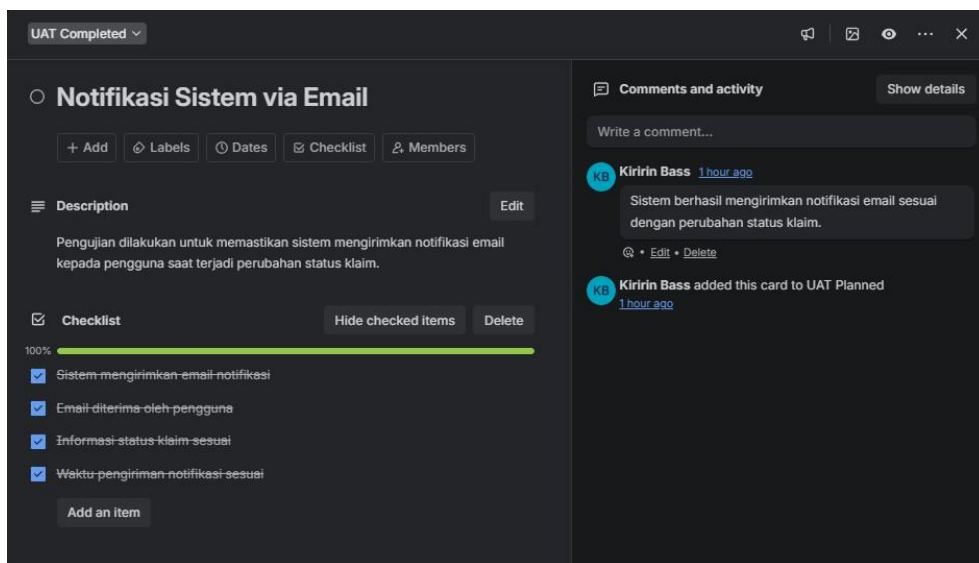
Gambar IV.22 Skenario pengujian 5. Persetujuan / Penolakan Klaim



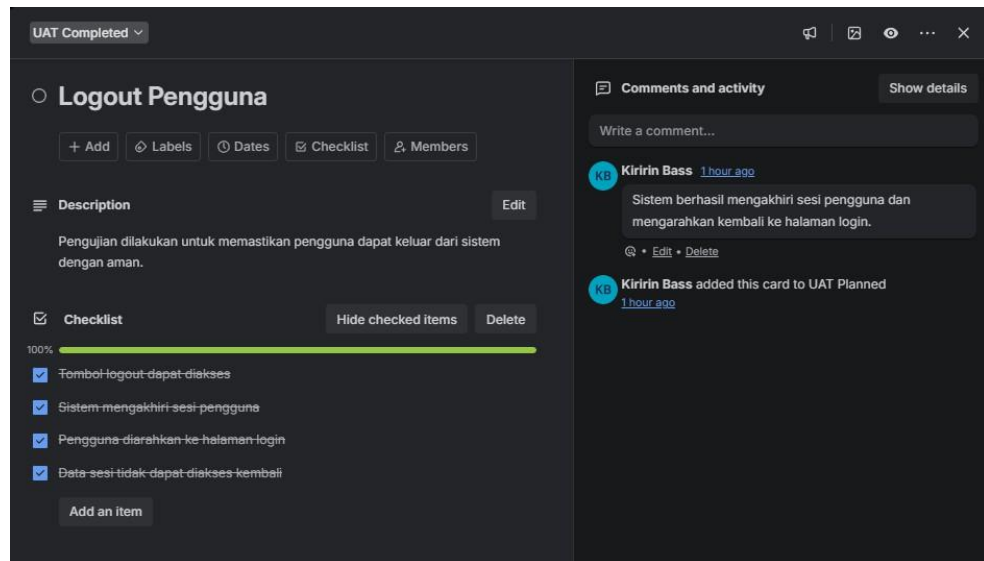
Gambar IV.23 Skenario pengujian 6. Status Klaim



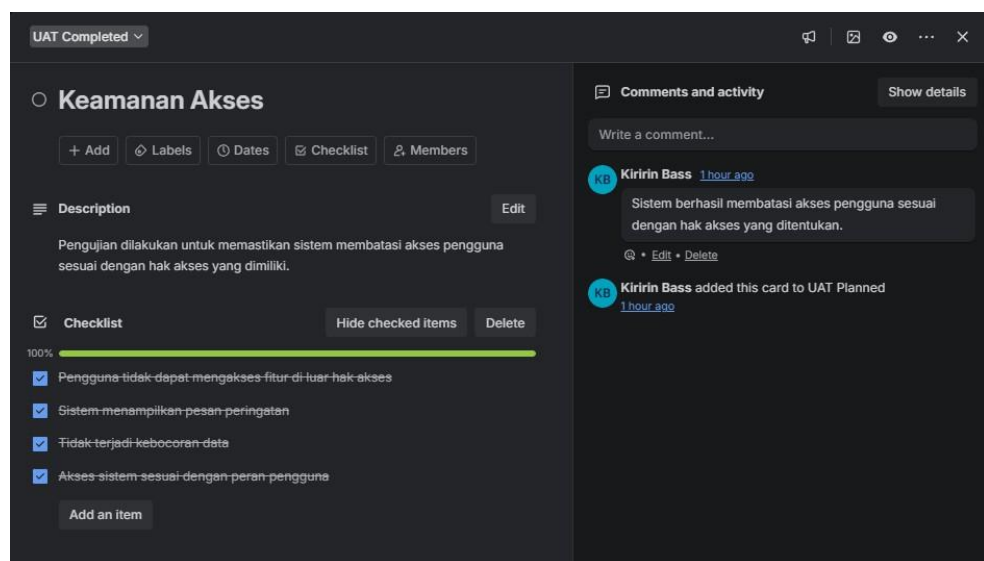
Gambar IV.24 Skenario pengujian 7. Penolakan Klaim



Gambar IV.25 Skenario pengujian 8. Notifikasi Sistem *Email*



Gambar IV.26 Skenario pengujian 9. *Logout Pengguna*



Gambar IV.27 Skenario pengujian 10. *Keamanan Akses*

Seluruh skenario UAT pada proyek ini dinyatakan selesai dan berada pada status *passed* atau *completed*, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat kendala signifikan dalam penerimaan sistem oleh pengguna. Tabel berikut memperlihatkan tingkat acceptance rate hasil *User Acceptance Test (UAT)* Per skenario Pengguna

Tabel IV.5 Hasil *User Acceptance Test* (UAT)

No	Skenario UAT	Acceptance Rate (%)	Status
1	Login Pengguna	100%	Diterima
2	Pengajuan Klaim	95%	Diterima
3	Unggah Dokumen Klaim	95%	Diterima
4	Melihat Status Klaim	100%	Diterima
5	Verifikasi Klaim	95%	Diterima
6	Persetujuan Klaim	100%	Diterima
7	Penolakan Klaim	90%	Diterima
8	Notifikasi Sistem via Email	90%	Diterima
9	Logout Pengguna	100%	Diterima
10	Keamanan Akses	100%	Diterima
	Rata-rata Acceptance Rate	96.50%	Diterima

Berdasarkan hasil *User Acceptance Test* (UAT) per skenario, seluruh skenario pengujian memperoleh nilai *acceptance rate* di atas batas *minimum* penerimaan. Rata-rata tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem sebesar 96,5%, yang menunjukkan bahwa sistem informasi pengajuan klaim asuransi jiwa syariah telah diterima dengan baik oleh pengguna.

4.3.4 *System Usability Scale* (SUS)

Pengujian usabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk menilai kemudahan penggunaan sistem. Pengujian SUS mencakup pengguna atau nasabah sebagai pihak yang mengajukan klaim serta admin dan supervisor sebagai pihak yang mengelola dan mengawasi proses klaim. Pemilihan responden dengan berbagai peran bertujuan untuk memperoleh penilaian *usability* sistem dari berbagai sudut pandang pengguna yang terlibat langsung dalam

penggunaan sistem.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring menggunakan *Google Form* guna mempermudah distribusi dan menjangkau responden secara menyeluruh. Sebanyak 10 responden berpartisipasi untuk dengan hasil pengujian disajikan sebagai berikut:

Raw data Kuesioner SUS untuk aplikasi Klaim Asuransi Jiwa Syariah

Tabel IV.6 Data hitung Kuesioner SUS

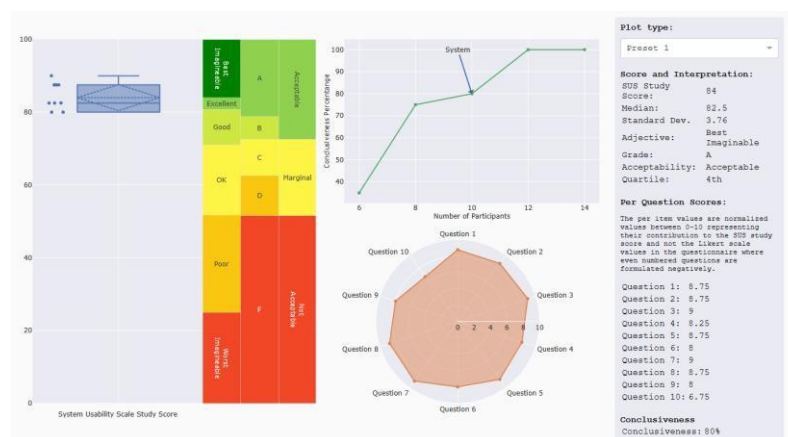
Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R1	4	1	5	2	4	2	5	1	3	3
R2	5	2	4	1	5	1	5	1	4	2
R3	5	2	5	2	5	1	5	1	5	1
R4	4	1	5	2	5	2	4	1	5	2
R5	4	1	4	1	4	2	5	1	4	2
R6	5	1	5	2	5	2	4	1	4	3
R7	4	2	5	2	5	2	5	1	5	2
R8	5	2	5	1	4	2	4	3	4	3
R9	5	2	4	2	4	2	4	3	4	2
R10	4	1	4	2	4	2	5	2	4	3

Berdasarkan Tabel IV.6, simbol R merepresentasikan responden, sedangkan Qn menunjukkan urutan pertanyaan ke-n. Data dikumpulkan melalui Google Form dan selanjutnya dihitung menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Perhitungan skor SUS dilakukan dengan mengonversi jawaban responden sesuai ketentuan, kemudian menjumlahkan seluruh skor dan mengalikannya dengan faktor 2,5. Proses ini diterapkan pada setiap responden, sehingga diperoleh rekapitulasi hasil dari 10 responden untuk masing-masing aplikasi sebagai berikut:

Tabel IV.7 Rekapitulasi jumlah dan Nilai SUS

Responden	Jumlah	Nilai SUS
R1	32	80
R2	36	90
R3	38	95
R4	35	87.5
R5	34	85
R6	34	85
R7	35	87.5
R8	31	77.5
R9	30	75
R10	31	77.5
Rata-rata Skor Sus		84

Hasil perhitungan skor SUS disajikan pada Grafik berikut.



Gambar IV.28 System Usability Scale (SUS)

Grafik *System Usability Scale (SUS)* ini menunjukkan hasil evaluasi usability terhadap Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Syariah berdasarkan persepsi pengguna. Pada grafik *boxplot* dan skala interpretasi, terlihat bahwa skor *SUS* sistem berada pada nilai 84, yang termasuk dalam kategori *Acceptable* dengan *grade A* dan *adjective rating* “*Excellent*”. Hal ini menunjukkan bahwa sistem memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang sangat baik dan dapat diterima dengan sangat positif oleh pengguna.

Grafik hubungan antara jumlah partisipan dan skor *SUS* memperlihatkan bahwa nilai *usability* cenderung stabil dan meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah responden. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat *usability* sistem konsisten dan tidak dipengaruhi secara signifikan oleh variasi jumlah pengguna yang terlibat dalam pengujian.

Radar chart yang menampilkan skor per pertanyaan *SUS* menunjukkan bahwa hampir seluruh pertanyaan memperoleh nilai tinggi, khususnya pada pertanyaan positif seperti kemudahan penggunaan, integrasi fitur, dan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem. Skor yang relatif merata pada setiap pertanyaan mengindikasikan bahwa tidak terdapat aspek *usability* yang bermasalah secara signifikan, baik dari sisi kompleksitas sistem, konsistensi tampilan, maupun kebutuhan bantuan teknis.

Berdasarkan informasi statistik yang ditampilkan, diperoleh nilai *median* sebesar 82,5 dan standar deviasi sebesar 3,76, yang menunjukkan bahwa variasi jawaban responden relatif kecil. Hal ini menandakan adanya kesamaan persepsi di antara pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem. Selain itu, tingkat *conclusiveness* sebesar 80% menunjukkan bahwa hasil evaluasi *usability* sudah cukup kuat untuk menarik kesimpulan terkait kelayakan sistem.

Berdasarkan hasil Pengujian SUS, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Syariah memiliki tingkat *usability* yang sangat baik, mudah digunakan, dan diterima oleh pengguna. Dengan skor *SUS* sebesar 84, sistem dinilai layak untuk digunakan dan diimplementasikan dalam mendukung proses pengajuan klaim asuransi jiwa syariah.

4.4 Penutupan Proyek

Berdasarkan hasil pelaksanaan proyek dan pengujian sistem, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Syariah berbasis web berhasil memenuhi tujuan penelitian. Sistem mampu meningkatkan efisiensi proses klaim, mengurangi risiko kehilangan dokumen, serta meningkatkan transparansi status klaim dan pengukuran *SLA*.

Hasil pengujian fungsional menunjukkan bahwa seluruh fitur utama sistem berjalan dengan baik, sedangkan hasil pengujian *usability* menggunakan *SUS* menunjukkan bahwa sistem memiliki kualitas *usability* yang sangat baik. Dengan demikian, sistem informasi yang dikembangkan layak untuk diterapkan dalam mendukung operasional layanan klaim asuransi jiwa syariah.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Syariah berbasis web, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil menghasilkan Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Syariah berbasis web yang mampu menggantikan proses pengajuan klaim manual menjadi proses digital yang lebih terstruktur, terdokumentasi, dan transparan.
2. Penerapan pendekatan manajemen proyek berbasis *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK) terbukti membantu dalam mengelola tahapan pengembangan sistem secara sistematis, mulai dari tahap inisiasi, perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan pengendalian, hingga penutupan proyek.
3. Hasil pengujian fungsional sistem menggunakan metode Pengujian *Performance*, Pengujian Keamanan *Website*, *User Acceptance Testing* (UAT), dan *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan bahwa seluruh fitur utama sistem, seperti pengajuan klaim, unggah dokumen, verifikasi klaim, monitoring status klaim, serta perhitungan *Service Level Agreement* (SLA), berjalan sesuai dengan kebutuhan fungsional yang telah ditetapkan.
4. Hasil pengujian *usability* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dengan melibatkan sepuluh responden menghasilkan nilai rata-rata skor

sebesar 82,5 yang berada pada kategori *Excellent Usability*. Hal ini menunjukkan bahwa sistem memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang sangat baik dan dapat diterima oleh pengguna.

5. Secara keseluruhan, Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Syariah berbasis web yang dikembangkan dinilai layak untuk diterapkan dalam mendukung operasional layanan klaim dan berpotensi meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengembangan dan penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Sistem informasi yang dikembangkan dapat diperluas dengan penambahan fitur notifikasi otomatis kepada nasabah melalui pesan singkat untuk meningkatkan transparansi status klaim.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan pengujian sistem dengan jumlah responden yang lebih banyak dan melibatkan nasabah secara langsung guna memperoleh gambaran *usability* yang lebih luas.
3. Pengembangan lanjutan dapat mempertimbangkan integrasi sistem dengan sistem internal perusahaan lainnya, seperti sistem keuangan atau sistem manajemen polis, agar proses klaim menjadi lebih terintegrasi.
4. Aspek keamanan data dan perlindungan informasi nasabah perlu terus ditingkatkan, mengingat sistem mengelola data sensitif yang berkaitan dengan polis dan klaim asuransi.

Dengan adanya pengembangan dan penelitian lanjutan, diharapkan sistem informasi

ini dapat memberikan manfaat yang lebih optimal bagi perusahaan maupun pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. C. Laudon and J. P. Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, 16th ed. Pearson Education, 2022.
- [2] S. Rahayu and T. Mulyono, “Pengembangan sistem informasi berbasis web untuk meningkatkan efisiensi layanan,” *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 17, no. 2, 2021.
- [3] A. Ramadhan and T. Ibadi, “Optimalisasi pendataan klaim asuransi kesehatan dengan metode prototype,” 2022.
- [4] A. Susanto and Meiryani, “The impact of information systems on business performance,” *Journal of Information Systems Engineering*, vol. 6, no. 2, 2021.
- [5] Project Management Institute, *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)*, 7th ed. Project Management Institute, 2021.
- [6] Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia, “Fatwa DSN-MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah,” 2001.
- [7] T. Tullis and B. Albert, *Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting UX Metrics*, 2nd ed. Morgan Kaufmann, 2021.
- [8] A. Singh and K. Singh, “Web application security testing approaches,” *Journal of Information Security*, vol. 13, no. 2, 2022.
- [9] J. R. Lewis, “Measuring perceived usability: The System Usability Scale,” *Int. J. Hum. Comput. Interact.*, vol. 37, no. 14, 2021.
- [10] J. Brooke, *SUS: A quick and dirty usability scale*. Taylor & Francis, 1996.
- [11] T. Pyzdek and P. Keller, *The Six Sigma Handbook*, 5th ed. McGraw-Hill Education, 2018.
- [12] J. Antony, M. Sony, and O. McDermott, “Lean Six Sigma for organizational excellence,” *Total Quality Management & Business Excellence*, vol. 32, no. 9, 2021.
- [13] A. Ramadhan and T. Ibadi, “Optimalisasi Pendataan Klaim Asuransi Kesehatan Dengan Metode Prototype Web Studi Kasus Di Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang,” *Jurnal Pengabdian Masyarakat Wadah Publikasi Cendekia*, vol. 2, no. 1, pp. 159–165, Jan. 2025, doi: 10.63004/jpmwpc.v2i1.600.
- [14] I. Indra, B. G. Sudarsono, and A. U. Bani, “Rancang Bangun Sistem Informasi Pengajuan Asuransi Di PT. Unity Corporation Berbasis Web,” *Journal of Engineering, Technology and Computing (JETCom)*, vol. 3, no. 3, pp. 21–31, Sep. 2024, doi: 10.63893/jetcom.v3i3.247.

- [15] Andreas Victor Sinaga and Riko Sianipar, "The Impact of Using Trello on Communication and Collaboration in Online Learning Environment," *Indonesian Journal of Educational Technology*, vol. 4, no. 1, pp. 1–8, 2025.
- [16] Andi Asrifan Manggaberani and Abdul Malik Darlis, "The Effectiveness of Google Forms in Assessing and Evaluating Online Learning Outcomes," *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, vol. 5, no. 10, 2024.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

NIM : 11240305
Nama Lengkap : Yolla Dzariyat
Tempat & Tanggal Lahir : Depok, 24 Juli 1993
Alamat Lengkap : Jl. Alkesa 3 No 12C RT 006 RW 001 Jagakarsa,
Jakarta Selatan

II. Pendidikan

SDN Sukamaju 3 Depok, lulus tahun 2005 SMP Negeri 6 Depok, lulus tahun 2008
MAN 14 Jakarta, lulus tahun 2011
Akademi Bina Sarana Informatika, lulus tahun 2015

III. Riwayat Pengalaman berorganisasi/pekerjaan

1. Data Analyst PT. Abdi Teknologi Informasi 2016 – 2025
2. LLM Annotator DataAnnotation Tech Tahun 2025 - Sekarang



Jakarta, 31 Desember 2025



Yolla Dzariyat

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

NIM : 11240220

Nama Lengkap : Dicky Pranata

Tempat & Tanggal Lahir : Depok, 24 Desember 1990

Alamat Lengkap : Perumahan Villa Citayam Blok E6 No. 7 RT 005
RW 011. Kel. Susukan, Kec. Bojong Gede, Kab.
Bogor, 16920

II. Pendidikan

SDN Mampang 3, Pancoran Mas, Depok. Lulus tahun 2003

SMPN 13 Depok, Krukut, Depok. Lulus tahun 2006

SMK Setia Negara, Depok. Lulus tahun 2009

Universitas Bina Sarana Informatika, Margonda, Depok. Lulus tahun 2019

III. Riwayat Pengalaman berorganisasi/pekerjaan

1. Collector Antena Parabola Indovision, 2009.
2. Surveyor Leasing PT. Federal International Finance (FIF), 2010.
3. Operational Assistant PT. Kelola Jasa Artha (KEJAR), 2013.
4. Telemarketing PT. Asuransi Cigna – Co Insurance BNI Life, 2014.
5. Quality Assurance Telemarketing PT. Asuransi Cigna – Unsponsored, 2014.
6. Quality Assurance Telemarketing PT. Central Asia Financial – Asuransi Jagadiri, 2016
7. Data Analyst PT. Central Asia Financial – Asuransi Jagadiri, 2018
8. Customer Value Management PT. Central Asia Financial – Asuransi Jagadiri,

2019 – 2023.

9. Agency Planner PT. Hanwha Life Insurance Indonesia, 2023 – 2024

10. Marketing Landscape PT. Asuransi Takaful Keluarga, 2025 – Sekarang.



Jakarta, 31 Desember 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dicky', written on a light gray rectangular background.

Dicky Pranata

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

NIM : 11240279

Nama Lengkap : Muhammad Irfan Hamid

Tempat & Tanggal Lahir : Banyumas, 15 Juli 2000

Alamat Lengkap : Jl. Imam Bonjol No 18 RT 001 RW 002 Sokaraja Lor

II. Pendidikan

SDN 1 Sokaraja Lor, lulus tahun 2012

SMP Negeri 1 Sokaraja, lulus tahun 2015

SMA Negeri 1 Sokaraja, lulus tahun 2018

Universitas Bina Sarana Informatika, lulus tahun 2021

III. Riwayat Pengalaman berorganisasi/pekerjaan

1. Wordpress Developer PT. Bikin Kreatif Corp Tahun 2022 – 2023
2. Website Developer PT. Mapan Tekno Sejahtera Tahun 2023 - Sekarang



Jakarta, 31 Desember 2025

Muhammad Irfan Hamid

**LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR****UNIVERSITAS NUSA MANDIRI**

NIM : 11240279
Nama Lengkap : Muhammad Irfan Hamid
Dosen Pembimbing : Indah Purnamasari, S.T, M.Kom.
Judul Tugas Akhir : Proyek Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Berbasis Web
Pada Asuransi Syariah Takaful Keluarga

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	22 – 10 – 2025	Penyerahan Judul	
2	28 – 10 – 2025	Penyerahan Bab I	
3	4 – 11 – 2025	Acc Bab I dan Penyerahan Bab II	
4	18 – 11 – 2025	Acc Bab II dan Penyerahan Bab III	
5	3 – 12 – 2025	Acc Bab III dan Penyerahan Bab IV	
6	9 – 12 – 2025	Acc Bab IV dan Penyerahan Bab V	
7	16 – 12 – 2025	Acc Bab V	
8	6 – 1 – 2026	Finalisasi Keseluruhan	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.

Bimbingan Tugas Akhir

- ☐ Dimulai pada tanggal : 22 Oktober 2025
- ☐ Diakhiri pada tanggal : 6 Januari 2026
- ☐ Jumlah pertemuan bimbingan : 8 Pertemuan

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing

(Indah Purnamasari, S.T, M.Kom)

**LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR****UNIVERSITAS NUSA MANDIRI**

NIM : 11240220
Nama Lengkap : Dicky Pranata
Dosen Pembimbing : Indah Purnamasari, S.T, M.Kom.
Judul Tugas Akhir : Proyek Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Berbasis Web
Pada Asuransi Syariah Takaful Keluarga

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	22 – 10 – 2025	Penyerahan Judul	
2	28 – 10 – 2025	Penyerahan Bab I	
3	4 – 11 – 2025	Acc Bab I dan Penyerahan Bab II	
4	18 – 11 – 2025	Acc Bab II dan Penyerahan Bab III	
5	3 – 12 – 2025	Acc Bab III dan Penyerahan Bab IV	
6	9 – 12 – 2025	Acc Bab IV dan Penyerahan Bab V	
7	16 – 12 – 2025	Acc Bab V	
8	6 – 1 – 2026	Finalisasi Keseluruhan	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.

Bimbingan Tugas Akhir

☐ Dimulai pada tanggal : 22 Oktober 2025

☐ Diakhiri pada tanggal : 6 Januari 2026

☐ Jumlah pertemuan bimbingan : 8 Pertemuan

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing

(Indah Purnamasari, S.T, M.Kom)

**LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR****UNIVERSITAS NUSA MANDIRI**

NIM : 11240305
Nama Lengkap : Yolla Dzariyat
Dosen Pembimbing : Indah Purnamasari, S.T, M.Kom.
Judul Tugas Akhir : Proyek Sistem Informasi Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Berbasis Web
Pada Asuransi Syariah Takaful Keluarga

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	22 – 10 – 2025	Penyerahan Judul	
2	28 – 10 – 2025	Penyerahan Bab I	
3	4 – 11 – 2025	Acc Bab I dan Penyerahan Bab II	
4	18 – 11 – 2025	Acc Bab II dan Penyerahan Bab III	
5	3 – 12 – 2025	Acc Bab III dan Penyerahan Bab IV	
6	9 – 12 – 2025	Acc Bab IV dan Penyerahan Bab V	
7	16 – 12 – 2025	Acc Bab V	
8	6 – 1 – 2026	Finalisasi Keseluruhan	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.

Bimbingan Tugas Akhir

- ☐ Dimulai pada tanggal : 22 Oktober 2025
- ☐ Diakhiri pada tanggal : 6 Januari 2026
- ☐ Jumlah pertemuan bimbingan : 8 Pertemuan

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing

(Indah Purnamasari, S.T, M.Kom)

SURAT KETERANGAN RISET



Nomor : 009/ATK/V/2026

Perihal : Surat Keterangan Selesai Riset/PKL

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edwin Nurizal

Jabatan : Assistant Vice President

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut di bawah ini:

Nama : Dicky Pranata

NIM : 11240220

Program Studi : Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri

Adalah benar telah melakukan Riset/PKL pada PT Asuransi Takaful Keluarga terhitung sejak tanggal 22 September 2025 sampai dengan 31 Desember 2025, dan yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 5 Januari 2026

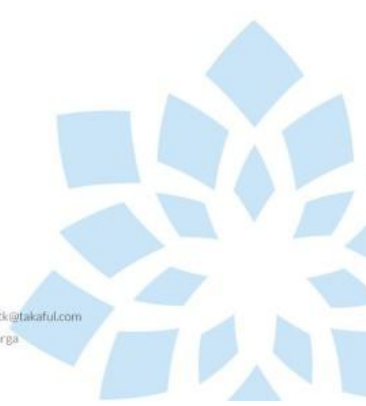
PT. Asuransi Takaful Keluarga

Edwin Nurizal

Assistant Vice President

PT. Asuransi Takaful Keluarga
Graha Takaful Indonesia - Jl. Mampang Prapatan No. 100
Jakarta Selatan 12790 Indonesia
T. (021) 799 1234 | F. (021) 790 1435

Layanan Takaful Care Online :
T/WA: (021) 7919 0005 | SMS: 0811 820 6531 | E: cs_atk@takaful.com
 www.takaful.co.id @takafulkeluarga





Nomor : 007/ATK/V/2026

Perihal : Surat Keterangan Selesai Riset/PKL

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edwin Nurizal
Jabatan : Assistant Vice President

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut di bawah ini:

Nama : Muhammad Irfan Hamid
NIM : 11240279
Program Studi : Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri

Adalah benar telah melakukan Riset/PKL pada PT Asuransi Takaful Keluarga terhitung sejak tanggal 22 September 2025 sampai dengan 31 Desember 2025, dan yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 5 Januari 2026

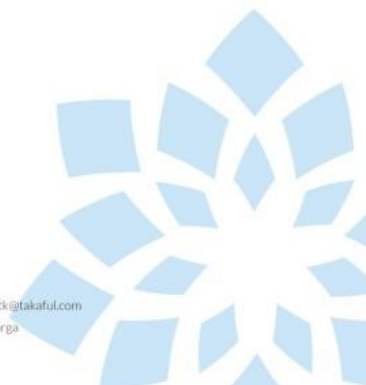
PT. Asuransi Takaful Keluarga


Edwin Nurizal

Assistant Vice President

PT. Asuransi Takaful Keluarga
Graha Takaful Indonesia - Jl. Mampang Prapatan No. 100
Jakarta Selatan 12790 Indonesia
T. (021) 799 1234 | F. (021) 790 1435

Layanan Takaful Care Online :
T/WA. (021) 7919 0005 | SMS. 0811 820 6531 | E. cs_atk@takaful.com
 www.takaful.co.id  @takafulkeluarga





Nomor : 008/ATK/I/2026

Perihal : Surat Keterangan Selesai Riset/PKL

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edwin Nurizal

Jabatan : Assistant Vice President

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut di bawah ini:

Nama : Yolla Dzariyat

NIM : 11240305

Program Studi : Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri

Adalah benar telah melakukan Riset/PKL pada PT Asuransi Takaful Keluarga terhitung sejak tanggal 22 September 2025 sampai dengan 31 Desember 2025, dan yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 5 Januari 2026

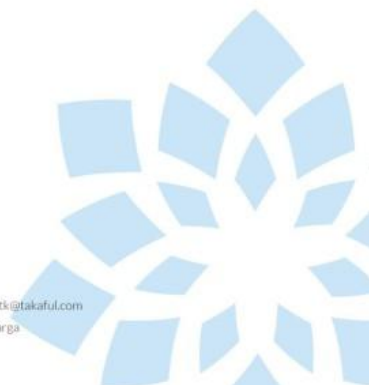
PT. Asuransi Takaful Keluarga


Edwin Nurizal

Assistant Vice President

PT. Asuransi Takaful Keluarga
Gedung Takaful Indonesia - Jl. Mampang Prapatan No. 100
Jakarta Selatan 12790 Indonesia
T. (021) 799 1234 | F. (021) 790 1435

Layanan Takaful Care Online :
T/WA: (021) 7919 0005 | SMS: 0811 820 6531 | E: cs_atk@takaful.com
 www.takaful.co.id     @takafulkeluarga



LAMPIRAN

Lampiran A Bukti Hasil pengecekan Plagiarisme

BAB 1.docx ORIGINALITY REPORT 9% SIMILARITY INDEX 6% INTERNET SOURCES 3% PUBLICATIONS 3% STUDENT PAPERS PRIMARY SOURCES <table><tr><td>1</td><td>kc.unm.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>2</td><td>Submitted to Smithville High School</td><td>Student Paper</td><td>1%</td></tr><tr><td>3</td><td>repository.ibs.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>4</td><td>repository.atmaluhur.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>5</td><td>Muhammad Deva Ronaldo, Chaca Ananda Putri, Muhammad Zaki, Dimas Firmansyah et al. "Design and Development of Bangka District Regional Library Information System Based on Website", BITJournal: Bangka Information Technology Journal, 2024</td><td>Publication</td><td>1%</td></tr><tr><td>6</td><td>docplayer.info</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>7</td><td>repository.pnj.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>8</td><td>Lila Setyani, Yeny Rostiani, Tri Ratnasari. "Analisis Kebutuhan Fungsional Sistem Informasi Persediaan Barang Perusahaan General Trading (Studi Kasus : PT. Amco Multitech)", Owner, 2020</td><td>Publication</td><td>1%</td></tr></table>	1	kc.unm.ac.id	Internet Source	1%	2	Submitted to Smithville High School	Student Paper	1%	3	repository.ibs.ac.id	Internet Source	1%	4	repository.atmaluhur.ac.id	Internet Source	1%	5	Muhammad Deva Ronaldo, Chaca Ananda Putri, Muhammad Zaki, Dimas Firmansyah et al. "Design and Development of Bangka District Regional Library Information System Based on Website", BITJournal: Bangka Information Technology Journal, 2024	Publication	1%	6	docplayer.info	Internet Source	1%	7	repository.pnj.ac.id	Internet Source	1%	8	Lila Setyani, Yeny Rostiani, Tri Ratnasari. "Analisis Kebutuhan Fungsional Sistem Informasi Persediaan Barang Perusahaan General Trading (Studi Kasus : PT. Amco Multitech)", Owner, 2020	Publication	1%	BAB 2.docx ORIGINALITY REPORT 16% SIMILARITY INDEX 9% INTERNET SOURCES 18% PUBLICATIONS 15% STUDENT PAPERS PRIMARY SOURCES <table><tr><td>1</td><td>repository.iainbengkulu.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>4%</td></tr><tr><td>2</td><td>journal.binainternusa.org</td><td>Internet Source</td><td>2%</td></tr><tr><td>3</td><td>repository.radenintan.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>2%</td></tr><tr><td>4</td><td>wcpublisher.com</td><td>Internet Source</td><td>2%</td></tr><tr><td>5</td><td>ejournal.unama.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>6</td><td>proceedings.unsulbar.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>7</td><td>repo.uinsatu.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>8</td><td>Submitted to Universitas Pancasila</td><td>Student Paper</td><td>1%</td></tr><tr><td>9</td><td>library.binus.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>10</td><td>www.coursehero.com</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>11</td><td>Neyna Zahra Nur Karimah, Wulan Dari. "ANALISIS GOOGLE CLASSROOM BERDASARKAN PERSEPSI SISWA/ DI SMK NEGERI 44 JAKARTA MENGGUNAKAN METODE</td><td>Publication</td><td>1%</td></tr></table>	1	repository.iainbengkulu.ac.id	Internet Source	4%	2	journal.binainternusa.org	Internet Source	2%	3	repository.radenintan.ac.id	Internet Source	2%	4	wcpublisher.com	Internet Source	2%	5	ejournal.unama.ac.id	Internet Source	1%	6	proceedings.unsulbar.ac.id	Internet Source	1%	7	repo.uinsatu.ac.id	Internet Source	1%	8	Submitted to Universitas Pancasila	Student Paper	1%	9	library.binus.ac.id	Internet Source	1%	10	www.coursehero.com	Internet Source	1%	11	Neyna Zahra Nur Karimah, Wulan Dari. "ANALISIS GOOGLE CLASSROOM BERDASARKAN PERSEPSI SISWA/ DI SMK NEGERI 44 JAKARTA MENGGUNAKAN METODE	Publication	1%	BAB 3.docx ORIGINALITY REPORT 13% SIMILARITY INDEX 15% INTERNET SOURCES 5% PUBLICATIONS 10% STUDENT PAPERS PRIMARY SOURCES <table><tr><td>1</td><td>id.123dok.com</td><td>Internet Source</td><td>4%</td></tr><tr><td>2</td><td>repository.ub.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>2%</td></tr><tr><td>3</td><td>docplayer.info</td><td>Internet Source</td><td>2%</td></tr><tr><td>4</td><td>Submitted to Fakultas Keperawatan</td><td>Student Paper</td><td>1%</td></tr><tr><td>5</td><td>prosiding.unipma.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>6</td><td>conf.unnes.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>7</td><td>Submitted to FAKULTAS ILMU KOMPUTER</td><td>Student Paper</td><td>1%</td></tr><tr><td>8</td><td>Muhammad Noor Arridho, Yuli Astuti. "Penerapan Metode Single Exponential Smoothing untuk Memprediksi Penjualan Katering pada Kedai Pojok Kedaung", Jurnal Ilmiah Tech : Information Technology Journal of UMUS, 2020</td><td>Publication</td><td>1%</td></tr><tr><td>9</td><td>Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung</td><td>Student Paper</td><td>1%</td></tr></table> journal.metansi.unipol.ac.id	1	id.123dok.com	Internet Source	4%	2	repository.ub.ac.id	Internet Source	2%	3	docplayer.info	Internet Source	2%	4	Submitted to Fakultas Keperawatan	Student Paper	1%	5	prosiding.unipma.ac.id	Internet Source	1%	6	conf.unnes.ac.id	Internet Source	1%	7	Submitted to FAKULTAS ILMU KOMPUTER	Student Paper	1%	8	Muhammad Noor Arridho, Yuli Astuti. "Penerapan Metode Single Exponential Smoothing untuk Memprediksi Penjualan Katering pada Kedai Pojok Kedaung", Jurnal Ilmiah Tech : Information Technology Journal of UMUS, 2020	Publication	1%	9	Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung	Student Paper	1%								
1	kc.unm.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
2	Submitted to Smithville High School	Student Paper	1%																																																																																																																							
3	repository.ibs.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
4	repository.atmaluhur.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
5	Muhammad Deva Ronaldo, Chaca Ananda Putri, Muhammad Zaki, Dimas Firmansyah et al. "Design and Development of Bangka District Regional Library Information System Based on Website", BITJournal: Bangka Information Technology Journal, 2024	Publication	1%																																																																																																																							
6	docplayer.info	Internet Source	1%																																																																																																																							
7	repository.pnj.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
8	Lila Setyani, Yeny Rostiani, Tri Ratnasari. "Analisis Kebutuhan Fungsional Sistem Informasi Persediaan Barang Perusahaan General Trading (Studi Kasus : PT. Amco Multitech)", Owner, 2020	Publication	1%																																																																																																																							
1	repository.iainbengkulu.ac.id	Internet Source	4%																																																																																																																							
2	journal.binainternusa.org	Internet Source	2%																																																																																																																							
3	repository.radenintan.ac.id	Internet Source	2%																																																																																																																							
4	wcpublisher.com	Internet Source	2%																																																																																																																							
5	ejournal.unama.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
6	proceedings.unsulbar.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
7	repo.uinsatu.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
8	Submitted to Universitas Pancasila	Student Paper	1%																																																																																																																							
9	library.binus.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
10	www.coursehero.com	Internet Source	1%																																																																																																																							
11	Neyna Zahra Nur Karimah, Wulan Dari. "ANALISIS GOOGLE CLASSROOM BERDASARKAN PERSEPSI SISWA/ DI SMK NEGERI 44 JAKARTA MENGGUNAKAN METODE	Publication	1%																																																																																																																							
1	id.123dok.com	Internet Source	4%																																																																																																																							
2	repository.ub.ac.id	Internet Source	2%																																																																																																																							
3	docplayer.info	Internet Source	2%																																																																																																																							
4	Submitted to Fakultas Keperawatan	Student Paper	1%																																																																																																																							
5	prosiding.unipma.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
6	conf.unnes.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
7	Submitted to FAKULTAS ILMU KOMPUTER	Student Paper	1%																																																																																																																							
8	Muhammad Noor Arridho, Yuli Astuti. "Penerapan Metode Single Exponential Smoothing untuk Memprediksi Penjualan Katering pada Kedai Pojok Kedaung", Jurnal Ilmiah Tech : Information Technology Journal of UMUS, 2020	Publication	1%																																																																																																																							
9	Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung	Student Paper	1%																																																																																																																							
BAB 4 (1).docx ORIGINALITY REPORT 10% SIMILARITY INDEX 10% INTERNET SOURCES 4% PUBLICATIONS 3% STUDENT PAPERS PRIMARY SOURCES <table><tr><td>1</td><td>itijournal.org</td><td>Internet Source</td><td>2%</td></tr><tr><td>2</td><td>repository.nusamandiri.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>2%</td></tr><tr><td>3</td><td>docplayer.info</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>4</td><td>Made Waradiana Aryadi, I Ketut Resika Arthana, Putu Hendra Suputra. "SMART LOCK SYSTEM BERBASIS IOT MENGGUNAKAN ESP32 UNTUK KEAMANAN AKSES PUSAT DATA (STUDI KASUS: UPA TIK UNDIKSHA)", Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan, 2026</td><td>Publication</td><td>1%</td></tr><tr><td>5</td><td>repository.ar-raniry.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>6</td><td>etheses.uin-malang.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>7</td><td>journals.upi-yai.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>8</td><td>teknisolution.blogspot.com</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>9</td><td>Chika Mutmainnah, Syamsu Alam, Muhammad Taufik. "Rancang Bangun Aplikasi Berbasis Website DIGIUMKM", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026</td><td>Publication</td><td>1%</td></tr></table>	1	itijournal.org	Internet Source	2%	2	repository.nusamandiri.ac.id	Internet Source	2%	3	docplayer.info	Internet Source	1%	4	Made Waradiana Aryadi, I Ketut Resika Arthana, Putu Hendra Suputra. "SMART LOCK SYSTEM BERBASIS IOT MENGGUNAKAN ESP32 UNTUK KEAMANAN AKSES PUSAT DATA (STUDI KASUS: UPA TIK UNDIKSHA)", Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan, 2026	Publication	1%	5	repository.ar-raniry.ac.id	Internet Source	1%	6	etheses.uin-malang.ac.id	Internet Source	1%	7	journals.upi-yai.ac.id	Internet Source	1%	8	teknisolution.blogspot.com	Internet Source	1%	9	Chika Mutmainnah, Syamsu Alam, Muhammad Taufik. "Rancang Bangun Aplikasi Berbasis Website DIGIUMKM", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026	Publication	1%	BAB 5.docx ORIGINALITY REPORT 19% SIMILARITY INDEX 15% INTERNET SOURCES 13% PUBLICATIONS 7% STUDENT PAPERS PRIMARY SOURCES <table><tr><td>1</td><td>repository.upi.edu</td><td>Internet Source</td><td>4%</td></tr><tr><td>2</td><td>repo.undiksha.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>4%</td></tr><tr><td>3</td><td>repository.nusamandiri.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>2%</td></tr><tr><td>4</td><td>eprints.unm.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>2%</td></tr><tr><td>5</td><td>repository.pnj.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>2%</td></tr><tr><td>6</td><td>e-jurnal.pnl.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>7</td><td>stei.itb.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>8</td><td>www.scribd.com</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>9</td><td>Mohammad Raffi Mahendra, Firmansyah Firmansyah, Abdul Rahman Kadafi. "PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN BERBASIS WEB DI SDN XYZ", Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan, 2025</td><td>Publication</td><td>1%</td></tr></table>	1	repository.upi.edu	Internet Source	4%	2	repo.undiksha.ac.id	Internet Source	4%	3	repository.nusamandiri.ac.id	Internet Source	2%	4	eprints.unm.ac.id	Internet Source	2%	5	repository.pnj.ac.id	Internet Source	2%	6	e-jurnal.pnl.ac.id	Internet Source	1%	7	stei.itb.ac.id	Internet Source	1%	8	www.scribd.com	Internet Source	1%	9	Mohammad Raffi Mahendra, Firmansyah Firmansyah, Abdul Rahman Kadafi. "PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN BERBASIS WEB DI SDN XYZ", Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan, 2025	Publication	1%	Keseluruhan.docx ORIGINALITY REPORT 20% SIMILARITY INDEX 15% INTERNET SOURCES 13% PUBLICATIONS 9% STUDENT PAPERS PRIMARY SOURCES <table><tr><td>1</td><td>journal.binainternusa.org</td><td>Internet Source</td><td>2%</td></tr><tr><td>2</td><td>repository.nusamandiri.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>2%</td></tr><tr><td>3</td><td>repository.iainbengkulu.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>2%</td></tr><tr><td>4</td><td>itijournal.org</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>5</td><td>ejournal.unama.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>6</td><td>repository.radenintan.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>7</td><td>wcpublisher.com</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>8</td><td>proceedings.unsulbar.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>9</td><td>docplayer.info</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>10</td><td>etheses.uin-malang.ac.id</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>11</td><td>www.coursehero.com</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr><tr><td>12</td><td>id.123dok.com</td><td>Internet Source</td><td>1%</td></tr></table>	1	journal.binainternusa.org	Internet Source	2%	2	repository.nusamandiri.ac.id	Internet Source	2%	3	repository.iainbengkulu.ac.id	Internet Source	2%	4	itijournal.org	Internet Source	1%	5	ejournal.unama.ac.id	Internet Source	1%	6	repository.radenintan.ac.id	Internet Source	1%	7	wcpublisher.com	Internet Source	1%	8	proceedings.unsulbar.ac.id	Internet Source	1%	9	docplayer.info	Internet Source	1%	10	etheses.uin-malang.ac.id	Internet Source	1%	11	www.coursehero.com	Internet Source	1%	12	id.123dok.com	Internet Source	1%
1	itijournal.org	Internet Source	2%																																																																																																																							
2	repository.nusamandiri.ac.id	Internet Source	2%																																																																																																																							
3	docplayer.info	Internet Source	1%																																																																																																																							
4	Made Waradiana Aryadi, I Ketut Resika Arthana, Putu Hendra Suputra. "SMART LOCK SYSTEM BERBASIS IOT MENGGUNAKAN ESP32 UNTUK KEAMANAN AKSES PUSAT DATA (STUDI KASUS: UPA TIK UNDIKSHA)", Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan, 2026	Publication	1%																																																																																																																							
5	repository.ar-raniry.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
6	etheses.uin-malang.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
7	journals.upi-yai.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
8	teknisolution.blogspot.com	Internet Source	1%																																																																																																																							
9	Chika Mutmainnah, Syamsu Alam, Muhammad Taufik. "Rancang Bangun Aplikasi Berbasis Website DIGIUMKM", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026	Publication	1%																																																																																																																							
1	repository.upi.edu	Internet Source	4%																																																																																																																							
2	repo.undiksha.ac.id	Internet Source	4%																																																																																																																							
3	repository.nusamandiri.ac.id	Internet Source	2%																																																																																																																							
4	eprints.unm.ac.id	Internet Source	2%																																																																																																																							
5	repository.pnj.ac.id	Internet Source	2%																																																																																																																							
6	e-jurnal.pnl.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
7	stei.itb.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
8	www.scribd.com	Internet Source	1%																																																																																																																							
9	Mohammad Raffi Mahendra, Firmansyah Firmansyah, Abdul Rahman Kadafi. "PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN BERBASIS WEB DI SDN XYZ", Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan, 2025	Publication	1%																																																																																																																							
1	journal.binainternusa.org	Internet Source	2%																																																																																																																							
2	repository.nusamandiri.ac.id	Internet Source	2%																																																																																																																							
3	repository.iainbengkulu.ac.id	Internet Source	2%																																																																																																																							
4	itijournal.org	Internet Source	1%																																																																																																																							
5	ejournal.unama.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
6	repository.radenintan.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
7	wcpublisher.com	Internet Source	1%																																																																																																																							
8	proceedings.unsulbar.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
9	docplayer.info	Internet Source	1%																																																																																																																							
10	etheses.uin-malang.ac.id	Internet Source	1%																																																																																																																							
11	www.coursehero.com	Internet Source	1%																																																																																																																							
12	id.123dok.com	Internet Source	1%																																																																																																																							

Lampiran B Bukti *Submit/Publish* Artikel Ilmiah

Link Jurnal : <https://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/saintek/article/view/4531>

Bukti Publikasi



Jurnal Ilmiah Sains dan Teknologi
P-ISSN: 1907-1205 E-ISSN: 2622-6391
Vol. 10, No. 1, Februari 2026

PROYEK SISTEM INFORMASI PENGAJUAN KLAIM ASURANSI JIWA BERBASIS WEB PADA ASURANSI SYARIAH TAKAFUL KELUARGA

¹Dicky Pranata, ²M. Irfan Hamid, ³Yolla Dzariyat, ⁴Indah Purnamasari
Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta
Email: ¹11240220@nusamandiri.ac.id, ²11240279@nusamandiri.ac.id,
³11240305@nusamandiri.ac.id, ⁴indah.ihl@nusamandiri.ac.id

Abstract

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

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi *digital* pada berbagai sektor industri, termasuk sektor jasa keuangan dan asuransi. Digitalisasi proses bisnis menjadi kebutuhan strategis bagi perusahaan asuransi untuk meningkatkan efisiensi operasional, transparansi layanan, serta kualitas interaksi dengan nasabah (Rahayu & Mulyono, 2021). Dalam konteks asuransi jiwa syariah, pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan kinerja layanan, tetapi juga harus tetap menjaga kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah yang berlaku.

PT Asuransi Takaful Keluarga merupakan perusahaan pelopor asuransi jiwa syariah di Indonesia yang berkomitmen memberikan layanan perlindungan berbasis prinsip tolong-menolong (*ta'awun*) (Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia, 2001). Seiring dengan meningkatnya jumlah peserta dan kompleksitas layanan, perusahaan dihadapkan pada tantangan pengelolaan proses klaim yang menuntut kecepatan, ketepatan, serta transparansi. Namun, berdasarkan hasil observasi dan studi awal, proses pengajuan klaim yang berjalan masih dilakukan secara manual, mulai dari pengisian formulir, pengumpulan dokumen pendukung, hingga proses verifikasi oleh petugas klaim.

Proses klaim yang bersifat manual tersebut menimbulkan berbagai permasalahan, antara lain keterlambatan penyelesaian klaim, risiko kehilangan atau ketidaksesuaian dokumen, serta kurangnya transparansi informasi status klaim bagi nasabah. Selain itu, perusahaan juga

mengalami kesulitan dalam melakukan pemantauan *Service Level Agreement (SLA)*, pengendalian administrasi, serta penyediaan data yang akurat untuk keperluan evaluasi dan audit internal. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan asuransi jiwa syariah (Laudon & Laudon, 2022).

Di sisi lain, tuntutan nasabah terhadap layanan digital yang cepat, mudah, dan dapat diakses secara daring semakin meningkat. Pemanfaatan sistem informasi berbasis *web* menjadi solusi yang relevan untuk mengintegrasikan seluruh proses pengajuan klaim, mulai dari pengajuan, verifikasi, hingga pemantauan status klaim secara *real-time*. Sistem informasi yang terintegrasi juga dapat mendukung transparansi proses, meningkatkan efisiensi kerja petugas klaim, serta meminimalkan kesalahan administrasi (Ramadhan & Ibadi, 2022).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem informasi pengajuan klaim asuransi jiwa syariah berbasis *web* pada PT Asuransi Takaful Keluarga. Sistem yang dikembangkan diharapkan mampu mengotomasi proses klaim secara menyeluruh, mendukung pemantauan SLA, serta meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan klaim sesuai dengan prinsip asuransi syariah (Susanto & Meiryani, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan rekayasa sistem informasi dengan menerapkan kerangka kerja manajemen proyek berbasis *Project Management Body of Knowledge (PMBOK)* yang dikemukakan oleh *Project Management Institute* (Project Management Institute, 2021). Pendekatan PMBOK dipilih karena mampu memberikan panduan sistematis dalam mengelola pengembangan sistem informasi, mulai dari tahap perencanaan hingga evaluasi, sehingga proyek dapat dikendalikan dari aspek ruang lingkup, waktu, dan kualitas.

Penelitian dilaksanakan di kantor pusat PT Asuransi Takaful Keluarga yang beralamat di Jl. Mampang Prapatan Raya No. 100, Jakarta Selatan, pada bulan Oktober hingga November 2025, dengan melibatkan nasabah, petugas klaim, dan supervisor sebagai subjek penelitian. Penentuan responden dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* (Rahayu & Mulyono, 2021), sedangkan pengujian usability sistem menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* yang melibatkan 10 responden sebagai pengguna langsung sistem.

1. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian untuk informasi pengajuan klaim asuransi jiwa syariah dilakukan dengan mengacu pada lima kelompok proses *PMBOK*, yaitu inisiasi, perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan pengendalian, serta penutupan proyek. Setiap tahapan digunakan untuk memastikan bahwa sistem dikembangkan secara terstruktur dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.



Gambar 1. Tahapan Penelitian Berdasarkan *PMBOK*

Tabel 1 menggambarkan tahapan penelitian yang digunakan dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari identifikasi permasalahan hingga evaluasi hasil implementasi sistem.

Tahapan ini menjadi kerangka utama dalam pelaksanaan penelitian agar seluruh aktivitas pengembangan dapat terkontrol dengan baik.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode, yaitu observasi, wawancara, studi pustaka, dan kuesioner. Observasi dilakukan untuk memahami alur proses pengajuan klaim yang berjalan di PT Asuransi Takaful Keluarga. Wawancara dilakukan dengan petugas klaim dan pihak manajemen untuk menggali kebutuhan sistem serta kendala yang dihadapi dalam proses klaim. Studi pustaka digunakan untuk memperoleh landasan teori terkait sistem informasi, asuransi jiwa syariah, manajemen proyek *PMBOK*, serta metode pengujian sistem. Kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan dan kemudahan penggunaan sistem oleh pengguna.

3. Perencanaan Proyek

Tahap perencanaan proyek mencakup penyusunan *Work Breakdown Structure (WBS)* dan penjadwalan proyek menggunakan *Gantt Chart*. *WBS* digunakan untuk memecah ruang lingkup proyek ke dalam aktivitas-aktivitas yang lebih rinci dan terstruktur (Project Management Institute, 2021). *Gantt chart* membagikan pekerjaan proyek ke dalam beberapa aktivitas utama, mulai dari tahap inisiasi, perencanaan, pengembangan sistem, pengujian, hingga penutupan proyek (Lewis, 2021). *WBS* membantu peneliti dalam mengelola ruang lingkup pekerjaan agar setiap aktivitas dapat diselesaikan secara sistematis.

4. Perancangan dan Metode Pengujian Sistem

Perancangan sistem dilakukan menggunakan *Unified Modeling Language (UML)* untuk memodelkan kebutuhan dan alur sistem. *UML* digunakan karena mampu menggambarkan sistem secara visual dan mudah dipahami oleh pengembang maupun pengguna (Tullis & Albert, 2021). *Use Case Diagram* menggambarkan interaksi antara aktor, yaitu nasabah dan admin, dengan sistem informasi. Diagram ini menunjukkan fungsi utama sistem, seperti pengajuan klaim, unggah dokumen, verifikasi klaim, dan pemantauan status klaim. *Activity Diagram* menjelaskan alur aktivitas pengajuan klaim secara sistematis, mulai dari pengisian data oleh nasabah hingga proses verifikasi dan persetujuan klaim oleh admin.

Pengujian sistem dilakukan untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna dan berjalan dengan baik. Metode pengujian yang digunakan meliputi *User Acceptance Testing (UAT)* dan *System Usability Scale (SUS)*. *UAT* dapat menunjukkan hasil pengujian yang dilakukan oleh pengguna sistem. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh fungsi utama sistem dapat diterima dan digunakan sesuai dengan kebutuhan operasional (Singh & Singh, 2022). Selain itu, pengujian *usability* dilakukan menggunakan metode *SUS* yang dikembangkan oleh Brooke (Brooke, 1996). Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan sistem berdasarkan persepsi pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

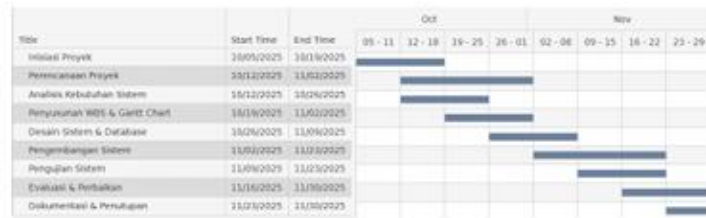
1. Inisiasi dan Analisis Kebutuhan Sistem

Pengembangan sistem informasi pengajuan klaim asuransi jiwa syariah dilakukan dengan mengacu pada lima kelompok proses *PMBOK*, yaitu inisiasi, perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan pengendalian, serta penutupan proyek. Setiap tahapan digunakan untuk memastikan bahwa sistem dikembangkan secara terstruktur dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengembangan sistem juga didukung oleh perencanaan proyek yang mengacu pada kerangka kerja *PMBOK*.



Gambar 2. Work Breakdown Structure (WBS) Proyek

Gambar 2 menunjukkan *Work Breakdown Structure (WBS)* yang digunakan untuk memecah ruang lingkup proyek ke dalam aktivitas-aktivitas yang lebih rinci. Penyusunan *WBS* membantu pengendalian ruang lingkup pekerjaan dan memastikan bahwa setiap tahapan pengembangan sistem dapat dilaksanakan secara sistematis.

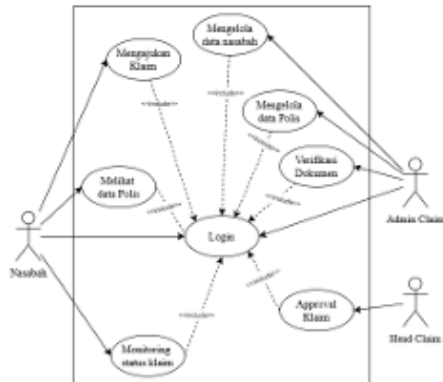


Gambar 3. Gantt Chart Jadwal Pelaksanaan Proyek

Gantt Chart pada Gambar 3 menggambarkan jadwal pelaksanaan proyek pengembangan sistem. Penjadwalan ini digunakan sebagai alat pengendalian waktu untuk memastikan bahwa setiap aktivitas proyek berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

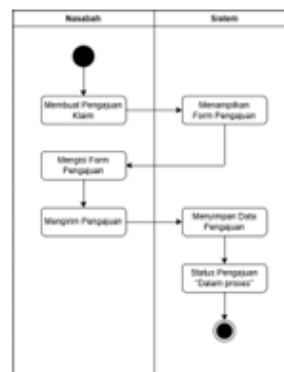
2. Perancangan dan Pengembangan Sistem

Perancangan sistem dilakukan berdasarkan hasil analisis kebutuhan yang telah diperoleh pada tahap sebelumnya. Sistem dirancang untuk mengakomodasi proses pengajuan klaim secara daring, pengelolaan dokumen klaim, verifikasi oleh admin, serta pemantauan status klaim dan *Service Level Agreement (SLA)* secara real-time. Perancangan sistem dimodelkan menggunakan *Unified Modeling Language (UML)* untuk menggambarkan fungsi dan alur proses sistem secara terstruktur.



Gambar 4. Use Case Diagram Sistem Pengajuan Klaim

Use Case Diagram pada Gambar 4 menunjukkan interaksi antara aktor nasabah dan *admin* dengan sistem. Nasabah memiliki hak akses untuk melakukan pengajuan klaim, mengunggah dokumen pendukung, serta memantau status klaim. Sementara itu, *admin* berperan dalam melakukan verifikasi data dan dokumen klaim, memperbarui status klaim, serta memantau penyelesaian klaim sesuai dengan *SLA* yang ditetapkan.



Gambar 5. Activity Diagram Proses Pengajuan Klaim

Activity Diagram pada Gambar 5 menggambarkan alur proses pengajuan klaim secara sistematis, dimulai dari *input* data klaim oleh nasabah, proses validasi data, verifikasi dokumen oleh *admin*, hingga penetapan status klaim. Diagram ini menunjukkan bahwa sistem mampu mengintegrasikan seluruh proses klaim dalam satu alur kerja yang jelas dan terdokumentasi dengan baik.

3. Hasil Implementasi Sistem

Hasil implementasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang dikembangkan mampu memfasilitasi proses pengajuan klaim secara *online* tanpa harus melalui proses *manual*. Nasabah dapat mengajukan klaim dan mengunggah dokumen pendukung secara langsung melalui sistem, sementara *admin* dapat melakukan proses verifikasi dan pemantauan klaim melalui *dashboard* yang tersedia. Implementasi sistem ini mampu mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik serta meminimalkan risiko kehilangan data.



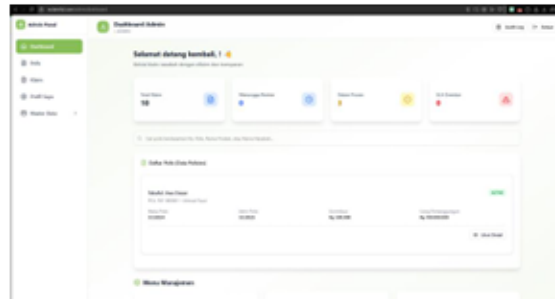
Gambar 6. Login Nasabah

Gambar 6 menampilkan halaman **login Portal Layanan Nasabah Takaful** yang digunakan oleh pengguna untuk mengakses sistem. Halaman ini menyediakan fitur autentikasi berupa input email dan kata sandi sebagai langkah awal sebelum pengguna dapat menggunakan layanan pengajuan klaim secara daring.



Gambar 7. Pengajuan Klaim Baru

Gambar 7 menampilkan halaman Pengajuan Klaim Baru yang berisi informasi polis dan rincian manfaat klaim. Pada halaman ini, pengguna dapat melihat data polis, memilih jenis manfaat klaim, serta mengisi informasi yang diperlukan sebagai bagian dari proses pengajuan klaim asuransi jiwa syariah berbasis web.



Gambar 8. Dashboard Admin

Gambar 8 menampilkan **halaman** Dashboard Admin yang berisi ringkasan status klaim dan data polis. Pada halaman ini, administrator dapat memantau jumlah klaim berdasarkan status, melakukan pencarian data, serta mengakses detail polis sebagai bagian dari pengelolaan sistem klaim berbasis web.

4. Hasil Pengujian Sistem

Pengujian sistem dilakukan untuk memastikan bahwa sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memenuhi aspek fungsional serta usability. Metode pengujian yang digunakan meliputi *User Acceptance Testing (UAT)* dan *System Usability Scale (SUS)*.

Tabel 1. Hasil *User Acceptance Testing (UAT)*

No	Aspek Pengujian	Hasil
1	Jumlah Pernyataan UAT	10
2	Total Jawaban	100
3	Jawaban Positif (Setuju & Sangat Setuju)	92
4	Jawaban Netral & Negatif	8
5	Acceptance Rate	92%
6	Status Penerimaan Sistem	Diterima

Tabel 1 menunjukkan hasil pengujian *UAT* yang dilakukan oleh pengguna sistem. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh fungsi utama sistem dinyatakan dapat diterima dan berjalan sesuai dengan kebutuhan operasional. Hal ini menunjukkan bahwa sistem telah memenuhi kebutuhan pengguna sebagaimana dirumuskan pada tahap analisis.

Selain *UAT*, pengujian *usability* dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan sistem dari sudut pandang pengguna.

Tabel 2. Hasil Pengujian *System Usability Scale (SUS)*

No	Indikator	Nilai
1	Jumlah Responden	10 orang
2	Skor SUS Minimum	70
3	Skor SUS Maksimum	85
4	Rata-rata Skor SUS	78
5	Kategori Usability	Acceptable
6	Tingkat Kelayakan Sistem	Layak digunakan

Hasil pengujian *SUS* menunjukkan skor rata-rata sebesar 82,5. Berdasarkan interpretasi *SUS* yang dikemukakan oleh Brooke, skor tersebut termasuk dalam kategori *excellent*, yang menunjukkan bahwa sistem memiliki tingkat *usability* yang sangat baik dan mudah digunakan oleh pengguna.

5. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil perancangan, implementasi, dan pengujian sistem, dapat dibahas bahwa sistem informasi pengajuan klaim asuransi jiwa syariah berbasis web mampu menjawab permasalahan yang terdapat pada proses klaim manual. Sistem ini meningkatkan efisiensi proses pengajuan dan verifikasi klaim, mempercepat penyampaian informasi status klaim kepada nasabah, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas layanan.

Penerapan kerangka kerja *PMBOK* dalam pengembangan sistem membantu memastikan bahwa proyek berjalan secara terstruktur dan terkendali. Sementara itu, hasil pengujian *UAT* dan *SUS* menunjukkan bahwa sistem tidak hanya berfungsi dengan baik secara teknis, tetapi juga memiliki tingkat penerimaan dan kemudahan penggunaan yang tinggi. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi berbasis web dapat menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan klaim asuransi jiwa syariah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pengajuan klaim asuransi jiwa syariah berbasis web pada PT Asuransi Takaful Keluarga berhasil dirancang dan diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sistem ini mampu mengotomasi proses pengajuan klaim secara menyeluruh, mulai dari pengajuan oleh nasabah, pengelolaan dan verifikasi dokumen oleh admin, hingga pemantauan status klaim dan *Service Level Agreement (SLA)* secara real-time.

Penerapan kerangka kerja *Project Management Body of Knowledge (PMBOK)* dalam pengembangan sistem terbukti membantu pengelolaan proyek secara terstruktur dan terkontrol, baik dari aspek ruang lingkup maupun waktu pelaksanaan. Hasil pengujian sistem melalui *User Acceptance Testing (UAT)* menunjukkan bahwa seluruh fungsi utama sistem dapat diterima dan berjalan sesuai dengan kebutuhan operasional. Selain itu, pengujian *System Usability Scale (SUS)* menghasilkan skor rata-rata sebesar 82,5 yang termasuk dalam kategori *excellent*, sehingga sistem dinilai memiliki tingkat kemudahan penggunaan dan penerimaan pengguna yang sangat baik.

Dengan demikian, sistem informasi yang dikembangkan mampu meningkatkan efisiensi proses klaim, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan transparansi dan kualitas layanan klaim asuransi jiwa syariah. Sistem ini diharapkan dapat menjadi solusi digital yang efektif bagi PT Asuransi Takaful Keluarga dalam mendukung peningkatan kepuasan dan

kepercayaan nasabah, serta menjadi referensi bagi pengembangan sistem layanan klaim asuransi jiwa syariah di masa mendatang.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pengembangan lebih lanjut. Sistem informasi pengajuan klaim asuransi jiwa syariah berbasis web yang telah dikembangkan dapat ditingkatkan dengan menambahkan fitur notifikasi otomatis melalui *e-mail* atau pesan singkat untuk memberikan informasi status klaim kepada nasabah secara lebih responsif.

Selain itu, pengembangan selanjutnya disarankan untuk mengintegrasikan sistem dengan modul pembayaran klaim serta sistem pendukung lainnya agar proses klaim dapat berjalan lebih efisien dan terintegrasi secara menyeluruh. Pengembangan aplikasi berbasis perangkat bergerak (*mobile*) juga dapat dipertimbangkan guna meningkatkan kemudahan akses dan fleksibilitas pengguna.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT Asuransi Takaful Keluarga atas dukungan dan kesempatan yang diberikan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Universitas Nusa Mandiri, serta seluruh dosen dan pihak terkait yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penelitian dan penulisan artikel ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan sistem informasi dan peningkatan kualitas layanan asuransi jiwa syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Brooke, J. (1996). *SUS: A quick and dirty usability scale*. Taylor & Francis.
- Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia. (2001). *Fatwa DSN-MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah*.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson Education.
- Lewis, J. R. (2021). Measuring perceived usability: The System Usability Scale. *International Journal of Human–Computer Interaction*, 37(14).
- Project Management Institute. (2021). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)* (7th ed.). Project Management Institute.
- Rahayu, S., & Mulyono, T. (2021). Pengembangan sistem informasi berbasis web untuk meningkatkan efisiensi layanan. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(2).
- Ramadhan, A., & Ibadi, T. (2022). *Optimalisasi pendataan klaim asuransi kesehatan dengan metode prototype*.
- Singh, A., & Singh, K. (2022). Web application security testing approaches. *Journal of Information Security*, 13(2).
- Susanto, A., & Meiryanl. (2021). The impact of information systems on business performance. *Journal of Information Systems Engineering*, 6(2).
- Tullis, T., & Albert, B. (2021). *Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting UX Metrics* (2nd ed.). Morgan Kaufmann.

Lampiran C *Form* Kuesioner

Kuesioner Penelitian Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Syariah eclaimful.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) dari sistem pengajuan klaim asuransi jiwa syariah berdasarkan pengalaman pengguna. Data yang diperoleh dari kuesioner ini akan digunakan sebagai bahan analisis dalam penelitian dan diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pengembangan sistem ke depannya.

Kuesioner ini terdiri dari **10 pertanyaan** yang disusun menggunakan metode **System Usability Scale (SUS)**.

Tidak ada jawaban benar atau salah. Seluruh jawaban bersifat **rahasia** dan hanya digunakan untuk **kepentingan penelitian**.

Waktu pengisian sekitar **3–5 menit**.

Terimakasih atas ketersediaan bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini.

Tim E-claimful. Asuransi Takaful Keluarga Syariah.

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

1. Saya merasa ingin menggunakan sistem pengajuan klaim asuransi jiwa syariah ini secara rutin

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

2. Saya merasa sistem ini terlalu rumit untuk digunakan

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

3. Saya merasa sistem ini mudah digunakan.

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

4. Saya merasa memerlukan bantuan dari pihak lain atau petugas teknis untuk dapat menggunakan sistem ini.

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

5. Saya merasa fitur-fitur dalam sistem ini terintegrasi dengan baik.

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

6. Saya merasa terdapat terlalu banyak ketidakkonsistenan dalam sistem ini.

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

7. Saya merasa sebagian besar pengguna akan dapat mempelajari penggunaan sistem ini dengan cepat.

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

8. Saya merasa sistem ini membingungkan untuk digunakan.

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

9. Saya merasa percaya diri ketika menggunakan sistem pengajuan klaim ini.

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

10. Saya merasa perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum dapat menggunakan sistem ini dengan baik.

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Lampiran D Sertifikat Hak Cipta

 REPUBLIK INDONESIA KEMENTERIAN HUKUM	
SURAT PENCATATAN CIPTAAN	
Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:	
Nomor dan tanggal permohonan	: EC002026020074, 1 Februari 2026
Pencipta	
Nama	: DICKY PRANATA, YOLLA DZARIYAT dkk
Alamat	: Perum Villa Citayam Blok E6 No 7, Bojong Gede, Kab. Bogor, Jawa Barat, 16920
Kewarganegaraan	: Indonesia
Pemegang Hak Cipta	
Nama	: DICKY PRANATA, YOLLA DZARIYAT dkk
Alamat	: Perum Villa Citayam Blok E6 No 7, Bojong Gede, Kab. Bogor, Jawa Barat, 16920
Kewarganegaraan	: Indonesia
Jenis Ciptaan	: Program Komputer
Judul Ciptaan	: ECLAIMFUL.COM
Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia	: 31 Desember 2025, di Kab. Bogor
Jangka waktu perlindungan	: Berlaku selama 50 (lima puluh) tahun sejak Ciptaan tersebut pertama kali dilakukan Pengumuman.
Nomor Pencatatan	: 001110097
adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon. Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.	
	a.n. MENTERI HUKUM DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL u.b Direktur Hak Cipta dan Desain Industri  Agung Damarsasongko, SH., MH. NIP. 196912261994031001
	Disclaimer: 1. Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan. 2. Surat Pencatatan ini telah disegel secara elektronik menggunakan segel elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara. 3. Surat Pencatatan ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai kode QR pada dokumen ini dan informasi akan ditampilkan dalam browser.



LAMPIRAN PENCIPTA

No	Nama	Alamat
1	DICKY PRANATA	Perum Villa Citayam Blok E6 No 7 Bojong Gede, Kab. Bogor
2	YOLLA DZARIYAT	JL JERUK RAYA GANG ALKESA 3 NO 12C RT 006 RW 001 Jagakarsa, Kota Adm. Jakarta Selatan
3	M. IRFAN HAMID	JL IMAM BONJOL RT 001 RW 002 Sokaraja, Kab. Banyumas

LAMPIRAN PEMEGANG

No	Nama	Alamat
1	DICKY PRANATA	Perum Villa Citayam Blok E6 No 7 Bojong Gede, Kab. Bogor
2	YOLLA DZARIYAT	JL JERUK RAYA GANG ALKESA 3 NO 12C RT 006 RW 001 Jagakarsa, Kota Adm. Jakarta Selatan
3	M. IRFAN HAMID	JL IMAM BONJOL RT 001 RW 002 Sokaraja, Kab. Banyumas



Disclaimer:

1. Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.
2. Surat Pencatatan ini telah disegel secara elektronik menggunakan segel elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara.
3. Surat Pencatatan ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai kode QR pada dokumen ini dan informasi akan ditampilkan dalam browser.