

**SISTEM INFORMASI JIWasRAYA TECHNICAL SUPPORT
PADA PT ASURANSI JIWasRAYA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



disusun oleh

Wahyu Aji Siswanto

10.21.0526

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AMIKOM
YOGYAKARTA
2012**

**SISTEM INFORMASI JIWASRAYA TECHNICAL SUPPORT
PADA PT ASURANSI JIWASRAYA YOGYAKARTA**

Skripsi

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S1
pada jurusan Teknik Informatika



disusun oleh

Wahyu Aji Siswanto

10.21.0526

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AMIKOM
YOGYAKARTA
2012**

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**Pembuatan Sistem Informasi Jiwasraya *Technical Support*
Pada PT Asuransi Jiwasraya Yogyakarta**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Wahyu Aji Siswanto

10.21.0526

*telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 1 November, 2011*

Dosen Pembimbing,


Heri Sismoro, M.Kom
NIK.190302057

PENGESAHAN

SKRIPSI

**Pembuatan Sistem Informasi Jiwasraya *Technical Support*
Pada PT Asuransi Jiwasraya**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Wahyu Aji Siswanto

10.21.0526

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 4 Juni 2012

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

**Heri Sismoro, M.Kom
NIK.190302057**

**Sudarmawan, ST, MT
NIK.190302035**

**Hanif Al Fatta, M.Kom
NIK.190302096**

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana
Tanggal 4 Juni 2012

KETUA STMIK AMIKOM YOGYAKARTA



**Prof. Dr. M. Suyanto, M.M.
NIK. 190302001**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, Skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain atau kelompok lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Juni 2012

Nama

Wahyu Aji Siswanto

NIM

10.21.0526

Tanda tangan



MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan: Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.”

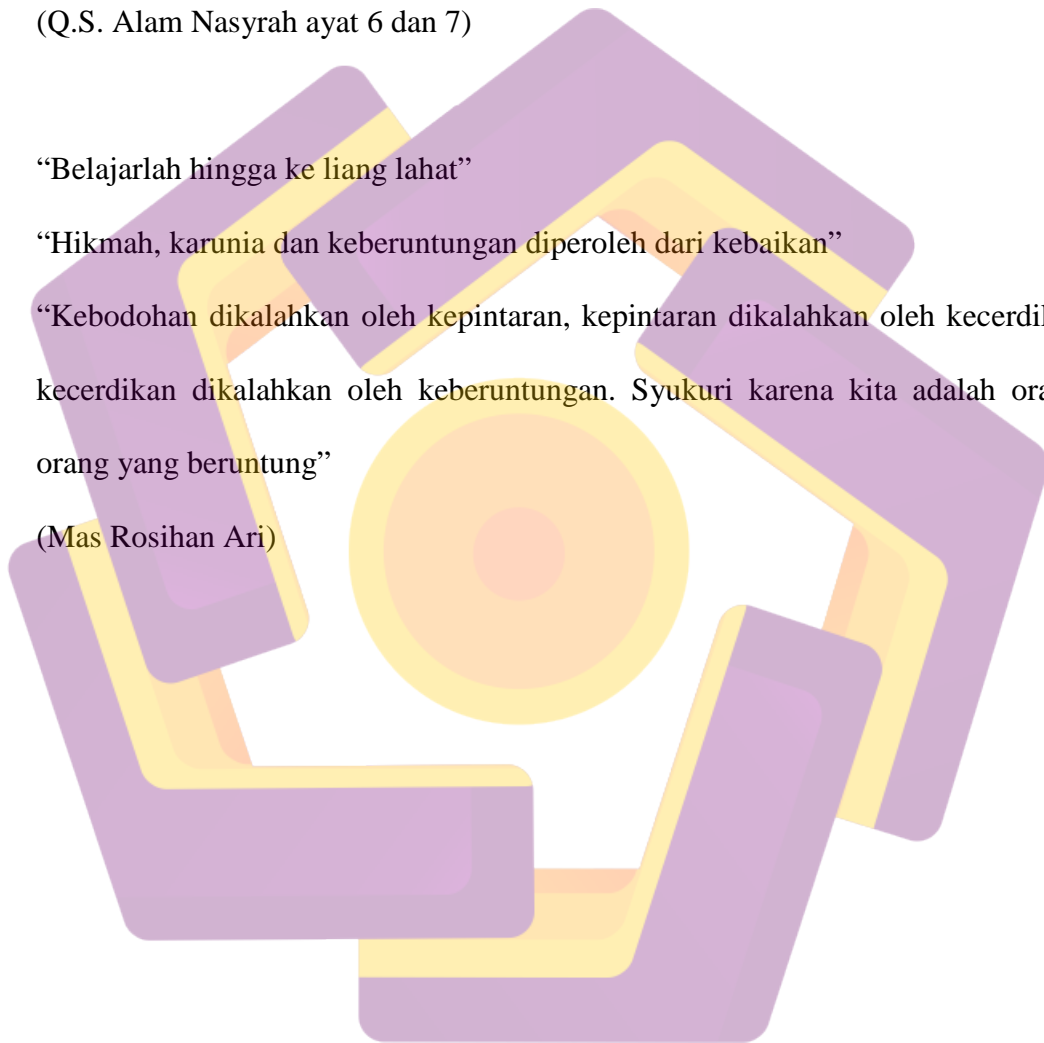
(Q.S. Alam Nasyrah ayat 6 dan 7)

“Belajarlah hingga ke liang lahat”

“Hikmah, karunia dan keberuntungan diperoleh dari kebaikan”

“Kebodohan dikalahkan oleh kepintaran, kepintaran dikalahkan oleh kecerdikan, kecerdikan dikalahkan oleh keberuntungan. Syukuri karena kita adalah orang-orang yang beruntung”

(Mas Rosihan Ari)



Halaman Persembahkan

Skripsi ini aku persembahkan kepada :

- ✚ ALLAH S.W.T yang selalu melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- ✚ Kedua orang tuaku, Bapakku Soemari Heri Siswanto dan Ibuku Noorachmah Puspitasari, terimakasih atas dukungan yang kalian berikan.
- ✚ Kakakku semata wayang Ninien Arie Rachmawati.
- ✚ Nurul Hapsari yang selalu memberikan motivasi.
- ✚ Teman-teman seperjuangan , Gozali, Ibenk , Emon, Ipoel, Eki, Wahyu, Apivi, Edi, Lia, Tia, Tirsa, dan teman-teman yang tak bisa saya sebutkan satu persatu kalian memang teman-teman seperjuangan selama menuntut ilmu di kampus AMIKOM.
- ✚ Seluruh teman S1 Teknik Informatika Transfer khususnya angkatan 2010
- ✚ Bapak Heribertus Bagus , Bapak Ari Faizal Ailani dan Bapak Agus Heri Hartanto, SH yang telah memberikan bimbingan dan semangat kepada saya.
- ✚ Seluruh staff, karyawan, dan pimpinan PT Asuransi Jiwasraya yang telah banyak membantu, sehingga dalam pengerjaan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
- ✚ Seluruh pihak yang telah banyak mendukung saya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Terima Kasih.

{oleh Wahyu Aji Siswanto}

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Dengan segala kerendahan hati, penyusun panjatkan puji syukur atas kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada penyusun, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat dan salam selalu penyusun panjatkan kepada Nabi besar Muhammad s.a.w atas rahmat dan junjungannya, semoga di hari akhir kita mendapatkan syafaat beliau, Amin.

Tak lupa penyusun mengucapkan banyak terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, terutama kepada :

1. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan, doa dan kasih sayang
2. Bapak Heri Sismoro, M.Kom selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penyusun.
3. Bapak Drs HM Suyanto, MM, Phd selaku ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer “ STMIK AMIKOM ” Yogyakarta
4. Bapak Bambang Agus selaku Kepala Bagian Pemeriksa Jiwasraya Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
5. Teman-teman dan para sahabat saya yang telah memberikan banyak motivasi kepada penyusun.

Tujuan penulis menyusun skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana “ STMIK AMIKOM ” Yogyakarta dan untuk menerapkan ilmu yang telah didapat oleh penyusun selama menempuh pendidikan di bangku kuliah.

Penyusun menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini, masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan.itu dikarenakan manusia itu tidak ada yang sempurna. Karena kesempurnaahn itu hanyalah milik Allah S.W.T. oleh karena itu berbagai saran dan kritik akan sangat di perlukan penyusun untuk dapat membangun dan menyempurnakan skripsi ini

Akhir kata penyusun berharap agar skripsi ini dapat menjadi acuan dalam memberikan dan mengembangkan sistem informasi pada PT Asuransi Jiwasraya dan pihak-pihak yang membutuhknanya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin....

Wassalamm’ualaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Juni 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDULi
HALAMAN PERSETUJUANii
HALAMAN PENGESAHANiii
HALAMAN PERNYATAANiv
HALAMAN MOTTOv
HALAMAN PERSEMBAHANvi
KATA PENGANTARvii
DAFTAR ISIix
DAFTAR TABELxv
DAFTAR GAMBARxvii
INTISARIxxi
<i>ABSTRACT</i>xxii
BAB I PENDAHULUAN1
1.1 Latar Belakang Masalah1
1.2 Perumusan Masalah2
1.3 Batasan Masalah4
1.4 Tujuan Penelitian4

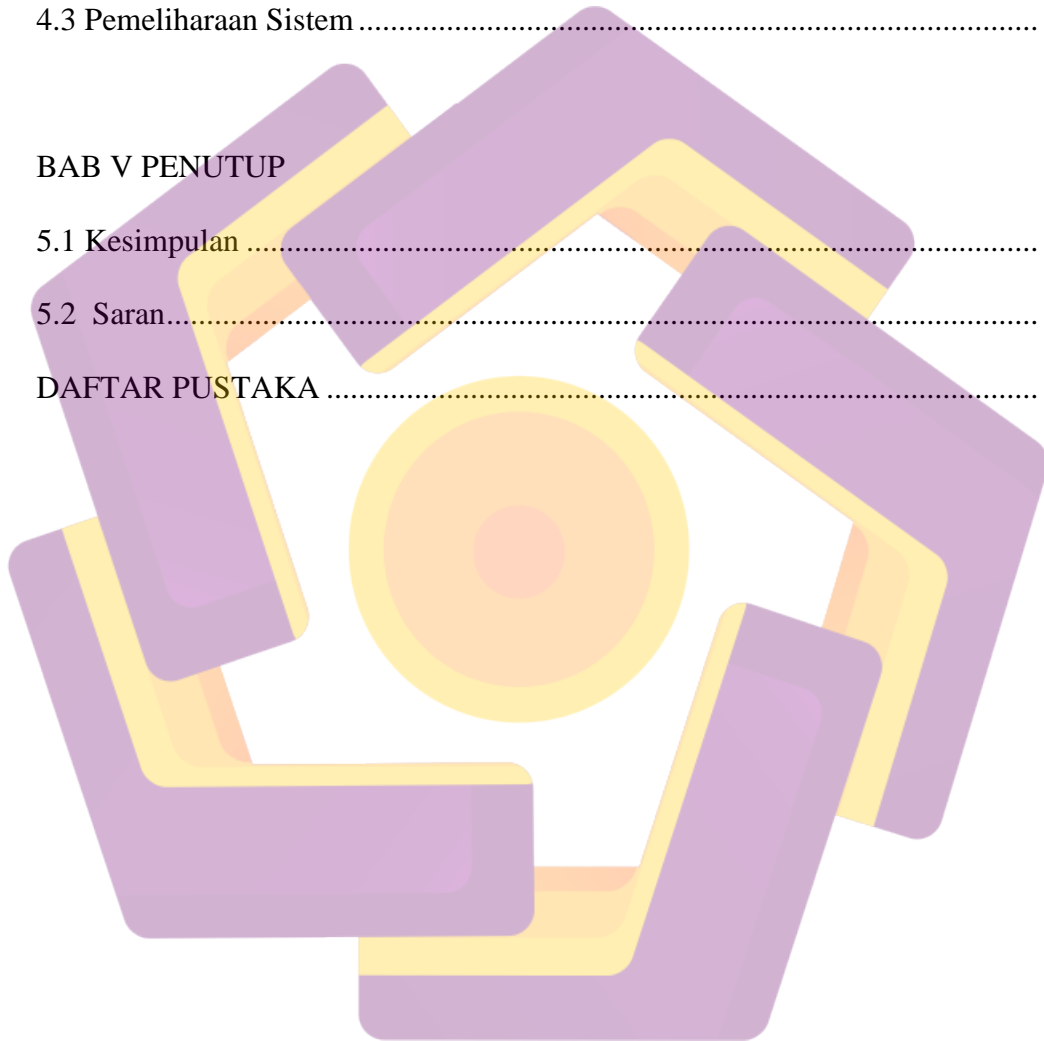
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Metode Pengumpulan Data	6
1.6.1 Metode Observasi	6
1.6.2 Metode Wawancara.....	7
1.6.3 Metode Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan	8
1.8 Rencana Kerja	9
BAB II. DASAR TEORI	11
2.1 Konsep Dasar Informasi	11
2.1.1 Pengertian Informasi	11
2.1.2 Kualitas Informasi	11
2.2 Prinsip Dasar Desain dan pembuatan <i>Web</i>	12
2.3 Konsep Dasar Internet	13
2.3.1 Pengertian Internet	13
2.3.2 Sejarah Perkembangan Internet	13
2.3.3 <i>Browser dan Server</i>	13
2.3.4 <i>HTTP (Hypertext Tranfer Protocol)</i>	14
2.3.5 <i>WWW (World Wide Web)</i>	14
2.3.6 Fasilitas Dalam Internet	15
2.4 Jenis Pemograman <i>Web</i>	16
2.4.1 <i>Client Side Scripting</i>	16
2.4.2 <i>Server Side Scripting</i>	18

2.5 Jenis-Jenis Domain	19
2.5.1 DNS (<i>Domain Name Service</i>)	19
2.6 Konsep Dasar <i>Databases</i>	21
2.6.1 Konsep Perancangan <i>Database</i>	21
2.7 Tinjauan Pustaka	27
2.7.1 HTML (<i>Hyper Text Markup Language</i>)	27
2.7.2 PHP (<i>Hypertext Preprocessor</i>)	29
2.7.3 Sejarah PHP	30
2.7.4 <i>Web Server</i>	32
2.7.5 Langkah-Langkah Perancangan <i>Website</i>	33
2.7.6 MySQL.....	33
2.7.7 Adobe Photoshop	34
2.7.8 Adobe Dreamweaver CS4.....	37
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	39
3.1 Tinjauan Umum	39
3.1.1 Sejarah Berdirinya PT Asuransi Jiwasraya.....	39
3.1.2 Kegiatan Perusahaan	40
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	40
3.1.4 Alur Kerja Sistem <i>Login</i>	42
3.1.5 <i>Flowchart</i> Sistem Pelaporan Keluhan.....	43
3.2 Analisis.....	44
3.2.1 Analisis Kelemahan Sistem.....	44

3.2.1.1 Kinerja (<i>Performance</i>).....	45
3.2.1.2 Informasi (<i>Information</i>).....	45
3.2.1.3 Ekonomi (<i>Economy</i>).....	46
3.2.1.4 Pengendalian (<i>Control</i>).....	47
3.2.1.5 Efisiensi (<i>Eficency</i>).....	47
3.2.1.6 Layanan (<i>Service</i>).....	48
3.3 Analisis Kebutuhan Sistem	48
3.3.1 Kebutuhan Perangkat Keras	50
3.3.2 Kebutuhan Perangkat Lunak	51
3.3.3 Kebutuhan Informasi.....	51
3.3.4 Kebutuhan Pengguna (<i>User</i>)	52
3.4 Analisis Kelayakan Sistem.....	52
3.4.1 Kelayakan Teknologi	53
3.4.2 Kelayakan Hukum.....	54
3.4.3 Kelayakan Operasional.....	54
3.4.4 Kelayakan Ekonomi	55
3.5 Perancangan Sistem	58
3.5.1 Perancangan Proses	59
3.5.1.1 <i>Flowchart</i> yang Diusulkan	59
3.5.1.2 <i>Flowchart</i> yang Digunakan	60
3.5.1.3 DFD (<i>Data Flow Diagram</i>).....	61
3.5.2 Perancangan Basis Data	75

3.5.2.1	Normalisasi	75
3.5.2.2	Relasi Antar Tabel	79
3.5.3	Struktur Tabel	80
3.5.4	Perancangan <i>Interface</i> / Antar muka	88
3.6	Metode Pengujian <i>Black Box</i>	94
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN		95
4.1	Implementasi	95
4.1.1	Implementasi Basis Data	95
4.1.2	Data <i>User</i>	97
4.1.3	Data Pegawai	98
4.1.4	Data Struktur Organisasi	99
4.1.5	Data Struktur Organisasi Jabatan	100
4.1.6	Data Masalah	101
4.1.7	Data Ticket Prioritas	102
4.1.8	Data Jabatan	103
4.1.9	Data Lokasi Kantor	104
4.1.10	Data <i>Private Note</i>	105
4.1.11	Data Delegasi <i>Note</i>	106
4.1.12	Data <i>Note</i>	107
4.1.13	Data Ticket <i>Chat</i>	108
4.1.14	Data <i>Chat User Room</i>	109
4.1.15	Data <i>Chat User Activity</i>	110

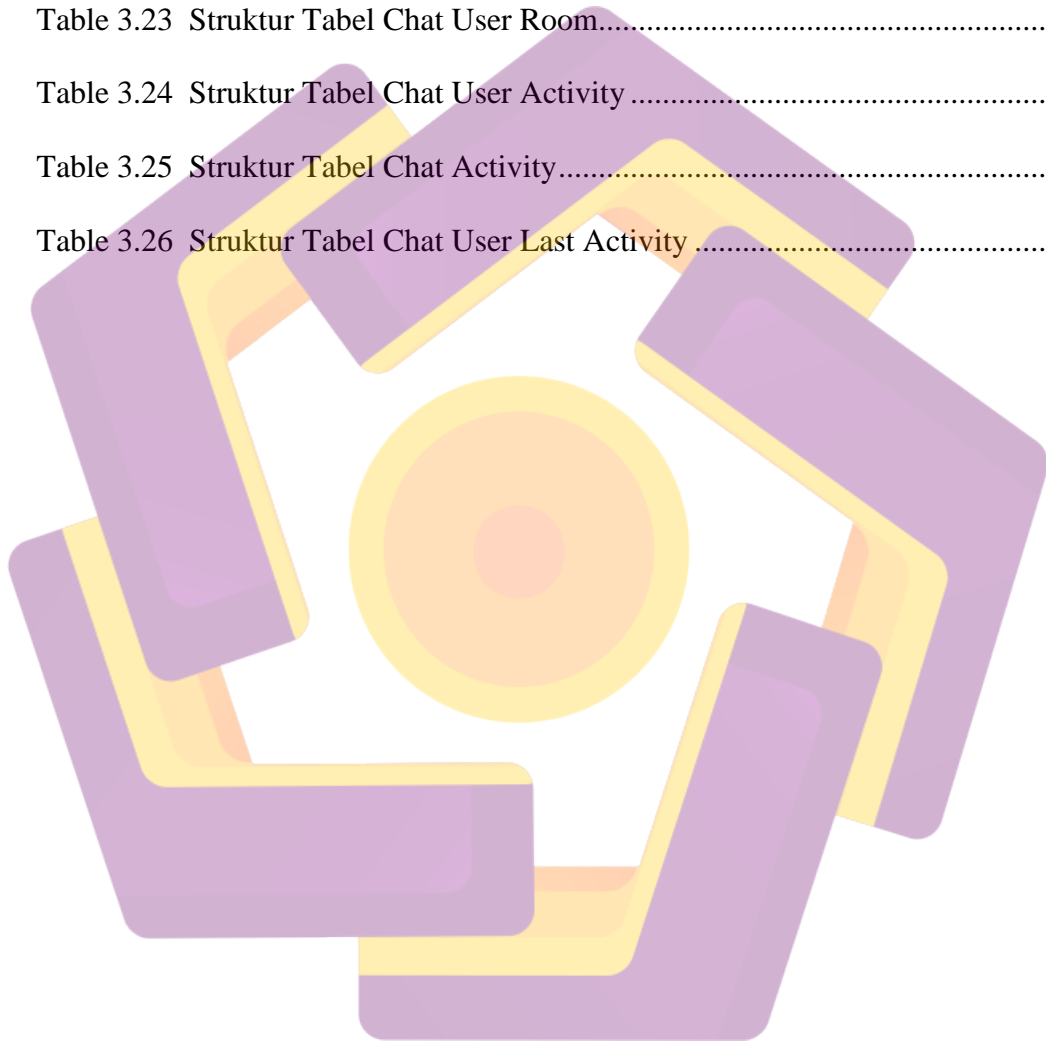
4.1.16 Data <i>Chat Activity</i>	111
4.1.17 Data <i>Chat User Last Activity</i>	112
4.1.18 Data Ticket	113
4.2 Implementasi <i>Interface</i>	115
4.3 Pemeliharaan Sistem	147
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	148
5.2 Saran.....	149
DAFTAR PUSTAKA	151



DAFTAR TABLE

Tabel 1.1 Rencana Kerja.....	9
Tabel 2.1 TLDS (Top Level Domains)	20
Table 3.1 Analisis Kinerja.....	45
Table 3.2 Analisis Informasi.....	46
Table 3.3 Analisis Ekonomi.....	46
Table 3.4 Analisis Kontrol.....	47
Table 3.5 Analisis Efisiensi.....	48
Table 3.6 Layanan.....	48
Table 3.7 Pengadaan <i>Hardware</i>	55
Table 3.8 Pengadaan <i>Software</i>	55
Table 3.9 Analisis Biaya dan Manfaat.....	56
Table 3.10 Struktur Tabel <i>User</i>	80
Table 3.11 Struktur Tabel Ticket.....	80
Table 3.12 Struktur Tabel Data Pegawai.....	81
Table 3.13 Struktur Tabel Struktur Organisasi.....	82
Table 3.14 Struktur Tabel Struktur Organisasi Jabatan.....	82
Table 3.15 Struktur Lokasi Kantor.....	83
Table 3.16 Struktur Tabel Jabatan.....	83
Table 3.17 Struktur Tabel Ticket Prioritas.....	83
Table 3.18 Struktur Tabel Masalah.....	84

Table 3.19 Struktur Tabel Ticket Chat.....	84
Table 3.20 Struktur Tabel Note.....	85
Table 3.21 Struktur Tabel Delegasi Note.....	85
Table 3.22 Struktur Tabel Private Note	86
Table 3.23 Struktur Tabel Chat User Room.....	86
Table 3.24 Struktur Tabel Chat User Activity	87
Table 3.25 Struktur Tabel Chat Activity.....	87
Table 3.26 Struktur Tabel Chat User Last Activity	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Cara Kerja <i>Client Side Scripting</i>	16
Gambar 2.2 Cara Kerja <i>Server Side Scripting</i>	18
Gambar 2.3 Alur Sistem Administrator	23
Gambar 2.4 Alur Sistem <i>Manager</i>	24
Gambar 2.5 Alur Sistem Staff	25
Gambar 2.6 Alur Sistem Pegawai	26
Gambar 2.7 Tampilan Halaman Adobe Photoshop	28
Gambar 2.8 Tampilan Halaman Macromedia Dreamweaver	30
Gambar 3.1 Alur Kerja Sistem <i>Login</i>	33
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Sistem Yang Sedang Berjalan	34
Gambar 3.3 Simbol-simbol <i>Flowchart</i>	50
Gambar 3.4 Flowchart Sistem.....	51
Gambar 3.5 DFD Level 0	61
Gambar 3.6 DFD Level 1 Admin.....	62
Gambar 3.7 DFD Level 1 <i>Manager</i>	63
Gambar 3.8 DFD Level 1 Staff	64
Gambar 3.9 DFD Level 1 Pegawai.....	64
Gambar 3.10 DFD Level 2 Admin (Proses 2.0).....	65
Gambar 3.11 DFD Level 2 Admin (Proses 3.0).....	65

Gambar 3.12 DFD Level 2 Admin (Proses 4.0).....	66
Gambar 3.13 DFD Level 2 Admin (Proses 5.0).....	66
Gambar 3.14 DFD Level 2 Admin (Proses 6.0).....	67
Gambar 3.15 DFD Level 2 <i>Manager</i> (Proses 2.0)	67
Gambar 3.16 DFD Level 2 <i>Manager</i> (Proses 3.0)	68
Gambar 3.17 DFD Level 2 <i>Manager</i> (Proses 5.0)	68
Gambar 3.18 DFD Level 2 <i>Manager</i> (Proses 6.0)	69
Gambar 3.19 DFD Level 2 Staff (Proses 2.0)	69
Gambar 3.20 DFD Level 2 Staff (Proses 3.0)	70
Gambar 3.21 DFD Level 2 Staff (Proses 4.0)	70
Gambar 3.22 DFD Level 2 Staff (Proses 5.0)	71
Gambar 3.23 DFD Level 2 Staff (Proses 6.0)	71
Gambar 3.24 DFD Level 2 Pegawai (Proses 2.0)	72
Gambar 3.25 DFD Level 2 Pegawai (Proses 3.0)	72
Gambar 3.26 DFD Level 3 Admin (Proses 6.1).....	73
Gambar 3.27 DFD Level 3 Admin (Proses 6.2).....	73
Gambar 3.28 DFD Level 3 Staff (Proses 4.4)	74
Gambar 3.29 DFD Level 3 Staff (Proses 5.1)	74
Gambar 3.30 Normalisasi Bentuk I.....	76
Gambar 3.31 Normalisasi Bentuk II.....	77
Gambar 3.32 Normalisasi Bentuk III	78
Gambar 3.33 Relasi Antar Tabel	79

Gambar 3.34 Rancangan Halaman <i>Login</i>	88
Gambar 3.35 Rancangan Halaman Utama	88
Gambar 3.36 Rancangan Halaman Melihat Ticket	89
Gambar 3.37 Rancangan Halaman Melihat Pegawai	90
Gambar 3.38 Rancangan Halaman Laporan.....	91
Gambar 3.39 Rancangan Halaman Data Tabel	92
Gambar 3.40 Rancangan Halaman Data <i>Chart</i>	92
Gambar 3.41 Rancangan Halaman Pencarian	93
Gambar 4.1 Tampilan PhpMyadmin	95
Gambar 4.2 Membuat <i>Database</i>	96
Gambar 4.3 Tabel Data <i>User</i>	97
Gambar 4.4 Tabel Data Pegawai	98
Gambar 4.5 Tabel Data Struktur Organisasi	99
Gambar 4.6 Tabel Data Strukur Organisasi Jabatan	100
Gambar 4.6 Tabel Data Masalah	101
Gambar 4.8 Tabel Data Ticket Prioritas	102
Gambar 4.9 Tabel Data Jabatan	103
Gambar 4.10 Tabel Data Lokasi Kantor	104
Gambar 4.11 Tabel Data <i>Private Note</i>	105
Gambar 4.12 Tabel Data Delegasi <i>Note</i>	106
Gambar 4.13 Tabel Data <i>Note</i>	107
Gambar 4.14 Tabel Data Ticket <i>Chat</i>	108

Gambar 4.15 Tabel <i>Data Chat User Room</i>	109
Gambar 4.16 Tabel <i>Data Chat User Activity</i>	110
Gambar 4.17 Tabel <i>Data Chat Activity</i>	111
Gambar 4.18 Tabel <i>Data Chat User Last Activity</i>	112
Gambar 4.19 Tabel <i>Data Ticket</i>	114
Gambar 4.20 Halaman Utama <i>Login</i>	115
Gambar 4.21 Halaman Utama Administrator	117
Gambar 4.22 Halaman Staff Ahli (Admin)	118
Gambar 4.23 Fasilitas Pencarian Data.....	118
Gambar 4.24 Halaman Melihat Data Ticket.....	119
Gambar 4.25 Halaman Melihat Profil Pegawai (Admin)	120
Gambar 4.26 Halaman <i>Form</i> Penambahan Data (Admin)	122
Gambar 4.27 Halaman Biodata	123
Gambar 4.28 Halaman Ubah Profil Pribadi	124
Gambar 4.29 Halaman Utama <i>Manager</i>	125
Gambar 4.30 Halaman <i>Chart</i> Statistik (<i>Manager</i>).....	126
Gambar 4.31 Halaman <i>Chart</i> Bulanan (<i>Manager</i>).....	127
Gambar 4.32 Halaman <i>Chart</i> Kinerja Pegawai (<i>Manager</i>).....	128
Gambar 4.33 Halaman Fasilitas Forum Ticket.....	139
Gambar 4.34 Halaman Utama Tanpa Login.....	140
Gambar 4.35 Halaman Tambah Ticket.....	141
Gambar 4.36 Halaman Cek Status Ticket	142

Gambar 4.37 Halaman *Site Map*..... 143

Gambar 4.38 Halaman Sistem Log..... 144

Gambar 4.39 Halaman Perubahan Warna..... 145

Gambar 4.40 Halaman Data Bawah 146



INTI SARI

Perkembangan sistem informasi berbasis *web* di Indonesia saat ini sangatlah pesat. Banyak pihak pada beberapa perusahaan menggunakan sistem informasi berbasis *web* sebagai salah satu alat untuk memudahkan kinerja perusahaan mereka. Hal tersebut menjadi solusi untuk membuat sistem informasi *technical support* pada jiwasraya dalam menangani keluhan dari para pegawainya.

Setelah dilakukan penelitian pada divisi Teknologi Informasi (TI) Jiwasraya, terdapat masalah dalam penanganan keluhan dari pegawai mengenai kerusakan perangkat teknologi informasi yang meliputi hardware, software, koneksi jaringan dan lain-lain. Dalam penanganannya staff divisi TI menggunakan cara manual dan juga penanganan bersifat tertutup antar sesama staff. Hal ini menimbulkan kinerja pegawai menjadi terhambat. Maka dibuatlah sistem informasi jiwasraya *technical support* berbasis *web* dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai tempat penyimpanan data.

Dengan adanya sistem ini, pengguna dengan jabatan/level yang berbeda dapat menggunakan fasilitas-fasilitas yang telah tersedia sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan mereka.

Kata Kunci: *Technical Service, Jiwasraya Technical Support*

ABSTRACT

Technology development at this very quickly and move forward. One is in the Internet field. Currently almost all areas need the internet as a source of information and telecommunications are fast and efficient so that the use of the Internet has become a very important requirement for some classes of society. Technological progress is evident with our easier access to internet via computers and mobile phones so that the need for information and telecommunications can be done by anyone, anytime, and anywhere. So to say that the Internet has entered almost every area of our lives.

In connection with the above, then the PT Asuransi Jiwasraya saw an opportunity to make a complaint handling system for employee performance ease of web-based. After doing research on the division of information technology (IT) Jiwasraya, there are problems in the handling of complaints from employees about the damage to the device which include information technology hardware, software, network connection and others. Handling the IT division conducted using the manual method and the handling of complaints are closed. This problem raises an employee's performance becomes obstructed and frequent misunderstandings among staff. Then be made Jiwasraya technical support information system using programming language PHP and MySQL as data storage.

The advantages of using this web based information system is give easy for users to access the system wherever they are. Users were already accustomed to using web-based system. Users can access through the website of the parent PT Asuransi Jiwasraya. Given this system, users with office / different levels can use the facilities already available in accordance with their needs.

Keywords: *Technical Support, Technical Service, Information System*