



**IMPLEMENTASI WORK ORDER PADA PT ZURICH
INSURANCE INDONESIA BERBASIS WEB**



DITE DWIRAHAYU

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
41811110068

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2013



**IMPLEMENTASI WORK ORDER PADA PT ZURICH
INSURANCE INDONESIA BERBASIS WEB**

Laporan Tugas Akhir
Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Strata Satu

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh :

DITE DWIRAHAYU

41811110068

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2013

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dite Dwirahayu

NIM : 41811110068

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI *WORK ORDER* PADA PT ZURICH
INSURANCE INDONESIA BERBASIS WEB

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir saya adalah hasil karya seni saya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Oktober 2013



(Dite Dwirahayu)

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan laporan Tugas Akhir dari mahasiswa berikut ini :

Nama : Dite Dwirahayu
NIM : 41811110068
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI *WORK ORDER* PADA PT ZURICH
INSURANCE INDONESIA BERBASIS WEB


SKRIPSI INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI


JAKARTA, 17 Oktober 2013

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Sudirman, S.Kom, M.Kom

Dosen Pembimbing


Bagus Priambodo, ST., M.TI
Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi


Nur Ani, ST., MMSI
Ka.Prodi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada ALLAH SWT atas segala rahmat dan bimbingan-Nya, dan shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar kesarjanaan Strata satu (S1) pada Universitas Mercu Buana. Dalam penulisan ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan, hal ini disebabkan adanya keterbatasan kemampuan, pengetahuan, pengalaman dan waktu dalam penyusunannya. Oleh karena itu, Penulis menyadari kurang sempurnanya penulisan skripsi ini dan berharap yang berkepentingan serta pembaca dapat meberikan saran dan memakluminya. Melalui kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan dorongan serta petunjuk, ucapan terima kasih Penulis tujukan kepada :

1. Kedua orang tua dan kakak yang sangat saya cintai yang telah memberikan segenap doa, kasih sayang dan dorongan moral serta materil kepada Penulis.
2. Sudirman, S.Kom, M.Kom selaku Pembimbing penulis hingga selesai, semoga beliau mendapatkan balasan yang setimpal oleh Allah SWT.
3. Nur Ani, ST., MMSI. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Dosen-Dosen Program Studi Sistem Informasi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

5. Rekan-rekan kerja saya pada PT Zurich Insurance Indonesia yang telah memberikan dukungan dan semangat.
6. Untuk teman-teman dan sahabat, kiky, otis, enny, nita, fika, rifa, fatur, frenesh, reno terima kasih banyak sudah menjadi motivator dan inspirator saya.
7. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis pun menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat Penulis harapkan demi mencapai hasil yang lebih baik.

Jakarta, Oktober 2013



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan dan Manfaat	4
1.5. Metodologi Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Teori Sistem Informasi	8
2.1.1. Pengertian Dasar Sistem	8
2.1.2. Pengertian Dasar Informasi	9
2.1.3. Pengertian Sistem Informasi	11
2.2. Intranet dan Web	12
2.2.1. Intranet	12

2.2.2.	Web	13
2.3.	Rekayasa Perangkat Lunak	14
2.3.1.	Tujuan Rekayasa Perangkat Lunak	14
2.3.2.	Metode Pengembangan <i>Software</i>	15
2.4.	Pemodelan Analisis Berorientasi Objek Unified Modeling Language (UML)	17
2.4.1.	Tujuan UML	18
2.4.2.	Konsep Dasar UML	18
2.5.	Perangkat Lunak (<i>Software</i>) Yang Digunakan	24
2.5.1.	Bahasa Pemrograman PHP	24
2.5.2.	Macromedia Dreamweaver.....	25
2.5.3.	Database MySQL	25
2.5.4.	HeidiSQL	26
2.5.5.	Zend Server	27
2.6.	Metode Black Box Testing	28
BAB III	ANALISA DAN PERANCANGAN	29
3.1.	Analisa Perusahaan	29
3.1.1.	Sejarah Singkat PT Zurich Insurance Indonesia	29
3.1.2.	Visi dan Misi PT Zurich Insurance Indonesia	30
3.1.3.	Struktur Organisasi PT Zurich Insurance Indonesia	31
3.2.	Analisa Masalah	34
3.3.	Analisa Sistem Berjalan	34
3.3.1.	Use Case Diagram Sistem Berjalan	35
3.3.2.	Activity Diagram Sistem Berjalan	35
3.4.	Sistem Usulan	36
3.4.1.	Use Case Diagram Sistem Usulan	36
3.4.2.	Deskripsi Use Case Diagram Sistem Usulan	37
3.4.3.	Activity Diagram Sistem Usulan	39
3.4.4.	Sequence Diagram Sistem Usulan	44
3.4.5.	Class Diagram Sistem Usulan	47
3.4.6.	Spesifikasi Basis Data Sistem Usulan	47

3.5. Rancangan Layar	51
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN	63
4.1. Implementasi	63
4.1.1. Perangkat Keras Pembangun	63
4.1.2. Perangkat Lunak Pembangun	64
4.1.3. Implementasi Database	64
4.1.4. Implementasi Tampilan Aplikasi	70
4.2. Pengujian	86
4.3. Analisa Hasil Pengujian	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
5.1. Kesimpulan	107
5.2. Saran	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tujuan Rekayasa Perangkat Lunak	14
Gambar 2.2	Pemodelan <i>Waterfall</i>	15
Gambar 2.3	Class Diagram	22
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT Zurich Insurance Indonesia	31
Gambar 3.2	Use Case Diagram Sistem Berjalan	35
Gambar 3.3	Activity Diagram Sistem Berjalan	35
Gambar 3.4	Use Case Diagram Sistem Usulan	36
Gambar 3.5	Activity Diagram Sistem Usulan	39
Gambar 3.6	Activity Diagram Login Sistem Usulan	40
Gambar 3.7	Activity Diagram Input WO Sistem Usulan	40
Gambar 3.8	Activity Diagram Edit WO Sistem Usulan	41
Gambar 3.9	Activity Diagram Organisir WO Sistem Usulan	41
Gambar 3.10	Activity Diagram Approval WO Sistem Usulan	42
Gambar 3.11	Activity Diagram Update WO Sistem Usulan	42
Gambar 3.12	Activity Diagram Lihat Knowledge Base Sistem Usulan	43
Gambar 3.13	Activity Diagram Tambah Knowledge Base Sistem Usulan	43
Gambar 3.14	Activity Diagram Laporan Sistem Usulan	44
Gambar 3.15	Sequence Diagram Login.....	44
Gambar 3.16	Sequence Diagram User	45
Gambar 3.17	Sequence Diagram Admin IT	45
Gambar 3.18	Sequence Diagram Manager IT	46
Gambar 3.19	Sequence Diagram PIC	46
Gambar 3.20	Class Diagram Sistem Usulan	47
Gambar 3.21	Rancangan Layar Login	51
Gambar 3.22	Rancangan Layar Lupa Password	51
Gambar 3.23	Rancangan Layar Ubah Password.....	51
Gambar 3.24	Rancangan Layar Halaman Utama User	52
Gambar 3.25	Rancangan Layar Form Create WO	52
Gambar 3.26	Rancangan Layar Edit Form WO.....	53
Gambar 3.27	Rancangan Layar Daftar WO User	53

Gambar 3.28	Rancangan Layar Halaman Utama Admin IT.....	54
Gambar 3.29	Rancangan Layar Organisir WO	54
Gambar 3.30	Rancangan Layar Daftar Open WO	55
Gambar 3.31	Rancangan Layar Daftar Approval/ Approved WO.....	55
Gambar 3.32	Rancangan Layar Daftar Declined WO	55
Gambar 3.33	Rancangan Layar Daftar Progress WO	55
Gambar 3.34	Rancangan Layar Daftar Canceled WO	56
Gambar 3.35	Rancangan Layar Daftar Closed WO	56
Gambar 3.36	Rancangan Layar Halaman Utama Manager IT	56
Gambar 3.37	Rancangan Layar Halaman Utama PIC	57
Gambar 3.38	Rancangan Layar Daftar Delegate WO.....	57
Gambar 3.39	Rancangan Layar Cari WO	57
Gambar 3.40	Rancangan Layar Tambah Data Kategori	58
Gambar 3.41	Rancangan Layar Daftar Data Kategori	58
Gambar 3.42	Rancangan Layar Daftar Data Role	58
Gambar 3.43	Rancangan Layar Tambah Data Divisi	59
Gambar 3.44	Rancangan Layar Daftar Data Divisi	59
Gambar 3.45	Rancangan Layar Tambah Data User	59
Gambar 3.46	Rancangan Layar Daftar Data User	60
Gambar 3.47	Rancangan Layar Tambah Data Knowledge Base	60
Gambar 3.48	Rancangan Layar Daftar Data Knowledge Base	60
Gambar 3.49	Rancangan Layar Detail Data Knowledge Base	61
Gambar 3.50	Rancangan Layar Report PIC	61
Gambar 3.51	Rancangan Layar Report Admin	62
Gambar 3.52	Rancangan Layar Report Manager IT	62
Gambar 4.1	Implementasi Database	65
Gambar 4.2	Implementasi Tabel Master Modul	65
Gambar 4.3	Implementasi Tabel Master Kategori	66
Gambar 4.4	Implementasi Tabel Master Divisi	66
Gambar 4.5	Implementasi Tabel Master Role	67
Gambar 4.6	Implementasi Tabel Master User	67
Gambar 4.7	Implementasi Tabel Delegate	68

Gambar 4.8	Implementasi Tabel Solusi	68
Gambar 4.9	Implementasi Tabel WO	69
Gambar 4.10	Implementasi Tabel Knowledge Base	69
Gambar 4.11	Implementasi Tampilan Menu Login	70
Gambar 4.12	Implementasi Tampilan Menu Lupa Password	70
Gambar 4.13	Implementasi Tampilan Menu Ganti Password	71
Gambar 4.14	Implementasi Tampilan Menu Home User	71
Gambar 4.15	Implementasi Tampilan Menu Create WO	72
Gambar 4.16	Implementasi Tampilan Menu List WO	72
Gambar 4.17	Implementasi Tampilan Menu Home Manager Divisi	73
Gambar 4.18	Implementasi Tampilan Menu Division WO	73
Gambar 4.19	Implementasi Tampilan Menu Home Admin IT	74
Gambar 4.20	Implementasi Tampilan Menu Tambah Kategori	74
Gambar 4.21	Implementasi Tampilan Menu Master Category	75
Gambar 4.22	Implementasi Tampilan Menu Master Role	75
Gambar 4.23	Implementasi Tampilan Menu Tambah Divisi	76
Gambar 4.24	Implementasi Tampilan Menu Master Division	76
Gambar 4.25	Implementasi Tampilan Menu Tambah User	77
Gambar 4.26	Implementasi Tampilan Menu Master User	77
Gambar 4.27	Implementasi Tampilan Menu Cari WO	78
Gambar 4.28	Implementasi Tampilan Menu Open WO	78
Gambar 4.29	Implementasi Tampilan Menu Form Organisir WO	79
Gambar 4.30	Implementasi Tampilan Menu Approved WO	79
Gambar 4.31	Implementasi Tampilan Menu Declined WO	80
Gambar 4.32	Implementasi Tampilan Menu Progress WO	80
Gambar 4.33	Implementasi Tampilan Menu Canceled WO	81
Gambar 4.34	Implementasi Tampilan Menu Closed WO	81
Gambar 4.35	Implementasi Tampilan Menu Tambah Knowledge Base	82
Gambar 4.36	Implementasi Tampilan Menu List Knowledge Base	82
Gambar 4.37	Implementasi Tampilan Menu Report	83
Gambar 4.38	Implementasi Tampilan Menu Home Manager IT	83
Gambar 4.39	Implementasi Tampilan Menu Approval WO	84

Gambar 4.40	Implementasi Tampilan Report Manager IT	84
Gambar 4.41	Implementasi Tampilan Menu Home PIC	85
Gambar 4.42	Implementasi Tampilan Menu Delegate WO	85
Gambar 4.43	Implementasi Tampilan Menu Input Progres & Solusi WO	86



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Simbol Use Case Diagram	20
Tabel 2.2	Simbol Activity Diagram	21
Tabel 2.3	Simbol Sequence Diagram	23
Tabel 3.1	Use Case Specification Input WO	37
Tabel 3.2	Use Case Specification Edit WO	37
Tabel 3.3	Use Case Specification Mengorganisir WO	37
Tabel 3.4	Use Case Specification Approval WO	38
Tabel 3.5	Use Case Specification Update WO	38
Tabel 3.6	Use Case Specification Lihat Knowledge Base	38
Tabel 3.7	Use Case Specification Laporan WO	39
Tabel 3.8	Spesifikasi Data Master Category	47
Tabel 3.9	Spesifikasi Data Master Divisi	48
Tabel 3.10	Spesifikasi Data Master Role	48
Tabel 3.11	Spesifikasi Data Master User	48
Tabel 3.12	Spesifikasi Data Tabel Delegate	49
Tabel 3.13	Spesifikasi Data Tabel Knowledge Base	49
Tabel 3.14	Spesifikasi Data Tabel Solusi	50
Tabel 3.15	Spesifikasi Data Tabel Work Order	50
Tabel 4.1	Skenario Pengujian	87
Tabel 4.2	Hasil Pengujian	97