

## ABSTRAK

PT Zurich Insurance Indonesia, perusahaan jasa asuransi kerugian yang mempunyai visi menjadikan perusahaan asuransi terbaik didunia (*to become the best insurance in the world*) dan misi membantu para konsumen / bertanggung untuk memahami dan melindungi diri mereka sendiri dari berbagai risiko (*to help our customer understand and protect themselves form risk*). Dalam menjalankan proses bisnis, perusahaan didukung dengan sistem teknologi yang membantu karyawan dalam bekerja. Pada sistem teknologi yang digunakan perusahaan seringkali ditemukan masalah-masalah yang harus segera diselesaikan. Namun penanganan masalah yang ada masih kurang baik, karena tidak adanya standarisasi prosedur penanganan masalah *work order*, tidaknya adanya sistem yang mengintegrasikan pelapor dengan divisi IT, kurangnya konsistensi pencatatan *work order*, dan perhitungan masalah yang kurang akurat. Hal ini dapat memberikan dampak negatif untuk kinerja perusahaan dan tidak akuratnya laporan *work order* bagi manager IT.

Oleh karena itu, penulis mengajukan implementasi *work order* yang dibuat untuk mengatasi dan meminimalisasikan masalah diatas. Secara garis besar implementasi yang dikembangkan terdiri dari proses penginputan *work order*, informasi penanganan dan progres *work order*, serta laporan *work order*. Metode penelitian yang penulis lakukan antara lain studi pustaka, observasi dan wawancara. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP. Metode pengembangan *software* yang penulis gunakan adalah metode *waterfall* dan dimodelkan dengan diagram-diagram *Unified Modelling Language* (UML). Dengan diimplementasikan sistem *work order* ini mampu mempersingkat waktu pengolahan data *work order*, mengatasi *human error* pengolahan *work order*. Sistem ini juga dapat menghasilkan laporan dengan cepat dan akurat yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan manajemen perusahaan.

Kata Kunci : *Work Order*, Divisi IT, PHP

## ABSTRACT

PT Zurich Insurance Indonesia, insurance services company that has a vision up to become the best insurance in the world and a mission to help our customers understand risk and protect themselves from. In conducting its business processes, enterprise systems are supported with technology that helps employees in work. At the company's technology systems that are used frequently found issues that must be resolved. However, handling the problem is still not good, because of the lack of standardization of procedures for handling issues work order, whether or not the reporting system that integrates with the IT division, the lack of consistency in recording work order, and calculation problems are less accurate. This can have a negative impact on the performance of the company and does not accurately report the work order for the IT manager.

Therefore, the authors propose the implementation of a work order system is created to address and minimize the above problems. Broadly speaking, the implementation of which was developed consisting of a process of inputting work orders, information handling and progress of work orders, work orders and reports. Methods of research by the author include literature study, observation and interviews. Programming language used is PHP. Software development method that I use is the waterfall method and diagrams modeled with the Unified Modeling Language (UML). With the work order system implemented is able to shorten the time of data processing work orders, resolve work order administration of human error. The system can also generate reports quickly and accurately which can be used for enterprise management decision.

Keywords : Work Order, the Division of IT, PHP