

## ABSTRAK

PT Manulife Indonesia Manajemen – Bandung adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang asuransi jiwa, dalam hal struktur organisasi perusahaan, pembagian kerja sudah terbagi secara teratur, tetapi untuk menunjang mutu dan kualitas masing-masing sumber daya manusia, terutama dimasing-masing daerah, masih bisa dikatakan belum ada *system* yang mampu menganalisa secara spesifik.

Belum di temukan *tools* untuk memilah Sekala *Progress* untuk menemukan satuan kualitas sumber daya manusia yang memang betul-betul terlatih.

Untuk memasuki era gobalisasi, maka PT Manulife Indonesia Manajemen – Bandung, ingin bisa melihat kemajuan atau kemunduran cabang-cabangnya di masing-masing daerah, sehingga bisa di ketahui langkah apa yang akan di ambil di kemudian hari.

Maka di ciptakanlah sebuah aplikasi desktop Sistem Informasi *Executive* dengan studi kasus derajat kualitas SUMBER DAYA MANUSIA Di PT Manulife Indonesia Manajemen – Bandung.

Kata Kunci : Sistem Informasi Executive, PT Manulife Aset Manajemen Indonesia

## **ABSTRACT**

*PT Manulife Indonesia Management - Bandung is a company engaged in the field of life insurance, in terms of organizational structure, division of labor has been divided on a regular base, but to support the quality of their human resources, especially the respective regions, can still said there is no system that is able to analyze the specifics.*

*Not to be found to sort Progress tools to discover the quality of human resource units that are really well trained.*

*To enter the era of globalization, the PT Manulife Indonesia Management - Bandung, want to be able to see the progress or decline of its branches in each region, so that it can know what steps will be taken at a later date.*

*Then on ahead and create a desktop application Executive Information System with a case study of human resources quality degrees in Management PT Manulife Indonesia - Bandung.*

**Keyword** : Executive Information System Application, PT Manulife Asset Management Indonesia

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR ISTILAH.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	1
1.3 Tujuan Pembahasan .....	2
1.4 Ruang Lingkup Kajian .....	2
1.5 Sistematika Penyajian.....	3
BAB II KAJIAN TEORI .....	4
2.1 Sitem Informasi Executive.....	4
2.1.1 Karakteristik Sistem Informasi Executive .....	5
2.1.2 Istilah Executive Support System.....	5
2.1.3 Penetapan Konsep Manajemen Pada Sistem Informasi Executive	8
2.1.4 Critical Success Factor (CSF).....	10
2.2 Hubungan dengan Key Performance Indicator.....	10
2.2.1 Perspektif Proses Bisnis .....	11
2.2.2 Perspektif Pelanggan.....	11
2.2.3 Perspektif Keuangan.....	12
2.2.4 Simulasi Software .....	12
2.3 Pengertian Database .....	13
2.4 Data Flow Diagram / Diagram Alur Data .....	13
2.5 Model Entity Relationship Diagram .....	14

2.6 Flow Of Document (FOD).....	18
2.7 C# .....	19
2.8 SQL Server .....	20
2.9 Microsoft Visual Studio 2010 .....	22
BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM .....	24
3.1 Tinjauan Organisasi .....	24
3.1.1 Manulife Indonesia telah memperoleh sejumlah penghargaan bergengsi di 2011:.....	24
3.1.2 Di 2010, Manulife Indonesia juga memperoleh sejumlah penghargaan bergengsi lainnya: .....	25
3.1.2 Profil Manulife Financial.....	25
3.1.3 Visi, Misi dan Strategi Perusahaan .....	26
3.2 Strategi Perusahaan .....	26
3.2.1 Pelatihan Agent Baru Oleh Agent MILC Lewat Wadah ITC.....	27
3.2.2 Agent Asuransi Mengikuti Ujian Dari AAJI .....	27
3.2.3 <i>By Phone</i> Nasabah, Proses Jemput Bola dan Proses Penawaran Produk asuransi .....	28
3.2.4 Proses Pencairan Atas Polis oleh agent asuransi .....	29
3.3 Analisa dan Rancangan Program.....	29
3.3.1 Pengikut sertaan dalam Training ITC untuk setiap daerah .....	30
3.3.2 Pengikut sertaan dalam Training ITC untuk setiap daerah .....	31
3.3.3 Jumlah Polis Tiap Agent Berdasarkan Tanggal Bergabung Agent ... ..	32
3.4 ERD / <i>Entity Relational Diagram</i> .....	33
3.5 Tabel ER.....	34
3.6 DFD / Data Flow Diagram .....	41
3.6.1 DFD Level 0.....	41
3.6.2 DFD Level 1 .....	42
3.6.3 DFD Level 2.....	43
3.7 Kamus Data .....	46
3.8 PSPEC.....	51
3.9 Konsep Eksekusi dan Rancangan Form .....	66

3.9.1	Rancangan Form Login .....	66
3.9.2	Rancangan Form Master Executive .....	67
3.9.3	Rancangan View Data Polis.....	68
3.9.4	Rancangan View Data Agent .....	69
3.9.5	Rancangan Form Master Admin .....	70
3.9.6	Rancangan Form Input Produk Plan .....	71
3.9.7	Rancangan Form Input Data Polis .....	72
3.9.8	Rancangan Form Input Data Agent.....	73
BAB IV Hasil Penelitian .....		74
4.1	Tampilan Halaman Login Aplikasi Desktop .....	74
4.1.1	Tampilan Menu Login .....	75
4.2	Tampilan Master Executive .....	76
4.2.1	Tampilan Master Executive – Setiap Cabang .....	76
4.2.2	Tampilan Master Executive – View Polis.....	77
4.2.3	Tampilan Master Executive – View Agent.....	78
4.3	Tampilan Master Admin .....	79
4.3.1	Tampilan Master Admin .....	79
4.3.2	Menu Button Data Produk Plan.....	79
4.4	Tampilan Form Input Produk Plan.....	80
4.4.1	Tampilan Form Input Produk Plan - Menu Search Nama dan No Produk Plan.....	80
4.4.2	Tampilan Form Input Produk Plan - Menu Input dan Delete Agent .. .....	81
4.5	Tampilan Form Input Data Agent .....	81
4.5.1	Tampilan Form Input Data Agent - Menu Search Nama dan No Agent .....	82
4.5.2	Tampilan Form Input Data Agent - Menu Insert,Ubah dan Delete Agent .....	82
4.6	Tampilan Form Input Data Polis .....	83
4.6.1	Tampilan Form Input Data Polis – Pilih Agent Polis .....	84
4.6.2	Tampilan Form Input Data Polis – Asuransi .....	84
4.6.3	Tampilan Form Input Data Polis – Data Calon Pemegang Polis ..	85

4.6.4 Tampilan Form Input Data Polis – Data Calon Tertanggung Utama.	85
4.6.5 Tampilan Form Input Data Polis – Data Calon Tertanggung Tambahan	86
4.6.6 Tampilan Form Input Data Polis – Search Data Polis	86
4.6.7 Tampilan Form Input Data Polis – Input,Ubah dan Delete Data Polis	87
BAB V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN	88
5.1. Form Login	88
5.2. Proses Data Produk Plan	89
5.2.1 Proses Input Data Produk Plan	89
5.2.2 Proses Edit Data Produk Plan	90
5.2.3 Proses Delete Data Produk Plan	90
5.2.4 Proses Search Data No Produk Plan	90
5.2.5 Proses Search Data Nama Produk Plan	91
5.3. Proses Data Agent	91
5.3.1 Proses Tambah Data Agent	91
5.3.2 Proses Ubah Data Agent	93
5.3.3 Proses Hapus Data Agent	95
5.3.4 Proses Search Data No Agent	95
5.3.5 Proses Search Data No Agent	95
5.4. Proses Data Polis Agent	96
5.4.1 Proses Input Data Polis Agent	96
5.4.2 Proses Ubah Data Polis	97
5.4.3 Proses Hapus Data Polis	99
5.5. Proses Fungsi Executive	105
5.5.1 Proses Pilih Bulan	105
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	107
6.1 Simpulan	107
6.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	xvi
RIWAYAT HIDUP PENULIS	xvi

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Sistem Informasi dan Data Lingkungan ( Watson, 1991 ) .....	7
Gambar 2 Sistem Informasi dan Data Lingkungan Model S I E ( Watson, 1991 ).....	7
Gambar 3 Perbandingan Actual Terhadap Anggaran .....	9
Gambar 4 Contoh Simulasi Excelsius 2008 (Kaplan dan Norton, 1996) .....	12
Gambar 5. Proses .....	13
Gambar 6. Data Flow .....	13
Gambar 7. Data Store.....	14
Gambar 8. Terminator.....	14
Gambar 9. Entity .....	15
Gambar 10. Relationship.....	15
Gambar 11. Attribute.....	15
Gambar 12. Cardinality Ratio .....	16
Gambar 13. Cardinality Ratio 1 : M / M : 1 .....	16
Gambar 14. Cardinality Ratio M : N .....	16
Gambar 15. Unary Degree .....	17
Gambar 16. Binary Degree .....	17
Gambar 17. Ternary Degree .....	17
Gambar 18. Total Participation.....	18
Gambar 19. Partial Participation .....	18
Gambar 20. Weak Entity .....	18
Gambar 21. Simbol Dokumen .....	19
Gambar 22. Simbol Kegiatan Manual .....	19
Gambar 23. Simbol Proses .....	19
Gambar 24. Simbol Garis Alir .....	19
Gambar 25. Simbol Penghubung .....	19
Gambar 26. Simbol Arsip .....	19
Gambar 27 <i>Document Flow</i> Pelatihan Agent Baru Oleh Agent MILC .....	27
Gambar 28 <i>Document Flow</i> Agent Asuransi Mengikuti Ujian Dari AAJI.....	28
Gambar 29 <i>Document Flow</i> By Phone Nasabah dan Proses Jemput Bola.....	28
Gambar 30 <i>Document Flow</i> Proses Pencairan Atas Polis Oleh Agent Asuransi.....	29
Gambar 31 Ilustrasi Software SISTEM INFORMASI EXECUTIVE Grafik Closing Polis .....	31
Gambar 32 Ilustrasi Software SISTEM INFORMASI EXECUTIVE Grafik Training IT.....	31
Gambar 33 Ilustrasi Software SISTEM INFORMASI EXECUTIVE Grafik Jumlah Polis Tiap Agent Berdasarkan Tanggal Bergabung Agent.....	32
Gambar 34 ERD.....	33
Gambar 35 DFD Level 0 .....	41

Gambar 36 DFD Level 1 .....	42
Gambar 37 DFD Level 2 Proses 2 .....	43
Gambar 38 DFD Level 2 Proses 3 .....	44
Gambar 39 DFD Level 2 Proses 4 .....	45
Gambar 40 DFD Level 2 Proses 5 .....	46
Gambar 41 Rancangan Form Login .....	66
Gambar 42 Rancangan Form Master Executive .....	67
Gambar 43 Rancangan View Data Polis .....	68
Gambar 44 Rancangan View Data Agent .....	69
Gambar 45 Rancangan Form Master Admin.....	70
Gambar 46 Rancangan Form Input Produk Plan .....	71
Gambar 47 Rancangan Form Input Data Polis .....	72
Gambar 48 Rancangan Form Input Data Agent.....	73
Gambar 49 Tampilan Halaman Pertama <i>Website</i> .....	74
Gambar 50 Tampilan Menu Login Executive .....	75
Gambar 51 Tampilan Menu Login Executive .....	75
Gambar 52 Tampilan Master Background Executive .....	76
Gambar 53 Tampilan Master Executive – Setiap Cabang .....	76
Gambar 54 Tampilan Master Executive – View Polis.....	77
Gambar 55 Tampilan Master Executive – View Agent .....	78
Gambar 56 Tampilan Master Admin .....	79
Gambar 57 Tampilan Selamat Datang Cabang Admin .....	79
Gambar 58 Tampilan Button Data Produk Plan + Data Agent + Data Polis Agent.....	79
Gambar 59 Tampilan Form Insert Produk Plan.....	80
Gambar 60 Menu Search Nama Dan No Produk Plan.....	80
Gambar 61 Manu Input dan delete Agent .....	81
Gambar 62 Tampilan Form Insert Produk Plan.....	81
Gambar 63 Menu Search Nama dan No Agent.....	82
Gambar 64 Menu Insert, Ubah dan Delete Agent .....	82
Gambar 65 Tampilan Form Input Data Polis .....	83
Gambar 66 Tampilan Form Input Data Polis - Pilih Agent Polis .....	84
Gambar 67 Tampilan Form Input Data Polis - Asuransi .....	84
Gambar 68 Tampilan Form Input Data Polis - Data Calon Pemegang Polis .....	85
Gambar 69 Tampilan Form Input Data Polis - Data Calon Tertanggung Utama .....	85
Gambar 70 Tampilan Form Input Data Polis - Data Calon Tertanggung Tambahan.....	86
Gambar 71 Tampilan Form Input Data Polis - Search Data Polis .....	86
Gambar 72 Tampilan Form Input Data Polis - Input, Ubah dan Delete Data Polis.....	87
Gambar 73 Tampilan Form Report .....	87



## DAFTAR TABEL

Tabel I Indikator Pengclosingan Polis .....	30
Tabel II Pengikut Sertaan dalam Training ITC Untuk Setiap Daerah .....	31
Tabel III Jumlah Polis Tiap Agent Berdasarkan Tanggal Bergabung Agent.....	32
Tabel IV ER tbAdmin.....	34
Tabel V ER tbDataAgent.....	34
Tabel VI ER tbProdukPlan .....	34
Tabel VII ER DataPolis.....	35
Tabel VIII ER Pilih Agent Polis & Asuransi.....	35
Tabel IX ER Data Calon Pemegang Polis .....	36
Tabel X ER Data Calon Tertanggung Utama 1 .....	37
Tabel XI ER Data Calon Tertanggung Tambahan.....	38
Tabel XII ER tbExecutive .....	40
Tabel XIII Kamus Data Agent.....	47
Tabel XIV Kamus Data Produk Plan .....	47
Tabel XV Kamus Data Data Calon Tertanggung Utama 1 .....	48
Tabel XVI Kamus Data Data Calon Pemegang Polis.....	49
Tabel XVII Kamus Data Pilih Agent Polis & Asuransi.....	50
Tabel XVIII PSPEC Login.....	51
Tabel XIX PSPEC Search Nama Produk Plan.....	51
Tabel XX Search No Produk Plan .....	52
Tabel XXI PSPEC Input Produk Plan.....	52
Tabel XXII PSPEC Edit Produk Plan.....	53
Tabel XXIII PSPEC Delete Produk Plan.....	53
Tabel XXIV PSPEC <i>Search</i> Nama Agent.....	53
Tabel XXV <i>Search</i> No Agent.....	54
Tabel XXVI Input Agent.....	54
Tabel XXVII PSPEC Edit Agent .....	55
Tabel XXVIII PSPEC Delete Agent .....	55
Tabel XXIX PSPEC Search No Agent.....	56
Tabel XXX PSPEC Search No Polis .....	57
Tabel XXXI PSPEC Search Nama Pemegang Polis .....	58
Tabel XXXII PSPEC Search Kartu Identitas Pemegang Polis.....	59
Tabel XXXIII Input <i>Input Polis Asuransi</i> .....	60
Tabel XXXIV Edit Polis Asuransi.....	62
Tabel XXXV PSPEC Delete Polis Asuransi.....	64

Tabel XXXVI Form Login.....	88
Tabel XXXVII Pengujian Proses Input Data Produk Plan.....	89
Tabel XXXVIII Pengujian Proses Delete Data Produk Plan .....	90
Tabel XXXIX Pengujian Proses Search Data No Produk Plan.....	90
Tabel XL Pengujian Proses Search Data Nama Produk Plan.....	91
Tabel XLI Pengujian Proses Tambah Data Agent.....	91
Tabel XLII Pengujian Proses Ubah Data Agent .....	93
Tabel XLIII Pengujian Proses Hapus Data Agent.....	95
Tabel XLIV Pengujian Proses Search Data No Agent.....	95
Tabel XLV Pengujian Proses Search Data No Agent.....	95
Tabel XLVI Pengujian Proses Input Data Polis Agent.....	96
Tabel XLVII Pengujian Proses Ubah Data Polis.....	97
Tabel XLVIII Pengujian Proses Hapus Sub Kategori Barang .....	99
Tabel XLIX Pengujian Proses Pilih Bulan.....	105

## DAFTAR ISTILAH

1. *Admin*

*User* di inistasi yang berperan sebagai pihak yang melakukan input data agent dan melakukan penginputan terhadap *polis* yang sebelumnya dilakukan aggrement oleh pihak nasabah.

2. *Agent*

*Person* pelaku kegiatan bisnis di lapangan dalam suatu lembaga asuransi, di mana agent inilah yang menjadi ujung tombak dalam menggerakkan roda keberlangsungan suatu perusahaan asuransi dapat terus bergulir.

3. *Nasabah*

*Individu* yang menyatakan untuk mengambil polis, biasanya pernyataan untuk mengambil polis ini, di lakukan atas dasar persetujuan pihak nasabah dengan pihak agent dilapangan.

4. *Executive*

*User* yang memegang bagian penting dalam hal pengambilan keputusan suatu lembaga asuransi, di mana keputusan yang di ambil, akan berdampak sangat besar pada keberlangsungan suatu perusahaan asuransi.

5. ITC

*Institusi training* yang di buat untuk melatih para agent ang baru bergabung, sehingga mengetahui konsep-konsep dasar dari asuransi jiwa.

6. AAJI

*Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia*, di mana lembaga ini adalah suatu lembaga yang mengurus masalah perijinan suatu agent asuransi bisa memasarkan produk-produknya ke masyarakat.

7. MILC

*Agent* yang berasal dari PT Manulife Manajemen Indonesia yang bersedia mengikuti pelatihan yang berasal dari ITC.