



Web Based Internal Claim Handling System pada PT Abadi Tambah Mulia Internasional (ATMi)

Jodi Jaya Mas Negara¹, Ricky Alvin¹, Rudi Sujirno^{1*}

¹Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Indonesia

E-mail: ^{1*}inirudis@gmail.com

(* : coresponding author)

Abstrak - Perusahaan modern dituntut untuk mengadopsi sistem informasi guna meningkatkan efisiensi operasional, termasuk dalam proses pengelolaan klaim internal. PT Abadi Tambah Mulia Internasional (ATMi), sebagai penyedia layanan ATM, menghadapi berbagai kendala dalam sistem klaim manual seperti keterlambatan verifikasi, risiko kehilangan data, dan minimnya transparansi. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem berbasis web yang mampu mengotomatisasi proses pengajuan dan pengelolaan klaim secara terstruktur. Sistem dikembangkan menggunakan pendekatan Software Development Life Cycle (SDLC) model Waterfall, dengan teknologi Python (Flask) dan MySQL sebagai database. Hasil implementasi menunjukkan peningkatan efisiensi dan akurasi dalam penanganan klaim internal di lingkungan perusahaan.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Klaim Internal, Aplikasi Web, SDLC, Digitalisasi Proses Bisnis.

Abstract - Modern companies are required to adopt information systems to improve operational efficiency, including in the internal claims management process. PT Abadi Tambah Mulia Internasional (ATMi), as an ATM service provider, faces various obstacles in the manual claims system such as delays in verification, risk of data loss, and lack of transparency. This research aims to design a web-based system that is able to automate the process of submitting and managing claims in a structured manner. The system was developed using the Software Development Life Cycle (SDLC) Waterfall model approach, with Python (Flask) and MySQL technology as the database. The implementation results show increased efficiency and accuracy in handling internal claims within the company.

Keywords: Information Systems, Internal Claims, Web Applications, SDLC, Digitalization Of Business Processes

1. PENDAHULUAN

Seiring perkembangan teknologi informasi, transformasi digital telah menjadi prioritas dalam pengelolaan proses bisnis di banyak perusahaan. Salah satu proses krusial adalah manajemen klaim internal yang seringkali mengalami kendala jika masih menggunakan sistem manual. Di PT ATMi, proses klaim internal yang tidak terdigitalisasi menyebabkan lambatnya verifikasi, kesalahan pencatatan, serta kurangnya transparansi.

Berdasarkan observasi dan analisis selama kegiatan kerja praktik, dibutuhkan sistem digital yang dapat mengelola klaim secara terpusat dan real-time. Oleh karena itu, dirancang sebuah sistem berbasis web yang mendukung efisiensi, dokumentasi otomatis, dan transparansi proses klaim.

2. TINJAUAN LITERATUR

Laudon & Laudon (2020) menjelaskan bahwa sistem informasi adalah kombinasi teknologi dan prosedur organisasi yang digunakan untuk mengelola data serta mendukung pengambilan keputusan. Dalam konteks ini, sistem klaim internal berbasis web memungkinkan pengguna untuk memproses klaim tanpa batasan lokasi atau waktu.

Metode SDLC model Waterfall dipilih karena cocok digunakan untuk sistem dengan spesifikasi stabil dan terdefinisi sejak awal (Sommerville, 2016). Teknologi web dengan backend Python (Flask) dan database MySQL digunakan karena fleksibel dan dapat diimplementasikan secara modular (Welling & Thomson, 2008).

Penelitian serupa telah dilakukan oleh Rohmatillah dan Suryadi (2020), yang merancang sistem klaim asuransi online dan terbukti mempercepat proses administrasi. Studi oleh Wijaya dan



Hidayat (2022) juga menunjukkan efektivitas sistem pengaduan pelanggan berbasis Laravel untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik.

3. METODOLOGI

Pengembangan sistem dilakukan dengan tahapan SDLC model Waterfall:

1. Perencanaan: Penentuan ruang lingkup sistem dan teknologi pendukung.
2. Analisis Kebutuhan: Observasi dan wawancara dengan staf perusahaan.
3. Perancangan Sistem: Pembuatan diagram UML (use case, activity, class), ERD, dan rancangan antarmuka pengguna.
4. Implementasi: Sistem dikembangkan menggunakan Flask, HTML, CSS, dan MySQL.
5. Pengujian: Dilakukan uji fungsional terhadap fitur utama, seperti pengajuan klaim dan pelacakan status.

Pemeliharaan: Perbaikan bug dan pengembangan fitur tambahan dilakukan secara bertahap.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem **Web-Based Internal Claim Handling** yang dikembangkan dalam proyek kerja praktik ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses pengelolaan klaim internal di lingkungan PT Abadi Tambah Mulia Internasional (ATMi). Sistem ini menyediakan sejumlah fitur utama yang mendukung kebutuhan operasional perusahaan secara digital dan terstruktur.

Salah satu fitur utama adalah **form pengajuan klaim berbasis web** yang memungkinkan karyawan (user) untuk menginput data klaim secara langsung ke dalam sistem. Form ini dirancang dengan tampilan antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan, mencakup berbagai field penting seperti nomor transaksi, tanggal kejadian, jenis klaim, dan informasi tambahan lainnya yang diperlukan untuk proses verifikasi. Fitur ini menggantikan proses manual sebelumnya yang mengandalkan formulir kertas atau pengiriman file tidak terpusat.

Di sisi lain, sistem menyediakan **dashboard verifikasi klaim untuk admin**, di mana admin dapat meninjau klaim yang masuk, memverifikasi validitas data, dan memperbarui status klaim sesuai dengan proses yang berlangsung. Setiap klaim yang diajukan oleh user akan tercatat dan diklasifikasikan dalam berbagai status seperti *pending*, *approved*, atau *rejected*, yang dapat dipantau secara langsung oleh semua pihak yang terlibat.

Sistem juga mendukung **pelacakan status klaim secara real-time**, di mana pengguna dapat memantau perkembangan klaim yang diajukannya melalui tampilan riwayat klaim yang informatif. Hal ini memberikan transparansi dan kepastian bagi user, serta meminimalkan kebutuhan untuk komunikasi manual atau pengecekan ulang melalui jalur lain.

Fitur lainnya adalah **pengelolaan akun pengguna dan hak akses**, di mana sistem membedakan antara peran admin dan user. Admin memiliki wewenang untuk melihat seluruh data klaim, memproses verifikasi, mengelola akun pengguna (menambah, menghapus, dan mengubah peran), serta mengakses laporan lengkap. Sementara itu, user hanya dapat mengakses data klaim milik mereka sendiri dan tidak memiliki akses ke fitur administrasi, sehingga struktur otorisasi ini memastikan keamanan dan integritas data sistem tetap terjaga.

Selain itu, sistem dilengkapi dengan **fitur laporan klaim** yang dapat diekspor dalam berbagai format berdasarkan filter tertentu seperti status klaim, tipe klaim, atau rentang tanggal. Fitur ini sangat berguna untuk kebutuhan audit internal maupun pelaporan berkala kepada manajemen.

Hasil pengujian sistem menunjukkan bahwa implementasi fitur-fitur tersebut berdampak langsung terhadap peningkatan efisiensi kerja. Waktu pemrosesan klaim berkurang secara signifikan



karena sistem otomatis menangani alur verifikasi dan pencatatan. Selain itu, seluruh data klaim tersimpan dengan baik dalam basis data, sehingga risiko kehilangan data dapat diminimalkan. Uji coba juga menunjukkan bahwa pembagian peran antara user dan admin berjalan dengan baik sesuai hak akses masing-masing, mendukung keamanan sistem secara keseluruhan.

Dengan fitur-fitur unggulan yang diterapkan dan hasil pengujian yang positif, sistem ini terbukti mampu menggantikan proses manual yang sebelumnya digunakan, serta memberikan solusi digital yang dapat diandalkan dan dikembangkan lebih lanjut sesuai kebutuhan perusahaan.

5. KESIMPULAN

Sistem penanganan klaim internal berbasis web yang dikembangkan terbukti mampu mengatasi kelemahan proses manual sebelumnya di PT ATMi. Sistem ini meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi, serta berpotensi dikembangkan lebih lanjut dengan fitur integrasi mobile dan sistem ERP perusahaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ucapkan terima kasih juga kepada:

- 1) Dr. Eng. Ahmad Musyafa, S.Kom., M.Kom. Selaku Kaprodi Teknik Informatika Universitas pamulang
- 2) SONASA RINUSANTORO S.Kom.,M.A. Selaku Dosen Pembimbing Teknik Informatika Universitas pamulang
- 3) Ade Hardhian selaku Assistant Manager Customer Support & DX PT Abadi Tambah Mulia Internasional (ATMi)
- 4) Bagian Prodi Teknik Informatika Universitas Pamulang
- 5) Semua anggota dan para professional perusahaan PT Abadi Tambah Mulia Internasional (ATMi)
- 6) Semua anggota dan para profesional yang terlibat dalam penyusunan laporan kegiatan KP.

DAFTAR PUSTAKA

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.
- Sommerville, I. (2016). *Software Engineering* (10th ed.). Pearson.
- Kurniawan, E. (2018). *Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP dan MySQL*. Andi Offset.
- Welling, L., & Thomson, L. (2008). *PHP and MySQL Web Development* (4th ed.). Addison-Wesley.
- Wijaya, H., & Hidayat, A. (2022). Sistem Pelayanan Pengaduan Pelanggan Berbasis Web dengan Laravel. *Jurnal Teknologi dan Rekayasa Sistem*, 5(3), 77–85.