

## ABSTRAK

**DIA BITARI MEI YUANA; Rancang Bangun Sistem Informasi *Claim Management* Pada Alur *Incoming Claim* dan *Internal Claim* di PT. E-T-A Indonesia; Dibimbing oleh I Putu Dody Lesmana, ST, MT**

*Quality Management* merupakan strategi untuk mengimplementasikan dan mengelolah aktivitas perbaikan seluruh Departemen pada suatu perusahaan yang fokus terhadap konsumen, perbaikan kualitas, serta integritas. Salah satu peran *Quality management* adalah *Complaint Handling* yang berperan untuk menangani permasalahan yang muncul akibat kecacatan baik dalam hal pelayanan maupun produk yang dihasilkan yang bersifat *internal* dan *eksternal*. *Complain Handling* pada PT. E-T-A Indonesia diproses dalam *Claim Manajement* dengan tiga alur *claim* diantaranya adalah *incoming claim*, *internal claim*, dan *outgoing claim*. Seluruh alur klaim yang berjalan pada PT. E-T-A Indonesia diproses secara manual sehingga mengalami beberapa permasalahan diantaranya adalah pemborosan kertas karena transaksi klaim sangat tergantung pada penggunaan kertas, tingkat keamanan penyimpanan yang rendah, dan proses evaluasi yang terbatas sehingga menjadi tidak efektif dan efisien. Oleh karena itu, pada Laporan Praktek Kerja Lapangan dibuat Rancang Bangun Sistem Informasi *Claim Management* pada Alur *Inacoming Claim* dan *Internal Claim* di PT. E-T-A Indonesia. Berdasarkan data transaksi *Incoming Claim* dan transaksi *Internal Claim* yang diambil pada tahun 2013 dengan jenis barang 1170 untuk transaksi *incoming claim* dan jenis barang 1176 untuk transaksi *Internal Claim* dilakukan. Hasil dari pengujian tersebut dibandingkan dengan *Claim Management* yang diproses secara manual dan menghasilkan sistem yang lebih efektif dan efisien dari sistem yang telah berjalan sebelumnya serta dapat menciptakan sistem *paperless* dengan menghasilkann tiga status *close* dan dua status *open* pada proses transaksi *claim*. Seluruh status *claim* yang telah dibuat dapat dilihat pada *list 8D Report* dengan dua transaksi *incoming* dan satu transaksi *internal* yang memiliki status *close*.

Kata Kunci : Sistem Informasi, *Quality Management*, *Claim Management*, *Incoming Claim*, *Internal Claim*, dan PT. E-T-A Indonesia