

Program Ganda
Sistem Informasi - Manajemen
Skripsi Sarjana Program Ganda
Semester Ganjil 2007/2008

**ANALISIS DAN PERANCANGAN
SISTEM INFORMASI EKSEKUTIF PEMASARAN
PADA PT. LIPPO GENERAL INSURANCE, TBK**

**Ihona Layandi
NIM : 0700678250**

Abstrak

Pemasaran merupakan salah satu bagian yang cukup berpengaruh dalam keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya, dimana dalam menentukan kebijakan dan strategi pemasaran dibutuhkan dasar informasi yang kuat, akurat serta *up to date*.

Beberapa tahun terakhir ini, tingkat persaingan yang ketat membuat PT.Lippo General Insurance, Tbk mengalami stagnasi pertumbuhan dalam profit perusahaan, maka kiranya perlu bagi perusahaan untuk mengevaluasi kembali strategi pemasarannya. Di samping itu, kendala yang dihadapi perusahaan saat ini adalah pada sistem pemasaran yang dijalankan, di mana sistem informasi perusahaan saat ini belum dapat memenuhi kebutuhan informasi bagi para eksekutif dengan cepat, mudah dan akurat. Oleh karena itu, penulis merasa perlu untuk mengusulkan suatu sistem yang dapat membantu eksekutif dalam usahanya menentukan kebijakan dan mengambil keputusan yang tepat dan benar sehubungan dengan strategi pemasaran.

Penelitian yang dilakukan menggunakan beberapa metode, yaitu metode pengumpulan data (survei dan wawancara ke perusahaan), metode analisis (model lima kekuatan Porter dan SWOT), serta metode perancangan yang dilakukan dengan menggunakan metode *Object Oriented Analysis & Design*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perancangan sistem informasi eksekutif pemasaran dapat membantu menghasilkan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam bentuk laporan berupa tabel dan grafik yang dilengkapi dengan fasilitas *drill down*, serta *exception report*.

Kata kunci :

Pemasaran, Sistem Informasi, Sistem Informasi Eksekutif.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Pengasih atas segala berkat dan karunia-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Eksekutif Pemasaran Pada PT.Lippo General Insurance,Tbk.” dengan baik pada waktunya, serta terima kasih kepada orang tua penulis yang telah memberikan dukungan secara moral dan material.

Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada jenjang Strata-1 Program Ganda, Jurusan Sistem Informasi dan Manajemen di Binus University.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis selama penyusunan skripsi ini antara lain :

1. Almh. Dr.Ir.Th.Widia S, MM selaku mantan Rektor Binus University.
2. Bapak Prof. Dr. Gerardus Polla, M.App.Sc. selaku Rektor Binus University.
3. Bapak Engkos Achmad Kuncoro, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Bapak Ir. Sablin Yusuf, M.Sc., M.Comp, Sc. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
5. Bapak Johan, S.Kom., MM selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
6. Bapak Idris Gautama So, SE., S.Kom.,MM.selaku Ketua Jurusan Manajemen.
7. Ibu Lianawati Christian, S.Kom., MM selaku Ketua Koordinator Mata Kuliah Program Ganda.
8. Bapak Brata Wibawa Djojo,SE.,MM.,M.Comm. selaku dosen pembimbing dari jurusan Manajemen yang telah banyak meluangkan waktu, perhatian, dan pemikiran yang luar biasa dalam membimbing saya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak Hendra Achmadi, S.Kom.,MM.,M.Acc selaku dosen pembimbing dari jurusan Sistem Informasi yang telah memberikan pengarahan bagi penulis dalam mengerjakan skripsi dari awal hingga selesainya skripsi ini.
10. Seluruh Dosen Universitas Bina Nusantara yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa pendidikan.
11. PT.Lippo General Insurance, Tbk. yang telah memberikan kesempatan dan kepercayaan bagi penulis untuk dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi.
12. Teman-teman angkatan 2003 jurusan Sistem Informasi dan Manajemen atas dukungan dan motivasi yang diberikan selama masa perkuliahan.
13. Sahabat terdekat dan teman terbaik penulis, Nancy, Olivia, Ida, Dewi, Ahin, Bobby, Fernando, Lisy, Efrin, Ingrid, Meiri, Vera dan Dewi Riana yang telah memberikan dukungan yang sangat besar bagi penulis. Terima kasih.
14. Dan untuk pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi pembaca dan untuk penulisan di waktu yang akan datang.

Jakarta, Januari 2008

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul Luar	i
Halaman Judul Dalam	ii
Halaman Pengesahan <i>Softcover</i>	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Ruang Lingkup	3
1.4. Tujuan dan Manfaat	3
1.5. Metode Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB 2 LANDASAN TEORI	7
2.1. Sistem Informasi	7
2.1.1. Pengertian Sistem Informasi	7
2.1.2. Sumber Daya Sistem Informasi	7
2.1.3. Tingkatan dalam Sistem Informasi	8
2.2. Sistem Informasi Pemasaran	12
2.2.1. Pengertian Pemasaran	12
2.2.2. Konsep Pemasaran	12
2.2.3. Perencanaan Strategi Pemasaran	13
2.2.4. Bauran Pemasaran	14

2.2.5	Pengertian Sistem Informasi Pemasaran	15
2.3.	Sistem Informasi Eksekutif	17
2.3.1	Pengertian Eksekutif	17
2.3.2	Pengertian Sistem Informasi Eksekutif	18
2.3.3	Model Sistem Informasi Eksekutif	18
2.3.4	Karakteristik Sistem Informasi Eksekutif	20
2.3.5	Faktor Penentu Keberhasilan Sistem Informasi Eksekutif	22
2.4.	Alat Bantu Analisis Strategi Pemasaran	23
2.4.1	Analisis CSF	23
2.4.2	Analisis Lima Kekuatan Saing Porter	24
2.4.3	Analisis SWOT	27
2.4.3.1	Matriks Faktor Strategi Internal (IFAS)	28
2.4.3.2	Matriks Faktor Strategi Eksternal (EFAS)	30
2.4.3.3	Model Matriks Internal Eksternal (IE)	31
2.4.3.4	Diagram SWOT	33
2.4.3.5	Matriks SWOT	34
2.5.	Analisis dan Perancangan Sistem Informasi	35
2.5.1	Pengertian Analisis Sistem Informasi	35
2.5.2	Pengertian Perancangan Sistem Informasi	36
2.5.3	Konsep <i>Object Oriented Analysis dan Design</i> (OOA&D)	37
2.5.3.1	<i>Object-Oriented</i>	37
2.5.3.2	Pengertian <i>OOA&D</i>	38
2.5.3.3	<i>Problem Domain Analysis</i>	39
2.5.3.4	<i>Application Domain Analysis</i>	48
2.5.3.5	<i>Architectural Design</i>	51
2.5.3.6	<i>Component Design</i>	55
2.5.3.7	Diagram Dalam Analisis dan Perancangan Berorientasi Objek	57
BAB 3	ANALISIS SISTEM YANG SEDANG BERJALAN	59
3.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	59

3.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	60
3.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	61
3.4. Uraian Tugas dan Wewenang.....	61
3.5. Kebijakan Bauran Pemasaran.....	67
3.5.1 Kebijakan Produk.....	67
3.5.2 Kebijakan Harga	67
3.5.3 Kebijakan Distribusi.....	68
3.5.4 Kebijakan Promosi.....	69
3.6. Analisis CSF.....	69
3.7. Analisis Lima Kekuatan Saing Porter.....	71
3.8. Analisis SWOT.....	74
3.8.1 Evaluasi Faktor Internal	74
3.8.2 Evaluasi Faktor Eksternal.....	78
3.8.3 Matriks IFAS (<i>Internal Factor Analysis Summary</i>).....	83
3.8.4 Matriks EFAS (<i>External Factor Analysis Summary</i>).....	84
3.8.5 Hasil Matriks IE (Internal Eksternal).....	86
3.8.6 Hasil Diagram SWOT	87
3.8.7 Hasil Matriks SWOT.....	88
3.9 Strategi Pemasaran yang dapat diterapkan.....	90
3.10 Observasi Sistem yang Sedang Berjalan.....	91
3.10.1 Uraian Observasi Sistem yang Sedang Berjalan.....	91
3.10.2 <i>Rich Picture</i>	92
3.11 Identifikasi Kebutuhan Informasi dan Masalah	93
3.11.1 Identifikasi Informasi yang dibutuhkan Eksekutif.....	93
3.11.2 Identifikasi Masalah	93
3.11.3 Pemecahan Masalah	94
3.12 Definisi Sistem	95
3.12.1 Deskripsi Sistem yang Akan Dibangun.....	95
3.12.2 FACTOR	96
3.12.3 <i>Rich Picture</i> Sistem yang Akan Dibangun.....	97
3.13 <i>Problem Domain</i>	98

3.13.1	<i>Structure (Class Diagram)</i>	98
3.13.2	<i>Class Definition</i>	98
3.13.3	<i>Event</i>	100
3.13.4	<i>Behaviour</i>	100
3.14	<i>Application Domain</i>	105
3.14.1	<i>Usecase Diagram</i>	105
3.14.2	<i>Usecase Spesification</i>	106
3.14.3	<i>Sequence Diagram</i>	112
3.14.4	<i>Function List</i>	124
BAB 4 RANCANGAN SISTEM YANG DIUSULKAN		125
4.1	<i>The Task</i>	125
4.1.1	<i>Purpose</i>	125
4.1.2	<i>Correction to Analysis</i>	125
4.1.3	<i>Quality Goals</i>	126
4.2	<i>Technical Platform</i>	126
4.2.1	<i>Equipment</i>	126
4.2.2	<i>System Software</i>	127
4.2.3	<i>Design Language</i>	127
4.3	<i>Architecture Design</i>	128
4.3.1	<i>Component Architecture</i>	128
4.3.2	<i>Process Architecture</i>	129
4.3.3	<i>Standards</i>	130
4.3.4	<i>Model Component</i>	131
4.2.4.1	<i>Revised Class</i>	131
4.2.4.2	<i>Class Definition</i>	132
4.4	<i>User Interface</i>	135
4.4.1	<i>Dialog Style</i>	135
4.4.2	<i>Navigation Diagram</i>	166
4.5	<i>Spesifikasi Basis Data</i>	167
4.5.1	<i>Spesifikasi Basis Data SIM</i>	167

4.5.2	Spesifikasi Basis Data SIE	171
4.6	<i>Recommendations</i>	181
4.6.1	<i>The System's Usefulness</i>	181
4.6.2	<i>Plan For Initiating Use</i>	181
4.6.3	<i>Implementation Plan</i>	182
BAB 5	SIMPULAN DAN SARAN	183
5.1.	Kesimpulan	183
5.2.	Saran	185
DAFTAR PUSTAKA	186
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	
FOTOCOPY SURAT SURVEY		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Beberapa <i>Criteria</i> dalam Perancangan	52
Tabel 3.1	Top 5 Perusahaan Asuransi Untuk Produk MotorCare	73
Tabel 3.2	Faktor Kekuatan Internal PT.Lippo General Insurance,Tbk.....	75
Tabel 3.3	Faktor Kelemahan Internal PT.Lippo General Insurance,Tbk.....	77
Tabel 3.4	Faktor Peluang Eksternal PT.Lippo General Insurance,Tbk	79
Tabel 3.5	Faktor Ancaman Eksternal PT.Lippo General Insurance,Tbk	81
Tabel 3.6	Matriks IFAS untuk PT Lippo General Insurance, Tbk	84
Tabel 3.7	Matriks EFAS untuk PT Lippo General Insurance,Tbk	85
Tabel 3.8	<i>Events Table</i>	100
Tabel 3.9	<i>Use Case Specification</i> ”Melakukan Analisis Penjualan”	106
Tabel 3.10	<i>Use Case Specification</i> ”Melakukan Analisis Penjualan Per Pelanggan”	106
Tabel 3.11	<i>Use Case Specification</i> ”Melakukan Analisis Penjualan Per Produk”	107
Tabel 3.12	<i>Use Case Specification</i> ” Melakukan Analisis Penjualan Per Cabang”	107
Tabel 3.13	<i>Use Case Specification</i> ”Melakukan Analisis Penjualan Per <i>Channel Distribution</i> ”	108
Tabel 3.14	<i>Use Case Specification</i> “Melakukan Analisis Omzet Penjualan”	108
Tabel 3.15	<i>Use Case Specification</i> “Melakukan Evaluasi Penjualan”	109
Tabel 3.16	<i>Use Case Specification</i> “Melakukan Analisis Informasi Promosi”	109
Tabel 3.17	<i>Use Case Specification</i> “Melakukan Analisis Efektifitas Promosi”	110
Tabel 3.18	<i>Use Case Specification</i> “Melakukan Analisis Produktivitas”	110
Tabel 3.19	<i>Use Case Specification</i> “Melakukan Analisis Informasi Status SPPA”	111

Tabel 3.20 <i>Use Case Specification</i> “Melakukan Analisis Pesaing”	111
Tabel 3.21 <i>Function List</i>	124
Tabel 4.1 <i>Quality Goals</i>	126
Tabel 4.2 <i>Equipment Specification</i>	126
Tabel 4.3 Spesifikasi Basis Data SIM “SPPA”	167
Tabel 4.4 Spesifikasi Basis Data SIM “Polis”	167
Tabel 4.5 Spesifikasi Basis Data SIM “Produk”	168
Tabel 4.6 Spesifikasi Basis Data SIM “Promosi”	168
Tabel 4.7 Spesifikasi Basis Data SIM “Pelanggan”	168
Tabel 4.8 Spesifikasi Basis Data SIM “Pesaing”	169
Tabel 4.9 Spesifikasi Basis Data SIM “Target”	169
Tabel 4.10 Spesifikasi Basis Data SIM “Cabang”	169
Tabel 4.11 Spesifikasi Basis Data SIM “ <i>Channel Distribution</i> ”	170
Tabel 4.12 Spesifikasi Basis Data SIM “User”	170
Tabel 4.13 <i>Query</i> Analisis Penjualan.....	171
Tabel 4.14 <i>Query</i> Analisis Penjualan Per <i>Channel Distribution</i>	172
Tabel 4.15 <i>Query</i> Analisis Penjualan Per Cabang	173
Tabel 4.16 <i>Query</i> Analisis Penjualan Per Pelanggan.....	173
Tabel 4.17 <i>Query</i> Analisis Penjualan Per Produk.....	174
Tabel 4.18 <i>Query</i> Evaluasi Penjualan	175
Tabel 4.19 <i>Query</i> Analisis Omzet Penjualan.....	176
Tabel 4.20 <i>Query</i> Analisis Produktivitas.....	177
Tabel 4.21 <i>Query</i> Analisis Efektifitas Promosi	177
Tabel 4.22 <i>Query</i> Analisis Informasi Promosi	178

Tabel 4.23 <i>Query</i> Analisis Informasi Status SPPA.....	179
Tabel 4.24 <i>Query</i> Analisis Pesaing	180
Tabel 4.25 <i>System's Usefulness</i>	181
Tabel 4.26 Jadwal Implementasi Sistem.....	182

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Sumber Daya Sistem Informasi	8
Gambar 2.2	Tingkatan sistem informasi dengan kelompok penggunaannya pada masing-masing level	10
Gambar 2.3	Konsep Pemasaran & Konsep Penjualan.....	13
Gambar 2.4	Komponen Bauran Pemasaran.....	14
Gambar 2.5	Model Sistem Informasi Pemasaran.....	16
Gambar 2.6	Model Sistem Informasi Eksekutif.....	19
Gambar 2.7	Model Lima Kekuatan Porter.....	27
Gambar 2.8	Matriks Internal Eksternal	32
Gambar 2.9	Diagram SWOT	33
Gambar 2.10	Matriks SWOT	34
Gambar 2.11	Aktivitas Utama dalam OOA&D	38
Gambar 2.12	Aktivitas dalam <i>Problem Domain Analysis</i>	40
Gambar 2.13	Notasi dasar dari <i>class</i>	41
Gambar 2.14	<i>Class Diagram</i>	42
Gambar 2.15	<i>Generalization Structures</i>	43
Gambar 2.16	Notasi <i>Class Structures</i>	43
Gambar 2.17	<i>Cluster Structures</i>	44
Gambar 2.18	Notasi <i>Object Structures</i>	45
Gambar 2.19	<i>Association Structures</i>	45
Gambar 2.20	Notasi Dasar <i>Statechart Diagram</i>	47

Gambar 2.21	Struktur Kontrol <i>Statechart Diagram</i>	48
Gambar 2.22	Aktivitas dalam <i>Application Domain Analysis</i>	49
Gambar 2.23	Aktivitas dalam <i>Architectural Design</i>	51
Gambar 2.24	<i>The Generic Architecture Pattern</i>	54
Gambar 2.25	<i>The Client-Server Architecture Pattern</i>	54
Gambar 2.26	Subaktivitas dalam <i>Component Design</i>	55
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT.Lippo General Insurance,Tbk	61
Gambar 3.2	Analisis Lima Kekuatan Porter di PT.Lippo General Insurance,Tbk....	71
Gambar 3.3	Matriks Internal Eksternal.....	86
Gambar 3.4	Diagram SWOT	87
Gambar 3.5	Matriks SWOT	89
Gambar 3.6	<i>Rich Picture</i> Sistem yang Sedang Berjalan.....	92
Gambar 3.7	<i>Rich Picture</i> Sistem yang Akan Dibangun.....	97
Gambar 3.8	<i>Class Diagram</i> SIE Pemasaran PT.Lippo General Insurance,Tbk.....	98
Gambar 3.9	<i>Statechart</i> Promosi.....	100
Gambar 3.10	<i>Statechart</i> Produk	101
Gambar 3.11	<i>Statechart</i> Pesaing	101
Gambar 3.12	<i>Statechart</i> SPPA	102
Gambar 3.13	<i>Statechart</i> Polis.....	102
Gambar 3.14	<i>Statechart</i> Pelanggan	103
Gambar 3.15	<i>Statechart</i> Cabang.....	103
Gambar 3.16	<i>Statechart</i> Channel Distribution.....	104
Gambar 3.17	<i>Statechart</i> Target	104
Gambar 3.18	<i>Usecase Diagram</i>	105

Gambar 3.19	<i>Sequence Melakukan Analisis Penjualan</i>	112
Gambar 3.20	<i>Sequence Melakukan Analisis Penjualan Per Pelanggan</i>	113
Gambar 3.21	<i>Sequence Melakukan Analisis Penjualan Per Produk</i>	114
Gambar 3.22	<i>Sequence Melakukan Analisis Penjualan Per Cabang</i>	115
Gambar 3.23	<i>Sequence Melakukan Analisis Penjualan Per Channel Distribution ...</i>	116
Gambar 3.24	<i>Sequence Melakukan Analisis Omzet</i>	117
Gambar 3.25	<i>Sequence Melakukan Evaluasi Penjualan</i>	118
Gambar 3.26	<i>Sequence Melakukan Analisis Informasi Promosi</i>	119
Gambar 3.27	<i>Sequence Melakukan Analisis Efektivitas Promosi</i>	120
Gambar 3.28	<i>Sequence Melakukan Analisis Produktivitas</i>	121
Gambar 3.29	<i>Sequence Melakukan Analisis Informasi SPPA</i>	122
Gambar 3.30	<i>Sequence Melakukan Analisis Pesaing</i>	123
Gambar 4.1	<i>Component Diagram</i>	128
Gambar 4.2	<i>Deployment Diagram</i>	129
Gambar 4.3	<i>Revised Class</i>	131
Gambar 4.4	Layar <i>Login</i>	135
Gambar 4.5	Layar Menu Utama	136
Gambar 4.6	Layar <i>Add User</i>	137
Gambar 4.7	Layar <i>Change Password</i>	138
Gambar 4.8	Layar <i>Sales Analysis</i>	139
Gambar 4.9	Layar <i>Sales Analysis Per Customer</i>	140
Gambar 4.10	Layar <i>Sales Analysis Per Product</i>	142
Gambar 4.11	Layar <i>Sales Analysis Per Branch</i>	144
Gambar 4.12	Layar <i>Sales Analysis Per Channel Distribution</i>	146

Gambar 4.13	Layar <i>Omzet Analysis</i>	148
Gambar 4.14	Layar <i>Evaluation Sales</i>	150
Gambar 4.15	Layar <i>Promotion Information</i>	152
Gambar 4.16	Layar <i>Promotion Effectiveness</i>	154
Gambar 4.17	Layar <i>Production Analysis</i>	156
Gambar 4.18	Layar <i>SPPA Information Status</i>	158
Gambar 4.19	Layar <i>Exception Report</i>	160
Gambar 4.20	Layar <i>Competitor Analysis</i>	162
Gambar 4.21	Layar <i>Facilities</i>	163
Gambar 4.22	Layar <i>SQL Query Statement</i>	164
Gambar 4.23	Layar <i>About Us</i>	165
Gambar 4.24	Layar <i>Print Preview</i>	165
Gambar 4.25	Layar <i>Navigation Diagram</i>	166

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Wawancara dengan Eksekutif/Manajer Pemasaran PT.Lippo General Insurance, Tbk	L1
Lampiran 2	Hasil Kuesioner Pembobotan Faktor Internal PT.Lippo General Insurance,Tbk	L3
Lampiran 3	Hasil Kuesioner Pembobotan Faktor Eksternal PT.Lippo General Insurance, Tbk	L4
Lampiran 4	Tabel Penentuan Bobot Faktor Internal PT.Lippo General Insurance,Tbk	L3
Lampiran 5	Tabel Penentuan Bobot Faktor Eksternal PT.Lippo General Insurance,Tbk	L4
Lampiran 6	Tabel Normalisasi Bobot Faktor Internal PT.Lippo General Insurance, Tbk	L5
Lampiran 7	Tabel Normalisasi Bobot Faktor Eksternal PT.Lippo General Insurance, Tbk.....	L6
Lampiran 8	Kuesioner Rating Faktor Internal dan Eksternal PT.Lippo General Insurance, Tbk	L7
Lampiran 9	Tabel Hasil Perhitungan Rating	L8
Lampiran 10	Notasi-notasi UML yang digunakan	L18