



ABSTRAK

PT XYZ, salah satu perusahaan asuransi jiwa terkemuka di Indonesia, dalam upaya meningkatkan posisinya di pasar asuransi jiwa Indonesia perusahaan harus memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya di semua lini bisnis. Salah satu layanan yang paling disorot oleh pelanggan asuransi jiwa adalah layanan penyelesaian klaim. Untuk itu perusahaan harus memberikan pelayanan terbaiknya membenahi layanan ini, guna mewujudkan layanan penyelesaian klaim yang optimal dan dapat memenuhi *service level agreement* yang telah disepakati dengan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Value Stream Mapping* (VSM) untuk menganalisis kondisi terkini proses penyelesaian klaim individual, dilakukan juga identifikasi proses yang merupakan *value added*, *non value added* dan *necessary non value added*. Melalui *Line Balancing* diperiksa kondisi keseimbangan lintasan pada alur tahapan proses-nya, mengidentifikasi aktivitas yang menyebabkan pemborosan yang menyebabkan membengkaknya *lead time*, dilanjutkan dengan mencari akar penyebab pemborosan itu terjadi, menggunakan *fish bone diagram*, dan selanjutnya mengusulkan perbaikan proses penyelesaian klaim individu untuk mendapatkan *lead time* yang lebih optimal sehingga diharapkan di masa yang akan datang dapat memenuhi *service level agreement* yang sudah disepakati.

Dengan pendekatan *Value Stream Mapping* (VSM) hasil penelitian menunjukkan alur tahapan proses penyelesaian klaim individu memiliki *lead time* 2.132 menit (1 hari 11 jam 32 menit). *Lead time* yang lama ini disebabkan oleh adanya aktivitas NVA dan pemborosan termasuk waktu tunggu yang berlebihan, gerakan yang tidak diperlukan, dan pemrosesan yang berulang. Kondisi tidak efisien ini juga tergambar dalam angka *line efficiency* yang kecil yaitu 32,5%.

Untuk mengatasi kondisi tidak efisien ini, penelitian ini mengusulkan serangkaian rekomendasi perbaikan yang komprehensif berdasarkan analisa VSM dan akar masalah. Rekomendasi yang diberikan menargetkan eliminasi NVA, pengurangan pemborosan, dan optimalisasi alur proses. Melalui rekomendasi untuk mendapatkan kondisi yang diinginkan di masa depan diperkirakan dapat mengurangi *lead time* sebesar 1.043 menit (17 jam 23 menit), setara dengan penurunan *lead time* 49% menjadi 1.089 menit (18 jam 9 menit), dan peningkatan *efficiency* juga tergambar pada angka *line efficiency* yang meningkat menjadi 40%.

Penelitian ini menyoroti efektivitas VSM sebagai alat untuk mengidentifikasi dan menghilangkan pemborosan, sehingga mengefektifkan proses dan meningkatkan kinerja operasional. PT XYZ didorong untuk menerapkan budaya perbaikan berkelanjutan, secara teratur menggunakan VSM untuk mengidentifikasi dan mengatasi proses yang tidak efisien. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, PT XYZ dapat memastikan penyelesaian klaim yang tepat waktu dan efisien, mendorong kepuasan pelanggan, dan memperkuat posisinya di industri asuransi jiwa yang kompetitif.

Kata Kunci: *value stream mapping, lead time, waste, kaizen blitz, fishbone, root cause analysis line balancing, service level agreement.*



ABSTRACT

PT XYZ, a leading life insurance company in Indonesia, strives to enhance its position in the competitive Indonesian life insurance market by delivering exceptional customer service across all business lines. Claim settlement services are particularly crucial for customer satisfaction in the life insurance industry. Therefore, PT XYZ is committed to optimizing its claim settlement process to achieve optimal claim settlement efficiency and meet the agreed-upon service level agreements with its customers.

This research employs the Value Stream Mapping (VSM) approach to analyze the current state of the individual claim settlement process. The study identifies value-added, non-value-added, and necessary non-value-added processes. Line Balancing is employed to assess the balance of the process flow and identify waste activities that contribute to the extended lead time. The fishbone diagram is utilized to delve into the root causes of these waste activities. Based on the findings, comprehensive improvement recommendations are proposed for the individual claim settlement process with the aim of achieving an optimal lead time and fulfilling the agreed-upon service level agreements in the future.

The VSM analysis reveals that the current individual claim settlement process exhibits a lead time of 2,132 minutes (1 day 11 hours 32 minutes). This prolonged lead time is attributed to the presence of non-value-added (NVA) activities and waste, including excessive waiting times, unnecessary motion, and redundant processing. The process inefficiency is further reflected in the low line efficiency of 32.5%.

To address these inefficiencies, the study proposes a series of comprehensive improvement recommendations based on the VSM analysis and root cause analysis. These recommendations target the elimination of NVA, the reduction of waste, and the optimization of the process flow. The implementation of these recommendations is expected to reduce the lead time by 1,043 minutes (17 hours 23 minutes), equivalent to a 49% reduction, resulting in a new lead time of 1,089 minutes (18 hours 9 minutes). Additionally, the line efficiency is projected to improve to 40%.

This research highlights the effectiveness of VSM as a tool for identifying and eliminating waste, thereby streamlining processes and enhancing operational performance. PT XYZ is encouraged to embrace a culture of continuous improvement and regularly utilize VSM to identify and address process inefficiencies. By implementing these measures, PT XYZ can ensure timely and efficient claim settlement, fostering customer satisfaction and strengthening its position in the competitive life insurance industry.

Keywords: *Value Stream Mapping, Lead Time, Waste, Kaizen Blitz, Fishbone, Root Cause Analysis, Line Balancing, Service Level Agreement.*