



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Lingkup Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penulisan	7



BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Asuransi	8
2.1.1.1 Definisi Asuransi.....	8
2.1.1.2 Unsur-unsur Asuransi.....	9
2.1.2 Perbedaan Asuransi Kumpulan dan Perorangan	10
2.1.3 Klaim Asuransi	10
2.1.4 Proses dan Dokumen Klaim Asuransi	11
2.1.4.1 Proses Klaim	11
2.1.4.2 Dokumen yang Diperlukan	11
2.1.5 <i>Value Stream Mapping (VSM)</i>	12
2.1.5.1 Definisi <i>Value Stream Mapping</i>	12
2.1.5.2 Aliran Proses <i>Value Stream</i>	13
2.1.5.3 Ikon <i>Value Stream Mapping</i>	14
2.1.5.4 Tahapan <i>Value Stream Mapping</i>	15
2.1.6 <i>Lead Time</i> dan <i>Waste</i> (Pemborosan).....	16
2.1.7 <i>Kaizen Blitz</i>	17
2.1.8 <i>Line Balancing</i>	18
2.1.9 <i>Fishbone Diagram</i>	20



2.1.10 <i>Service Level Agreement (SLA)</i>	22
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.2.1 Data Primer	27
3.2.2 Data Sekunder	29
3.3 Instrumen Penelitian	29
3.4 Metode Analisis Data.....	30
3.5 Profil Perusahaan	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Deskripsi Data.....	33
4.1.1 Proses Penerimaan Pengajuan Klaim Individu	37
4.1.2 Proses <i>Claim Administration</i>	38
4.1.3 Proses <i>Claim Analyst</i>	39
4.1.4 Proses Pembayaran Klaim	40
4.2 Pembahasan	40
4.2.1 <i>Process Activity Mapping (PAM)</i> Kondisi Saat Ini.....	40



4.2.2 <i>Value Stream Mapping: Current State Mapping</i>	42
4.2.3 Identifikasi <i>Waste</i> (Pemborosan) degan <i>Kaizen</i>	47
4.2.4 Usulan Perbaikan Eliminasi <i>Waste</i> dan Perbaikan Proses	55
4.2.5 Keseimbangan Lintasan	59
4.2.5.1 Keseimbangan lintasan saat ini	59
4.2.5.2 Keseimbangan Lintasan Setelah Mengeliminasi <i>Waste</i> dan Perbaikan Proses	62
4.2.6 <i>Process Activity Mapping</i> Berdasarkan Usulan Eliminasi <i>Waste</i> dan Perbaikan Proses	65
4.2.7 <i>Future Sate Mapping</i>	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Simpulan	71
5.2 Saran	72
5.3 Keterbatasan	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penjelasan Lambang <i>Value Stream Mapping</i>	14
Tabel 2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3 <i>Process Activity Mapping</i> Penyelesaian Klaim Saat Ini	41
Tabel 4 Identifikasi <i>Waste</i> (Pemborosan) Berdasarkan Kriteria <i>Waste</i>	47
Tabel 5 Analisis <i>Root Cause</i> Waktu Tunggu Serah Terima Dokumen	49
Tabel 6 Analisis <i>Root Cause</i> Waktu Tunggu Pemrosesan Pembayaran Klaim....	53
Tabel 7 Usulan Eliminasi <i>Waste</i> (Pemborosan) dan Perbaikan Proses.....	55
Tabel 8 Stasiun Kerja dan <i>Cycle Time</i> Sebelum Perbaikan Proses.....	60
Tabel 9 Stasiun Kerja dan <i>Cycle Time</i> Setelah Perbaikan Proses	63
Tabel 10 Perbandingan Stasiun Kerja, <i>Cycle Time</i> dan <i>Activity Ratio</i> Sebelum dan Sesudah Usulan Perbaikan	64
Tabel 11 <i>Process Activity Mapping</i> Berdasarkan Usulan Eliminasi <i>Waste</i> dan Perbaikan Proses - A	65
Tabel 12 <i>Process Activity Mapping</i> Berdasarkan Usulan Eliminasi <i>Waste</i> dan Perbaikan Proses - B	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pertumbuhan Polis Asuransi Jiwa Indonesia Q1 2023.....	1
Gambar 2 Pencapaian SLA Penyelesaian Klaim Individu.....	4
Gambar 3 Contoh <i>Value Stream Mapping</i>	13
Gambar 4 Contoh <i>Diagram Fishbone</i>	21
Gambar 5 Kerangka Design Penelitian	26
Gambar 6 Struktur Unit Kerja Yang Melaksanakan Penutupan Klaim Individu..	33
Gambar 7 Diagram Alir Proses Penyelesaian Klaim Individu.....	36
Gambar 8 <i>Current State Mapping</i> – Seluruh Unit Kerja	44
Gambar 9 <i>Current State Mapping</i> – Unit Kerja <i>Front Liner</i>	44
Gambar 10 <i>Current State Mapping</i> – Unit Kerja <i>ClaimAdmin</i>	45
Gambar 11 <i>Current State Mapping</i> – Unit Kerja <i>ClaimAnalyst</i>	45
Gambar 12 <i>Current State Mapping</i> – Unit Kerja <i>Finance</i>	46
Gambar 13 <i>Fishbone Diagram</i> - Serah Terima Dokumen Pengajuan Klaim	48
Gambar 14 <i>Fishbone Diagram</i> - Pemrosesan Pengajuan Pembayaran Klaim.....	52
Gambar 15 <i>Presedence Diagram</i> Proses Penyelesaian Klaim Individu Saat Ini..	59
Gambar 16 <i>Presedence Diagram</i> Proses Penyelesaian Klaim Individu Setelah Eliminasi <i>Waste</i> dan Perbaikan Proses	62
Gambar 17 <i>Future State Mapping</i> – Seluruh Unit Kerja	67



Gambar 18 <i>Future State Mapping</i> – Unit Kerja <i>Front Liner</i>	67
Gambar 19 <i>Future State Mapping</i> – Unit Kerja <i>Claim Admin</i>	68
Gambar 20 <i>Future State Mapping</i> – Unit Kerja <i>Claim Analyst</i>	68
Gambar 21 <i>Future State Mapping</i> – Unit Kerja <i>Claim Finance</i>	69
Gambar 21 Perbandingan Sebelum dan Sesudah Eliminasi <i>Waste</i>	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Panduan Wawancara - Manager Klaim	77
Lampiran 2 – Panduan Wawancara – <i>Claim Admin 1</i>	78
Lampiran 3 – Panduan Wawancara - Klaim Admin 2	79
Lampiran 4 – Panduan Wawancara – Analisis 1	80
Lampiran 5 – Panduan Wawancara – Analisis 2	81
Lampiran 6 – Panduan Wawancara – Reporting & Payment	82
Lampiran 7 – Panduan Wawancara – <i>Document Scanning</i>	83
Lampiran 8 – Panduan Wawancara – Finance	84
Lampiran 9 – Hasil Wawancara – Responden A (Manajer Klaim)	85
Lampiran 10 – Transkrip Wawancara – Responden B (<i>Claim Admin Legacy</i>).....	89
Lampiran 11 – Transkrip Wawancara – Responden C (<i>Claim Admin Existing</i>)..	90
Lampiran 12 – Transkrip Wawancara – Responden D (<i>Claim Analyst Legacy</i>) .	92
Lampiran 13 – Transkrip Wawancara Responden E (<i>Claim Analyst Existing</i>)....	94
Lampiran 14 – Transkrip Wawancara – Responden F (Klaim Reporting)	96
Lampiran 15 <i>History of SLA Claim</i>	97