

ABSTRAK

PENERAPAN KANVAS PROPOSISI NILAI PADA APLIKASI KLAIM DARING PERUSAHAAN ASURANSI JIWA X

Fransiska Christina Berty
15/390228/PEK/21010

Perkembangan perasuransian secara global saat ini telah mengalami banyak perkembangan, mulai dari yang semula bersifat sangat konvensional hingga menjadi sangat modern. Perkembangan industri asuransi juga terjadi di Indonesia, hal ini dapat ditinjau dari pertumbuhan jumlah kekayaan dan investasi perusahaan-perusahaan asuransi di Indonesia. Hal tersebut terlihat pula dengan perkembangan pendapatan premi PT Asuransi Jiwa X. Namun perkembangan ini tentu berpengaruh dengan kegiatan operasional perusahaan seperti proses klaim, karena pertambahan jumlah pelanggan berbanding lurus dengan pertambahan jumlah kasus klaim.

Untuk mengimbangi jumlah kasus klaim yang masuk tentu dibutuhkan inovasi baru untuk mempercepat proses klaim sekaligus kepuasan yang lebih baik untuk pelanggan. Aplikasi klaim daring merupakan alternatif solusi yang paling potensial untuk mengatasi kendala-kendala yang ada saat ini. Berdasarkan hasil diskusi dan penyebaran kuesioner ke pelanggan asuransi jiwa dan kesehatan, didapatkan hasil bahwa 100% responden menyatakan aplikasi klaim daring akan membuat proses klaim lebih efektif dan efisien.

Pengujian kelayakan proyek aplikasi klaim daring pada 3 kondisi optimis, netral dan pesimis menunjukkan nilai NPV yang positif, perhitungan IRR diatas tingkat diskon yang diharapkan dan jangka waktu pengembalian investasi berada dalam rentang 95 hingga 527 hari. Berdasarkan hasil analisa kelayakan proyek, maka proyek aplikasi klaim daring ini layak untuk dijalankan

Kata Kunci: Aplikasi Klaim Daring, Asuransi Jiwa, Klaim Asuransi Jiwa

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF VALUE PROPOSITION CANVAS ON ONLINE CLAIM APPLICATION OF X LIFE INSURANCE COMPANY

Fransiska Christina Berty
15/390228/PEK/21010

Insurance development globally currently has experienced many developments, ranging from very conventional to become very modern. The development of the insurance industry also occurs in Indonesia, this can be seen from the growth in the amount of wealth and investment of insurance companies in Indonesia. This can also be seen from the development of PT Asuransi Jiwa X's premium income. However, this development certainly affects the company's operational activities such as the claim process, because the increase in the number of customers is directly proportional to the increase in the number of claim cases.

To compensate the number of claims cases certainly new innovations are needed to speed up the process of claims while at the same time to give more satisfaction for customers. The online claim application is the most potential alternative solution to overcome current constraints. Based on the results of discussions and questionnaires to life and health insurance customers, it was found that 100% of respondents said the online claim application would make the claim process more effective and efficient.

The project feasibility test of online claim application in 3 optimistic, neutral and pessimistic conditions shows a positive NPV value, the IRR calculation above the expected discount rate and the investment return period is in the range of 95 to 527 days. Based on the results of the project feasibility analysis, the online claim application project is feasible to run.

Keywords: Online Claim Application, Life Insurance, Life Insurance Claim