

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| COVER | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| INTISARI | xiii |
| ABSTRACT | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang | 1 |
| I.2 Rumusan Masalah | 3 |
| I.3 Pertanyaan Penelitian..... | 4 |
| I.4 Tujuan Penulisan..... | 4 |
| I.5 Manfaat Penelitian | 5 |
| I.6 Ruang Lingkup Penelitian..... | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 7 |
| II.1 Asuransi Jiwa | 7 |
| II.1.1 Subjek dan Objek Asuransi Jiwa..... | 8 |
| II.1.2 Polis Asuransi | 9 |
| II.1.3 Proses Pengajuan Asuransi Baru..... | 12 |
| II.1.3.1 Tahapan Pengajuan Asuransi Baru pada Lapangan | 13 |
| II.1.3.2 Tahapan Proses Pengajuan Asuransi Baru pada Kantor Pusat | 13 |
| II.2 Rangkaian Kegiatan (Value Chain) | 14 |
| II.2.1 Mengidentifikasi Nilai Peranan Kegiatan | 14 |
| II.2.2 Kegiatan Utama | 15 |
| II.2.3 Kegiatan Pendukung | 16 |
| II.3 Konsep <i>Lean Management</i> | 17 |
| II.4 Konsep Analisis Pemborosan | 19 |
| II.4.1 Pemborosan pada Industri Pelayanan | 21 |
| II.5 Matriks Keterkaitan Pemborosan (<i>Waste Relationship Matrix</i>) | 23 |
| II.6 <i>Value stream mapping</i> (VSM) | 28 |
| II.6.1 Ikon pada <i>Value stream mapping</i> | 30 |
| II.6.2 Tahapan <i>Value stream mapping</i> | 32 |
| II.7 Analisis Akar Penyebab (<i>Root Cause Analysis</i>)..... | 35 |
| IV.7.1 <i>Why-why Diagram</i> | 36 |



| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| BAB III METODA PENELITIAN | 37 |
| III.1 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 37 |
| III.2 Metode Pengumpulan Data..... | 37 |
| III.2.1 Data Primer..... | 37 |
| III.2.2 Data Sekunder | 38 |
| III.3 Instrumen Penelitian | 39 |
| III.3.1 <i>Value stream mapping</i> | 39 |
| III.3.2 Analisis Pemborosan (<i>Waste Analysis</i>) | 39 |
| III.3.3 Matriks Keterkaitan Pemborosan (<i>Waste Relationship Matrix</i>) | 40 |
| III.3.4 Analisis Akar Penyebab (<i>Root Cause Analysis</i>)..... | 40 |
| III.4 Metode Analisis Data..... | 40 |
| III.5 Desain Metode Penelitian | 42 |
| BAB IV PEMBAHASAN | 44 |
| IV.1 Profil Perusahaan..... | 44 |
| IV.2 Penentuan Produk | 44 |
| IV.3 Proses Pengajuan Asuransi Baru di PT. XYZ: Produk MOC..... | 45 |
| IV.3.1 Tahapan pada Lapangan | 45 |
| IV.3.2 Tahapan pada Kantor Pusat..... | 50 |
| IV.4 Pembahasan | 59 |
| IV.4.1 <i>Service Value stream mapping: Current State Mapping</i> | 59 |
| IV.4.2 Analisis Pemborosan pada Proses Pengajuan Asuransi Baru secara Digital | 62 |
| IV.4.3 Pelaksanaan dan pengolahan Kuesioner <i>Waste Relationship Matrix</i> | 68 |
| IV.4.4 Jawaban Hasil Kuesioner <i>Waste Relationship Matrix</i> | 72 |
| IV.5 Analisis Akar Sebab Masalah (<i>Root Cause Analysis</i>) | 74 |
| IV.6 Usulan Berdasarkan Pembahasan | 83 |
| IV.6.1 Usulan Future State Value Mapping..... | 87 |
| IV.7 Tilikan Konseptual..... | 91 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 95 |
| V.1 Kesimpulan | 95 |
| V.2 Saran | 98 |
| V.3 Keterbatasan..... | 104 |
| DAFTAR PUSTAKA | 105 |