

ABSTRAK

ANALISIS PROSES PENYELESAIAN KLAIM RITEL DENGAN PENDEKATAN *VALUE STREAM MAPPING* PADA PT. ASURANSI JASA INDONESIA

Rostina J Banjarnahor
19/452803/PEK/25755

PT Asuransi Jasa Indonesia (Asuransi JASINDO) merupakan salah satu perusahaan asuransi BUMN yang bergerak di bidang jasa asuransi kerugian dan telah berdiri sejak tahun 1973. Asuransi JASINDO berupaya merambah segmen ritel sebagai respons atas tuntutan pasar sehingga dapat bersaing di industri jasa asuransi kerugian. Portofolio ritel yang dimiliki Asuransi JASINDO masih belum dapat bersaing dengan kompetitor di industrinya. Hal tersebut disebabkan karena lamanya proses penyelesaian klaim ritel pada Asuransi JASINDO dibandingkan dengan kompetitornya. Salah satu aspek yang memerlukan perhatian khusus dan menjadi isu bagi manajemen Asuransi JASINDO adalah dalam mempersingkat waktu proses penyelesaian klaim ritel sebesar 27,56 hari kerja. Berbeda dengan kompetitor yang dapat melakukan penyelesaian klaim ritel selama 14 hari kerja sejak dokumen lengkap.

Metode yang digunakan untuk menggambarkan proses penyelesaian klaim ritel yang ada di Asuransi JASINDO adalah dengan menggunakan Value Stream Mapping dan didapatkan bahwa proses penyelesaian klaim ritel yang ada di Asuransi JASINDO memiliki waktu *non value added* sebesar 26,08 % dari total *lead time* yang ada didalam proses penyelesaian klaim ritel dan perlu dilakukan pengurangan. Analisis pemborosan (*waste*) pada penelitian ini menggunakan metode *waste assessment model* dan didapatkan hasil persentase dua bobot *waste* tertinggi yaitu *waiting* sebesar 19% dan *inappropriate processing* sebesar 19%.

Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara semi terstruktur kepada narasumber utama yang dilakukan untuk menganalisis proses penyelesaian klaim ritel dengan pendekatan *Value Stream Mapping*. Tools yang digunakan dalam penelitian ini adalah Value Stream Analysis dengan instrumen wawancara, FGD, dan kuesioner.

Hasil dari penelitian menemukan *waste* terbesar pada proses penyelesaian klaim ritel Asuransi JASINDO adalah *inappropriate processing* dan *waiting*. Hal tersebut disebabkan karena approval berjenjang dan beberapa tahapan proses pengajuan klaim masih dilakukan secara manual. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk mengurangi *waste* tersebut adalah dengan menggunakan aplikasi *e-claim* dan *e-sign*. Hasilnya diperoleh penghematan rata-rata waktu proses penyelesaian klaim ritel di Asuransi JASINDO dapat menjadi lebih cepat, dari 27,56 hari kerja menjadi 17,19 hari kerja, atau berkurang 10,37 hari.

Kata kunci: *value stream mapping, value stream analysis tools, insurance, claim insurance, waste, service*

ABSTRACT

ANALYSIS OF RETAIL CLAIM SETTLEMENT PROCESS WITH A VALUE STREAM MAPPING APPROACH AT PT. ASURANSI JASA INDONESIA

Rostina J Banjarnahor

19/452803/PEK/25755

PT Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO Insurance) is one of the state-owned insurance companies engaged in loss insurance services and has been established since 1973. In running and developing its business, the JASINDO Insurance business portfolio was previously dominated by the corporate segment. However, since 2017, JASINDO Insurance has attempted to expand the retail segment in response to market demands so that it can compete in the general insurance industry. The retail portfolio owned by JASINDO Insurance is still unable to compete with competitors in its industry. This is due to the lengthy retail claim settlement process at JASINDO Insurance compared to its competitors in the general insurance industry. One aspect that requires special attention and becomes an issue for the management of JASINDO Insurance is in shortening the retail claim settlement process time by 27.56 working days. Unlike competitors who can settle retail claims for 14 working days from the time the documents are complete.

The method used to describe the retail claim settlement process at JASINDO Insurance is to use Value Stream Mapping and it is found that the retail claim settlement process at JASINDO Insurance has a non-value added time of 26.08% of the total lead time in the process. settlement of retail claims and deductions need to be made. Waste analysis in this study uses the waste assessment model method and the results obtained are the percentages of the two highest waste weights, namely waiting at 19% and inappropriate processing at 19%.

This research is descriptive qualitative by conducting semi-structured interviews with key informants to analyze the retail claim settlement process using the Value Stream Mapping approach. The tools used in this study are Value Stream Analysis with interview instruments, FGDs, and questionnaires.

The results of the study found that the largest waste in the retail claim settlement process for JASINDO Insurance was inappropriate processing and waiting. This is because approval is tiered and several stages of the claim submission process are still done manually. Proposed improvements that can be made to reduce this waste are by using e-claim and e-sign applications. The result is that the average time saving for the retail claim settlement process at JASINDO Insurance can be faster, from 27.56 working days to 17.19 working days, or a decrease of 10.37 days

Keywords: value stream mapping, value stream analysis tools, insurance, claim insurance, waste, service