

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses klaim asuransi kendaraan bermotor di PT Asuransi Jasaraharja Putera dengan menggunakan pendekatan Value Stream Mapping (VSM) sebagai bagian dari metode Lean Management, untuk mengidentifikasi aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah (NVA) dan penyebab inefisiensi, serta merancang Future State Map (FSM) sebagai solusi perbaikan. Berdasarkan hasil observasi lapangan, wawancara mendalam, analisis dokumen (SOP, SLA, dan data historis), serta pengolahan data dengan triangulasi metode dan sumber, diperoleh kesimpulan berikut:

1. Identifikasi Aktivitas VA/NNVA/NVA:

Analisis Process Activity Mapping (PAM) menunjukkan bahwa dari 14 tahapan utama proses klaim, aktivitas yang termasuk Non-Value Added (NVA) masih mendominasi, antara lain duplikasi input data, pengiriman dokumen fisik (invoice), serta approval manual yang berlapis. Aktivitas NVA ini memperpanjang waktu siklus klaim rata-rata menjadi ± 86 hari, jauh melampaui SLA internal perusahaan (14 hari kerja).

2. Penyebab Inefisiensi Proses:

Hasil analisis gabungan dari Waste Analysis, QFM, DPA, dan Fishbone per tahapan proses mengindikasikan bahwa inefisiensi terjadi akibat:

- Keterbatasan integrasi sistem (MANTLE, CARE, dan SurveyNet) yang menyebabkan entri data berulang,
- Ketergantungan pada dokumen fisik dan konfirmasi manual,
- Bottleneck di proses approval klaim dengan nilai >Rp15 juta karena harus melalui kantor pusat,
- Variasi kompetensi staf dan kurangnya pemanfaatan teknologi digital untuk validasi otomatis.

3. Rancangan Future State Map (FSM):

FSM dirancang dengan fokus pada digitalisasi *end-to-end*, integrasi sistem berbasis API, penerapan SPK otomatis untuk klaim sampai dengan Rp15 juta, serta dashboard SLA *real-time* yang dapat diakses oleh nasabah, cabang, dan

kantor pusat. Desain ini diproyeksikan mampu memangkas waktu siklus klaim hingga maksimal 14 hari, dengan pengurangan aktivitas NVA hingga 80%.

4. Rencana Implementasi dan Dampak Strategis:

FSM diimplementasikan dalam tiga fase yaitu konsolidasi sistem dan SOP (0–3 bulan), pilot project di cabang (3–6 bulan), dan roll-out nasional (6–12 bulan) dengan Gantt Chart 12 bulan sebagai panduan timeline dan PIC. Dampak strategis yang diharapkan mencakup:

- Peningkatan efisiensi operasional melalui penghapusan aktivitas administratif berulang,
- Peningkatan kepuasan nasabah dengan transparansi proses klaim,
- Transformasi digital berbasis prinsip lean,
- Penguatan tata kelola dan akuntabilitas SLA secara real-time.

5.2. Saran

Berdasarkan temuan penelitian dan desain FSM yang telah disusun, berikut beberapa saran yang ditujukan kepada pihak manajemen PT Asuransi Jasaraharja Putera dan peneliti selanjutnya:

1. Bagi Perusahaan:

- a. Integrasi sistem informasi klaim (MANTLE, CARE, SurveyNet) secara penuh untuk menghilangkan duplikasi input, mengurangi potensi error, dan mempercepat alur proses.
- b. Revisi SOP dengan pendekatan berbasis risiko, termasuk delegasi kewenangan klaim kecil kepada cabang (klaim <Rp15 juta) agar tidak terjadi bottleneck di pusat.
- c. Pelatihan rutin untuk SDM terkait transformasi digital, penggunaan dashboard SLA, serta pengelolaan klaim berbasis sistem terintegrasi.
- d. Monitoring SLA berbasis real-time dengan memanfaatkan dashboard yang dapat menampilkan performa cabang secara transparan.
- e. Post Implementation Review (PIR) dilakukan setelah fase roll-out (12 bulan) untuk mengevaluasi efektivitas FSM, mengidentifikasi hambatan, dan mengoptimalkan SOP digital.

Khusus untuk revisi SOP, sebagai bagian dari rekomendasi perbaikan proses klaim berbasis *Future State Map (FSM)*, perusahaan perlu melakukan revisi dan penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) klaim kendaraan bermotor. Usulan ini menekankan pada kejelasan alur kerja, pembagian otorisasi, serta integrasi sistem digital untuk mendukung efisiensi dan transparansi layanan.

Tujuan SOP

1. Menyediakan panduan kerja yang terstandar bagi seluruh unit terkait dalam proses klaim kendaraan bermotor.
2. Memastikan setiap tahapan proses klaim berjalan sesuai Service Level Agreement (SLA) yang ditetapkan.
3. Mengurangi aktivitas non-value-added (NVA) seperti duplikasi input data, pengiriman dokumen fisik, dan verifikasi manual.
4. Meningkatkan koordinasi lintas unit (cabang, pusat, bengkel) melalui alur otorisasi yang jelas dan penggunaan sistem terintegrasi (MANTLE, CARE, SurveyNet).

Pihak yang Terlibat

1. Nasabah: Pihak yang melaporkan klaim, melengkapi dokumen, dan menerima hasil klaim.
2. Petugas Frontliner/Admin Klaim Cabang: Bertanggung jawab melakukan input data awal, komunikasi dengan nasabah, dan pengiriman dokumen digital.
3. Surveyor: Melakukan survei kerusakan kendaraan dan unggah hasil ke sistem SurveyNet.
4. Internal Adjuster / Assistance Manager Klaim: Memvalidasi kelengkapan dokumen dan menganalisis liabilitas klaim.
5. Branch Manager: Menyetujui SPK untuk klaim \leq Rp15 juta.
6. Kantor Pusat (Dept. Head, Claim Service Group Head, Direktur Teknik): Menyetujui klaim dengan nilai di atas Rp15 juta sesuai kewenangan berjenjang.
7. Bengkel Rekanan: Melakukan estimasi biaya perbaikan, perbaikan kendaraan, dan pengajuan invoice.

8. Unit Keuangan: Melakukan approval dan pembayaran klaim melalui sistem CARE.

RACI Matrix – Proses Klaim Kendaraan Bermotor

Tahapan Proses	Nasabah	Frontliner /Admin	Surveyor	Asmen Klaim	Branch Manager	Pusat (Dept/Group Head)	Bengkel	Keuangan
Pelaporan klaim	R	A	I	I	I	I	I	I
Input data/register klaim	I	R/A	I	I	I	I	I	I
Survey klaim	I	I	R/A	C	I	I	I	I
Validasi klaim	I	C	C	R/A	I	I	I	I
Penunjukan bengkel	I	R/A	I	C	I	I	C	I
Estimasi biaya	I	I	I	C	I	I	R/A	I
Reviu nilai estimasi	I	C	I	R	A	I	C	I
Persetujuan SPK	I	C	I	C	R/A (≤ 15 jt)	R/A (> 15 jt)	C	I
Perbaikan kendaraan	I	I	I	I	I	I	R/A	I
Penyerahan kendaraan	R	C	I	I	I	I	A	I
Pengiriman invoice	I	I	I	I	I	I	R	C
Approval invoice	I	I	I	C	I	R/A	I	C
Pembayaran ke bengkel	I	I	I	I	I	I	I	R/A

Keterangan:

- R (Responsible): Pihak yang bertanggung jawab langsung melaksanakan tugas.
- A (Accountable): Pihak yang memiliki wewenang akhir dan bertanggung jawab penuh.
- C (Consulted): Pihak yang dimintai masukan sebelum keputusan/tindakan.

I Made Balik Yudana, 2025

ANALISIS PROSES KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR MENGGUNAKAN VALUE STREAM MAPPING DI PT ASURANSI JASARAHARJA PUTERA

UPN "Veteran" Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S2 Manajemen Operasional
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

- I (Informed): Pihak yang diberi informasi terkait hasil atau perkembangan.
 2. Bagi Peneliti Selanjutnya:
 - a. Penelitian lanjutan dapat memperluas objek studi ke jenis klaim lain (contoh: properti atau kesehatan) atau membandingkan dengan perusahaan asuransi lain.
 - b. Gunakan pendekatan kuantitatif berbasis data SLA historis dalam jumlah besar untuk pengukuran dampak implementasi FSM secara statistik.
 - c. Kembangkan model prediktif menggunakan teknologi big data atau AI untuk memperkirakan waktu penyelesaian klaim dan potensi kendala.

Dengan penguatan sistem dan proses berbasis lean digital, perusahaan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan.