



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

TESIS

I MADE BALIK YUDANA

2310121035

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN OPERASIONAL
MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



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

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister

I MADE BALIK YUDANA

2310121035

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN OPERASIONAL
MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : I Made Balik Yudana

NIM. : 2310121035

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 22 Juli 2025

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'POS', and 'MERDEKA TIMOR'. The signature is a stylized, cursive script.

(I Made Balik Yudana)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Made Balik Yudana
NIM. : 2310121035
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Tesis saya yang berjudul :

Analisis Proses Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Menggunakan Value Stream Mapping Di PT Asuransi Jasaraharja Putera

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta
Pada tanggal : Juli 2025

Yang menyatakan,

A red official stamp of the Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta is visible. The stamp contains the text 'UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA' and 'METAL TEMPEL' with a serial number '55AMX292789631'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

(I Made Balik Yudana)

TESIS

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

Dipersiapkan dan disusun oleh:

I MADE BALIK YUDANA

2310121035

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 16 Juli 2025

dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



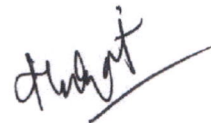
Dr. Iwan Kresna Setiadi, SE., MM.

Ketua Penguji



Dr. Febriana Wurjaningrum, SE., MT.

Penguji I



Dr. Taufiq Hidayat, SE., MM.

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, SE., MM.

Dekan



Dr. Ranila Suciati, SE., MM. CFP.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : Juli 2025

**Analisis Proses Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor
Menggunakan Value Stream Mapping Di
PT Asuransi Jasaraharja Putera**

By I Made Balik Yudana

Abstract

This study analyzes the motor vehicle insurance claim process at PT Asuransi Jasaraharja Putera (JRP) using Lean Management through the Value Stream Mapping (VSM) method. The current process is inefficient, exceeding the 14-working-day SLA with an average completion time of 86 days. Data were collected through observations, interviews, and document analysis in several branch offices. Using seven VSM tools including Process Activity Mapping (PAM), Quality Filter Mapping (QFM), and Decision Point Analysis (DPA)—the study identified that 46% of activities are non-value-added (NVA). Major wastes include duplicated data entry, delayed SPK approvals, and physical document handling. A Future State Map (FSM) was designed, proposing digital integration between SurveyNet, Mantle, and Care systems, automation for low-value claims, and real-time SLA monitoring dashboards. Root cause analysis using the Fishbone method revealed key contributing factors: people, methods, machines, materials, environment, and measurement. The proposed implementation plan includes three phases: system consolidation, pilot testing, and national rollout. Strategically, FSM adoption is expected to improve service level compliance, operational efficiency, and customer satisfaction while supporting the company's digital transformation goals.

Keywords: *Lean Management, Value Stream Mapping, Insurance Claim Process, Service Level Agreement, Process Digitalization*

**Analisis Proses Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor
Menggunakan Value Stream Mapping Di
PT Asuransi Jasaraharja Putera**

Oleh I Made Balik Yudana

Abstrak

Penelitian ini menganalisis proses klaim asuransi kendaraan bermotor di PT Asuransi Jasaraharja Putera (JRP) dengan pendekatan Lean Management melalui metode Value Stream Mapping (VSM). Proses klaim saat ini belum efisien, dengan waktu penyelesaian rata-rata 86 hari, jauh melampaui SLA internal sebesar 14 hari kerja. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen di beberapa kantor cabang. Dengan menggunakan tujuh alat utama VSM, termasuk Process Activity Mapping (PAM), Quality Filter Mapping (QFM), dan Decision Point Analysis (DPA), ditemukan bahwa 46% aktivitas tergolong non-value-added (NVA). Inefisiensi utama meliputi input data ganda, keterlambatan persetujuan SPK, dan penggunaan dokumen fisik. Penelitian ini merancang Future State Map (FSM) yang mengusulkan integrasi sistem SurveyNet, Mantle, dan Care, otomatisasi klaim bernilai kecil, serta pemantauan SLA secara real-time. Analisis akar masalah menggunakan metode Fishbone mengidentifikasi enam penyebab utama: manusia, metode, mesin, material, lingkungan, dan pengukuran. Rencana implementasi dibagi dalam tiga tahap: konsolidasi sistem, uji coba terbatas, dan implementasi nasional. Penerapan FSM diharapkan meningkatkan efisiensi operasional, kepatuhan terhadap SLA, serta mendukung transformasi digital perusahaan.

Kata Kunci: *Lean Management, Value Stream Mapping, Proses Klaim Asuransi, Service Level Agreement, Digitalisasi Proses*

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan November 2024 sampai dengan Juni 2025 dengan judul “Analisis Proses Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Menggunakan Value Stream Mapping di PT Asuransi Jasaraharja Putera”. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Febriana Wurjaningrum, SE.,MT. dan Bapak Dr. Taufiq Hidayat, SE.,MM. selaku Dosen Pembimbing; serta Bapak Dr. Iwan Kresna Setiadi, SE., MM. selaku Ketua Penguji yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada istri, anak serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada teman-teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, Juli 2025

I Made Balik Yudana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN TESIS	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Research Gap	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. Lean Management	12
2.1.2. Lean Service	16
2.1.3. Inefisiensi (<i>Waste</i>) dalam Lean	21
2.1.4. Value Stream Mapping (VSM)	23
2.1.5 Teori Sistem	28
2.1.6. Proses Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor	31
2.2. Penelitian yang Relevan	35
2.3. Kerangka Berpikir	51
2.3.1. Hubungan antara VSM dan Efisiensi Klaim	51
2.3.2. Peran Lean Six Sigma dalam Peningkatan Kualitas Klaim	52
2.3.3. Pengaruh Digitalisasi terhadap Efisiensi Operasional	52
2.3.4. Peran Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Konsistensi Klaim	53
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	55
3.2. Fokus Penelitian	56
3.3. Prosedur Penelitian	56
3.3.1. Persiapan Penelitian	57
3.3.2. Pengumpulan Data	58
3.3.3. Pengolahan Data	62
3.3.4. Analisis Data	63
3.4. Protokol Pertanyaan untuk Wawancara	64

3.5. Teknik Analisis Data	67
---------------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	70
4.2 Deskripsi Proses Klaim Eksisting (Current State Mapping)	78
4.2.1 Alur Umum Proses Klaim	78
4.2.2 Sistem Informasi yang Digunakan	79
4.2.3 Hasil Observasi Proses Penyelesaian Klaim	79
4.2.4 Temuan Awal dalam Proses Eksisting	85
4.2.5 Integrasi Teori dan Studi Terdahulu	87
4.3 Big Picture Mapping	88
4.4 Identifikasi <i>Waste</i>	91
4.5 The Seven Value Stream Mapping Tools	94
4.5.1 Process Activity Mapping (PAM)	94
4.5.2 Quality Filter Mapping (QFM)	95
4.5.3 Decision Point Analysis (DPA)	95
4.5.4 Penggunaan Data Kuantitatif untuk Pemodelan VSM	95
4.5.5 Kaitan dengan Desain Future State Map	96
4.6 Analisis Process Activity Mapping	97
4.6.1 Klasifikasi Aktivitas	97
4.6.2 Analisis Waktu Proses	98
4.6.3 Implikasi Temuan	99
4.7 Analisis Akar Penyebab Inefisiensi dan Proses Kritis	100
4.7.1 Quality Filter Mapping (QFM)	100
4.7.2 Decision Point Analysis (DPA)	101
4.7.3 Implikasi QFM dan DPA terhadap Redesign Proses	102
4.8 Desain Future State Map	112
4.8.1. Komponen Kunci Future State Map	113
4.8.2. Estimasi Dampak FSM terhadap Waktu Proses	114
4.8.3 Manfaat dan Dampak yang Diharapkan	114
4.9 Rencana Implementasi dan Implikasi Strategis	115
4.9.1. Tahapan Rencana Implementasi FSM	116
4.9.2. Post Implementation Review (PIR)	116
4.9.3. Implikasi Strategis Implementasi FSM	118

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	120
5.2. Saran	120

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penetrasi dan Densitas Asuransi di ASEAN	1
Tabel 1.2. Trend Pengaduan Klaim Asuransi	3
Tabel 1.3. Rata-Rata Penyelesaian Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor	5
Tabel 1.4. Jumlah Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Sesuai SLA	15
Tabel 2.1. Seven Stream Mapping Tools	20
Tabel 2.2. Ringkasan Penelitian Terdahulu	35
Tabel 4.1. Lead Time Proses Penyelesaian Klaim Kendaraan Bermotor	79
Tabel 4.2. Distribusi Lama Penyelesaian Klaim Berdasarkan <i>Lead Time</i> Penyelesaian	81
Tabel 4.3. Jumlah Rerata <i>Lead Time</i> Berdasarkan Tingkat Nilai Klaim	82
Tabel 4.4. Distribusi Lead Time Penyelesaian Klaim Berdasarkan Realisasi SLA	83
Tabel 4.5. Matriks Hasil Wawancara Informan Terkait Proses Klaim	85
Tabel 4.6. Jenis <i>Waste</i> Dan Dampaknya Terhadap SLA	94
Tabel 4.7. Klasifikasi VA, NNVA, dan NVA pada Setiap Tahapan Proses Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor	97
Tabel 4.8. Titik Defect pada Setiap Tahapan Proses Klaim	100
Tabel 4.9. Fishbone Penyebab Waste pada Setiap Tahapan Proses Klaim	104
Tabel 4.10 Implikasi QFM, DPA, dan Fishbone per Tahapan Proses Klaim	110
Tabel 4.11 Gantt Chart Implementasi FSM	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Tren Densitas Asuransi di Indonesia (2018-2022)	2
Gambar 2.1.	Prosedur Penelitian	34
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi PT Asuransi Jasaraharja Putera – Kantor Pusat	71
Gambar 4.2.	Struktur Organisasi PT Asuransi Jasaraharja Putera – Kantor Cabang Tipe A	72
Gambar 4.3.	Struktur Organisasi PT Asuransi Jasaraharja Putera – Kantor Cabang Tipe B	72
Gambar 4.4.	Struktur Organisasi PT Asuransi Jasaraharja Putera – Kantor Cabang Tipe C	73
Gambar 4.5.	Standar Prosedur Operasional Penanganan Klaim – Cabang Tipe A/B	74
Gambar 4.6.	Alur Kerja Penanganan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor	75
Gambar 4.7.	Kewenangan Penyelesaian Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor	76
Gambar 4.8.	Current State Mapping	84
Gambar 4.9.	Analisis Akar Masalah Inefisiensi Menggunakan Metode Fishbone (Ishikawa)	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Lembar Kerja Wawancara
Lampiran 2.	Transkrip Wawancara