

# Usulan peningkatan kualitas proses klaim PT. Asuransi X dengan metode lean six sigma = Quality improvement recommendation of claim process PT. Asuransi X using lean six sigma method

Jaka Utama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20248006&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Peningkatan kualitas secara berkesinambungan adalah hal yang mutlak diperlukan untuk memenangkan persaingan industri. Asuransi sebagai industri jasa harus memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam proses klaim kepada klien. Dengan menggunakan metode Lean Six Sigma yang merupakan kombinasi antara metodologi Lean Management dan Six Sigma, proses yang tidak menambah nilai di mata konsumen dapat teridentifikasi, serta variasi dari proses dapat diminimalisasi sehingga mengurangi cacat yang terdapat pada produk yang sampai kepada konsumen, dan biaya karena kualitas yang buruk dapat dikurangi.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode Lean Six Sigma untuk meningkatkan kualitas proses klaim pada Perusahaan Asuransi PT.X. Sesuai dengan Customer Critical To Quality (CTQ), kecepatan proses merupakan kebutuhan yang paling penting dari proses klaim. Dari data yang telah dikumpulkan atas indikator kinerja proses, penulis beserta tim Six Sigma menganalisa atas akar permasalahan dengan menggunakan alat-alat statistik.

Akar permasalahan yang teridentifikasi sebagai permasalahan yang paling signifikan adalah jumlah staf klaim yang kurang, tidak adanya pihak yang mengingatkan bengkel untuk segera menerbitkan invoice atas jasa perbaikan, serta staf klaim yang tidak mudah untuk memantau status klaim. Usulan perbaikan yang diajukan berdasarkan analisa tersebut antara lain: penambahan jumlah staf klaim, pembuatan aplikasi berbasis web yang dapat memungkinkan staf klaim memantau status klaim secara rinci, serta monitor secara berkala terhadap proses yang dilakukan oleh bengkel rekanan.

*Continuous quality improvement is absolutely required to win in the recent industry competition. Insurance industry as a service industry has to deliver good service quality in claim processing to the insured customers. Using Lean Six Sigma Methodology, which came from the combination of Lean Management and Six Sigma method, Non-Value Adding process can be identified, and the variation of process can be minimized. Therefore, the defect delivered to the customer can be minimized and the cost of poor quality could be reduced.*

In this research, the author uses the Lean Six Sigma method to improve the claim process quality in PT X insurance company. Based on Customer Critical To Quality (CTQ), the short duration of processing is the most important need required. And by the data gathered based on the performance indicator, the author and Six Sigma team analyzed the root causes using statistical tools.

The root causes identified as significant causes of long time claim processing are inadequate claim staff quantity, no reminder function for invoice issuance, and the difficulty of claim staff to view the claim's status. The recommendations proposed based on the analysis are the addition of claim staff, building an web-based application which enables claim department to view the detail of all claims status easily, and the last is monitoring and control periodically to the process done by the repairing shop partner.