

# Rancang ulang proses penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor menggunakan metode value stream mapping = Redesigning process of motor vehicle insurance claims settlement using value stream mapping method

Rosyid Tri Yunanto As, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20332117&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Saat ini pertumbuhan kendaraan bermotor semakin meningkat setiap tahunnya. Semakin banyaknya kendaraan bermotor jika tidak diikuti dengan kedisiplinan berkendara akan membuat angka kecelakaan meningkat. Tingkat kecelakaan yang semakin tinggi membuat orang ingin mendapatkan rasa aman dalam berkendara. Asuransi kendaraan bermotor memberikan perlindungan kepada nasabah asuransi dalam berkendara. Manfaat asuransi akan dirasakan oleh nasabah saat terjadinya klaim. Saat ini masih terjadi masalah dalam penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor yaitu masalah dalam turunnya surat perintah kerja ke bengkel dan proses pembayaran yang lama.

Penelitian ini membahas pengurangan waktu proses penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor menggunakan metode value stream mapping sehingga pemborosan yang terjadi pada setiap proses dapat diketahui dan dapat dihilangkan. Tujuan dari penelitian ini adalah mendapatkan proses penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor yang lebih cepat dengan tetap memperhatikan ketentuan dalam polis asuransi. Membuat proses turunnya surat perintah kerja dan proses pembayaran menjadi lebih cepat dengan menghilangkan non value added activity. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Value Stream Mapping.

Hasil penelitian ini adalah dengan menggabungkan proses laporan klaim dan pembuatan NOL (Notification Of Loss), waktu turunnya SPK (Surat Perintah Kerja) menjadi 2 hari dari sebelumnya paling cepat 5 hari dan dengan memaksimalkan sistem online star jasindo, proses pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor dapat diselesaikan dalam waktu 11 hari dari sebelumnya paling cepat 14 hari.

.....Currently the growth of motor vehicles is increasing every year. Increasing number of vehicles if not followed with discipline drive will make the number of accidents increases. Higher accident rate makes people want to get a sense of safety in driving. Motor vehicle Insurance provides insurance protection to customers in the drive. Insurance benefits will be felt by customers as incurred claims. While this is still a Problem occurred in motor insurance claims settlement of the issue of the decline in the work order to the garage and the old payment. This study discusses the reduction of processing time motor insurance claims settlement using value stream mapping methods that waste that occurs in each process can be identified and eliminated.

The purpose of this research is to get the motor vehicle insurance claim settlement faster by taking into account the provisions of the insurance policy. Making adjustment process work order and payment process becomes faster by eliminating non-value added activity. The method used in this study is Value Stream Mapping method.

The results of this study is to combine the claims and making reports NOL (Notification Of Loss), the day of the work order to be 2 days from the previous fastest 5 days and by maximizing online Star Jasindo systems, payment processing insurance claims motor vehicle completed within 11 days of the previous fastest 14

days.