



**ANALISIS PENGARUH AUTOMATISASI SISTEM
DATA ENTRY TERHADAP KUALITAS DAN
KUANTITAS PRODUKSI PENUTUPAN POLIS DI
DEPARTEMEN POLICY SERVICE**

**(STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN ASURANSI
KERUGIAN DI PT. ZII)**

T E S I S

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

EKO ABRIADY PUTRA

55111110001

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2014**



**Analisis Pengaruh Automatisasi Sistem Data Entry
Terhadap Kualitas dan Kuantitas Produksi Penutupan
Polis di Departemen Policy Service**

**(Studi Kasus Pada Perusahaan Asuransi Kerugian
di PT. ZII)**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Eko Abriady Putra
55111110001

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2014**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Nama : Eko Abriady Putra
N.I.M : 55111110001
Jurusan : Pasca Sarjana
Fakultas : Magister Manajemen
Judul Tesis : **Analisis Pengaruh Automatisasi Sistem Data Entry Terhadap Kualitas dan Kuantitas Produksi Penutupan Polis di Departemen Policy Service.
(Studi Kasus Pada Perusahaan Asuransi Kerugian di PT. ZII)**

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 27 November 2014



Eko Abriady Putra

PENGESAHAN

J u d u l : Analisis Pengaruh Automatisasi Sistem Data Entry Terhadap Kualitas dan Kuantitas Produksi Penutupan Polis di Departemen Policy Service. (Studi Kasus Pada Perusahaan Asuransi Kerugian di PT ZII)

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis/Kajian Masalah Perusahaan

N a m a : Eko Abriady Putra

N I M : 55111110001

Program : Pasca Sarjana Magister Manajemen

Tanggal : 27 November 2014

Mengesahkan

Pembimbing Utama

UNIVERSITAS

MERCU BUANA


Dr. Ediyanto

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Augustina Kurniasih, ME.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-NYA pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : **Analisis Pengaruh Automatisasi Sistem Data Entry Terhadap Kualitas dan Kuantitas Produksi Penutupan Polis di Departemen Policy Service(Studi Kasus Pada Perusahaan Asuransi Kerugian di PT. ZII)**. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini.

Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada : Dosen pembimbing saya, Dr. Ediyanto, yang selalu memberikan bimbingan serta masukan untuk memperbaiki tesis ini menjadi lebih baik lagi. Penulis juga berterimakasih kepada Dr. Ahmad Hidayat Sutawijaya, sebagai pihak Penguji pada Ujian Tesis, Sekprodi 2 Magister Manajemen Bapak Priyono, SE.ME yang bertindak sebagai Ketua sidang tesis saya, Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana dan Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Kaprodi Magister Manajemen. Secara pribadi, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada Ibunda saya, Dra. Halimah Darmawi, MPd karena dukungan, dorongan moral serta doa dari beliau,

penulis berhasil menyelesaikan perkuliahan pasca sarjana ini; Istri saya, Suci Trysvianny, yang selalu memberi support serta kesabaran dalam menunggu saya menyelesaikan perkuliahan serta tesis ini, serta buah hati kami berdua, Adeeva Afsheen Myesha sebagai penyemangat dan motivasi saya untuk selalu berusaha lebih baik lagi; Staf administrasi Prodi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana; Bapak Alifianto MM, Razi Aulia MM, dan Rizky Pratama MM. atas bantuan materinya serta rekan-rekan mahasiswa angkatan 18 Magister Manajemen Mercu Buana lainnya yang telah memberikan bantuan serta masukan dalam penulisan tesis ini; Bapak Yosie Iroth untuk masukan serta idenya, Sutan Siahaan AAIK dan ibu Ila Nazila untuk toleransi karena saya terlalu sering izin demi penyelesaian tesis ini, Frenesh Eunike MM untuk bantuannya, serta rekan-rekan sejawat lainnya di perusahaan tempat penulis bekerja, karena telah memberikan bantuan data serta informasi yang dibutuhkan sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan.

Penulis juga berterima kasih kepada pihak-pihak terkait yang belum disebutkan di atas sehingga bisa terselesaikan tesis ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan asuransi di tanah air.

Eko Abriady Putra
55111110001

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
PENGESAHAN	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	19
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	20
BAB II. TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	21
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	25
2.2.1. Jenis-jenis Asuransi pada PT. ZII	26
2.2.2. Produk-produk Unggulan PT. ZII	29
2.3. Sumber Daya PT. ZII	31
2.3.1. Sumber Daya Operasional (<i>Policy Service Dept.</i>)	35
2.4. Tantangan Bisnis PT. ZII	39
2.5. Kegiatan Fungsi Bisnis Operasional pada <i>Policy Service</i>	41

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1. Kajian Pustaka.....	43
3.1.1. Pengertian Asuransi.....	43
3.1.2. Peranan dan Tujuan Asuransi.....	45
3.1.3. Jenis, Tipe dan Usaha-usaha Penunjang Asuransi.....	48
3.2. Penelitian Terdahulu.....	51
3.3. Kerangka Pemikiran.....	55
3.4. Hipotesis.....	65

BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Jenis Disain Penelitian.....	67
4.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	69
4.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	70
4.4. Pendekatan Penelitian.....	70
4.5. Variabel Penelitian.....	71
4.6. Populasi dan Sampel Penelitian.....	71
4.7. Jenis Data Penelitian.....	72
4.8. Teknik Pengumpulan Data.....	72
4.9. Metode Analisis, Validitas dan Reliabilitas Data.....	73
4.9.1. Pengertian dan Kegunaan Analisis Data.....	73
4.9.2. Pengertian dan Kegunaan Validitas.....	75
4.9.3. Pengertian dan Kegunaan Reliabilitas.....	76
4.10. Uji Asumsi Klasik.....	77
4.10.1. Uji Persyaratan Normalitas.....	77
4.10.2. Autokorelasi (Durbin-Watson).....	78
4.10.3. Multikolineritas.....	79
4.10.3. Heteroskedastisitas.....	79
4.11. Uji Hipotesis.....	80

4.12. Uji Beda Dua Sampel Berpasangan (<i>T-Paired</i>).....	81
4.13. Koefisien Korelasi.....	82
4.14. Koefisien Regresi.....	83
4.15. Koefisien Determinasi.....	85
4.16. Anova.....	86
 BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil.....	89
5.1.1. Analisis Uji Asumsi Klasik.....	91
5.1.2. Uji Beda Dua Sampel Berpasangan (<i>T-Paired</i>).....	96
5.1.3. Uji Korelasi.....	99
5.1.4. Uji Regresi Linear Berganda.....	102
5.1.5. Uji Anova.....	103
5.2. Pembahasan.....	104
5.2.1. Pengaruh Automatisasi Sistem terhadap Kualitas Polis.....	104
5.2.2. Pengaruh Automatisasi Sistem terhadap jumlah SDM di <i>Policy Service</i>	108
5.2.3. Pengaruh Automatisasi Sistem terhadap <i>Service Level Aggreement</i>	112
 BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	116
6.2. Saran.....	117
 DAFTAR PUSTAKA.....	 118
LAMPIRAN.....	122
RIWAYAT HIDUP.....	142

DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Data total penutupan polis dan <i>Lead Time</i> rata-rata sebelum diimplementasikan otomatisasi sistem dari bulan Januari 2013 – Maret 2012.....	9
Tabel I.2. Data total penutupan polis dan <i>Lead Time</i> rata-rata pada saat diimplementasikan otomatisasi sistem dari bulan Agustus 2012 – Oktober 2012.....	10
Tabel I.3. Data total penutupan polis dan <i>Lead Time</i> rata-rata pasca implementasi otomatisasi sistem dari bulan Februari 2013 – April 2013.....	10
Tabel I.4. Tabel QFD prioritas langkah-langkah strategi untuk diimplementasi guna meningkatkan <i>performance</i>	12
Tabel III.1. Kapasitas Produksi <i>Policy Service</i> pada tahun 2012.....	60
Tabel V.1. <i>Weight Calculation</i> dari proses polis <i>Motor Vehicle</i> tahun 2012.....	89
Tabel V.2. Nilai <i>Skewness</i> dari variabel tahun 2012 menggunakan Uji Normalitas.....	92
Tabel V.3. Nilai <i>Skewness</i> dari variabel tahun 2013 menggunakan Uji Normalitas.....	92
Tabel V.4. Nilai uji <i>multikolineritas</i> pada variabel tahun 2012.....	93
Tabel V.5. Nilai uji <i>multikolineritas</i> pada variabel tahun 2013.....	95
Tabel V.6. Nilai Korelasi Sample Berpasangan perbandingan variabel Polreg, SLA dan SDM tahun 2012 dan 2013.....	97
Tabel V.7. Nilai <i>Uji-t</i> dengan perbandingan antar variabel Polreg, SLA dan SDM pada tahun 2012 dan 2013.....	97

Tabel V.8. Nilai <i>Uji-t</i> dengan perbandingan antar variabel Kualitas pada tahun 2012 dan 2013	98
Tabel V.9. Nilai koefisien korelasi dengan uji <i>Pearson</i> pada variabel Polreg, SLA dan SDM tahun 2012	100
Tabel V.10. Nilai koefisien korelasi dengan uji <i>Pearson</i> pada variabel Polreg, SLA dan SDM pada tahun 2013	101
Tabel V.11. Nilai koefisien determinasi pada tahun 2012	102
Tabel V.12. Nilai Anova (uji simultan dengan <i>F-test</i>) pada tahun 2012	103
Tabel V.13. Nilai Anova (uji simultan dengan <i>F-test</i>) pada tahun 2013	103



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Susunan organisasi manajemen PT.ZII tahun 2013	34
Gambar II.2. Struktur organisasi Departemen <i>Policy Service</i> terbaru	39
Gambar III.1. Skema umum alur proses transaksi bisnis asuransi kerugian	46
Gambar III.2. Kerangka pemikiran untuk penelitian	57
Gambar III.3. <i>Lead Time Achievement</i> polis non-motor pada tahun 2012	58
Gambar III.4. <i>Lead Time Achievement</i> polis motor pada tahun 2012	59
Gambar III.5. <i>Operation Flow</i> pada <i>Policy Service</i>	59
Gambar III.6. <i>Flow chart</i> proses produksi polis	64
Gambar V.1. Grafik <i>Scatterplot</i> hasil uji <i>Heteroskedastisitas</i> pada variabel tahun 2012	94
Gambar V.2. Grafik <i>Scatterplot</i> hasil uji <i>Heteroskedastisitas</i> pada variabel tahun 2013	95

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1. Nilai <i>Skewness</i> dari variabel tahun 2012 menggunakan Uji Normalitas.....	122
Lampiran 1.2. Nilai <i>Skewness</i> dari variabel tahun 2013 menggunakan Uji Normalitas.....	122
Lampiran 2.1. Nilai uji <i>multikolinieritas</i> pada variabel tahun 2012.....	122
Lampiran 2.2. Nilai uji <i>multikolinieritas</i> pada variabel tahun 2013.....	122
Lampiran 3.1. Nilai Sample Berpasangan perbandingan variabel Polreg, SLA dan SDM tahun 2012 dan 2013.....	124
Lampiran 3.2. Nilai Korelasi Sample Berpasangan perbandingan variabel Polreg, SLA dan SDM tahun 2012 dan 2013.....	124
Lampiran 3.3. Nilai <i>Uji-t</i> dengan perbandingan antar variabel Polreg, SLA dan SDM pada tahun 2012 dan 2013.....	124
Lampiran 3.4. Nilai Sample Berpasangan perbandingan variabel Kualitas pada tahun 2012 dan 2013.....	125
Lampiran 3.5. Nilai Korelasi Sample Berpasangan perbandingan variabel Kualitas pada tahun 2012 dan 2013.....	125
Lampiran 3.6. Nilai <i>Uji-t</i> dengan perbandingan antar variabel Kualitas pada tahun 2012 dan 2013.....	125
Lampiran 4.1. Nilai koefisien korelasi dengan uji <i>Pearson</i> pada variabel Polreg, SLA dan SDM tahun 2012.....	126
Lampiran 4.2. Nilai koefisien korelasi dengan uji <i>Pearson</i> pada variabel Polreg, SLA dan SDM pada tahun 2013.....	126
Lampiran 5.1. Nilai koefisien determinasi pada tahun 2012.....	127
Lampiran 5.2. Nilai koefisien determinasi pada variabel tahun 2013.....	127
Lampiran 6.1. Nilai Anova (uji simultan dengan <i>F-test</i>) pada tahun 2012....	127

Lampiran 6.2. Nilai Anova (uji simultan dengan <i>F-test</i>) pada tahun 2013....	127
Lampiran 7.0. Tabel produktivitas polis pada departemen <i>Policy Service</i> pada tahun 2012 hingga 2013.....	128
Lampiran 8.0. Tabel Bobot perhitungan kapasitas <i>Policy Service</i>	133
Lampiran 9.0. Data mentah / <i>raw data</i> untuk perhitungan penelitian.....	134
Lampiran 1.1. Grafik <i>Scatterplot</i> hasil uji <i>Heteroskedastisitas</i> pada variabel tahun 2012.....	123
Lampiran 1.2. Grafik <i>Scatterplot</i> hasil uji <i>Heteroskedastisitas</i> pada variabel tahun 2012.....	123

