

Menurunkan *Cost Klaim* Untuk Perbaikan Klaim Jenis Kendaraan A Di PT. XYZ Dengan Menggunakan *7 Tools*

ABSTRAK

Pengendalian biaya klaim merupakan arah utama kebijakan bisnis dari Management atau direksi khususnya bagian 4 *Wheeler*. Pengawasan dari mekanisme pembayaran klaim merupakan salah satu hal yang dapat dilakukan untuk memastikan bahwa pengelolaan klaim dilakukan dengan benar dan efektif. Pengendalian proses pengecekan juga pembayaran merupakan hal yang harus konsisten dilakukan.

Jenis kendaraan yang dibuatkan kriteria perbaikan untuk menurunkan cost klaim dengan menerbitkan surat perintah kerja (SPK) *All Body Ringan* berdasarkan *persentase* klaim yang terbesar berdasarkan jenis kendaraannya adalah jenis kendaraan A yaitu 52,50% dan untuk jenis kendaraan A hanya diperbaiki dibengkel Authorized wilayah Jakarta – Tangerang – Bekasi (Jatabel), dengan menganalisa menggunakan diagram *fishbone* maka dapat diketahui faktor penyebab kurang optimalnya untuk pembuatan surat perintah kerja (SPK) untuk kriteria *All Body Ringan* (perbaikan menyeluruh kendaraan tanpa roof) yang mengakibatkan biaya klaim besar atau berlebih adalah surveyor kurang mengetahui kriteria-kriteria untuk perbaikan *All Body Ringan* maupun per panel, belum adanya ketentuan secara tertulis untuk perbaikan *All Body Ringan* atau tidak adanya *standart operational procedure* (SOP), masih adanya perbedaan persepsi antara surveyor untuk estimasi harga perbaikan pada panel – panel kendaraan dan *All Body Ringan* kendaraan dan masih adanya bagian (1-3 Panel Utama) dari kendaraan yang tidak ada kerusakannya dibuatkan perbaikan *All Body Ringan* sehingga untuk *cost* klaim kendaraan berlebih dari harga perbaikan yang seharusnya.

ABSTRACT

Claims cost control is the main direction of the management or business policy directors in particular section 4 *Wheeler*. Supervision of the claim payment mechanism is one of the things that can be done to ensure that claims management is done properly and effectively. Also check the payment process control is to be consistently done.

Types of vehicles that made improvements to reduce the cost criterion claims by issuing work orders (WO) *All Body Lightweight* largest percentage of claims by type of vehicle is a type of vehicle that is 52.50% and for type A only repaired vehicles dibengkel Authorized Jakarta – Tangerang – Bekasi (Jatabel) region, with analysis using fishbone diagram it can be seen less optimal factor for manufacturing work orders (SPK) for *All Body Lightweight* criteria (overall repair vehicles without roof) which resulted in a large or excessive expense claims are less surveyor determine the criteria for improvement *All Lightweight body* and per panel, the lack of provisions in writing for *All body Lightweight* improvement or lack of standard operational procedure (SOP), the persistence of differences in perception between the surveyor for the estimated price of repairs on the panel - the panel *All body Light* vehicles and vehicle and is still a part (1-3 Main Panel) of the vehicle that there is no damage *Lightweight Body All* repairs made so that the cost of claims for vehicle repairs excess of the price should be.

Keywords: Cost Claims, fishbone