

TUGAS AKHIR

Perbaikan Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Menggunakan Metode *Six Sigma* DMAIC Studi Kasus Di PT. Asuransi Umum Mega (*Health Division*)

**Diajukan guna melengkapi sebagian syarat dalam mencapai gelar
Sarjana Strata Satu**



Disusun oleh :

Nama : Muhamad Ardiansyah

NIM : 41612120048

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Muhamad Ardiansyah

NIM : 41612120048

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul tugas akhir : Perbaikan kualitas pelayanan klaim asuransi menggunakan metode *six sigma* DMAIC studi kasus di PT. Asuransi Umum Mega (*Health Division*). Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian tugas akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penelitian tugas akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis



Muhamad Ardiansyah

LEMBAR PENGESAHAN

Perbaikan Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Menggunakan Metode Six Sigma DMAIC Studi Kasus Di PT. Asuransi Umum Mega (*Health Division*)

Disusun oleh :

Nama : Muhamad Ardiansyah
NIM : 41612120048
Program Studi : Teknik Industri

Dosen Pembimbing :



Mengetahui :

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi Teknik Industri

(Zulfa Fitri Ikatrinasari, Dr, Ir, MT)

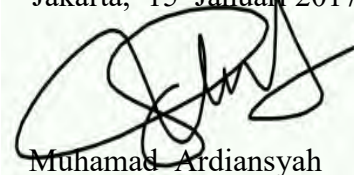
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas selesainya laporan tugas akhir yang berjudul “Perbaikan Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Menggunakan Metode *Six Sigma* DMAIC Studi Kasus Di PT. Asuransi Umum Mega (*Health Division*)” guna memenuhi syarat dalam mencapai gelar sarjana strata satu (S1). Peneliti menyadari bahwa penelitian ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu sekiranya pembaca dapat memberikan masukan dan kritikan kepada peneliti sehingga dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya baik bagi peneliti maupun pembaca. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya dalam proses pengerjaan selama peneliti melaksanakan penelitian sehingga tersusunlah laporan tugas akhir ini, terutama kepada :

1. Kedua orangtua saya Ibu dan Bapak beserta adik – adik, Om Indrawan, Ibu Susannah dan keluarga saya yang selalu mendukung dan memberi inspirasi untuk berjuang dan berkarya dalam kondisi apapun.
2. Direksi dan seluruh karyawan PT. Asuransi Umum Mega yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
3. Ibu Hayu Kartika ST, MT selaku dosen pembimbing yang senantiasa selalu memberikan bimbingan dan arahan dalam penelitian tugas akhir ini.
4. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari selaku koordinator tugas akhir dan ketua Progran Studi Teknik Industri.
5. Teman – teman seperjuangan teknik industri angkatan 22 Universitas Mercu Buana.

Semoga Allah SWT senantiasa memberkati dan memberikan segala yang terbaik untuk mereka.

Jakarta, 15 Januari 2017



Muhamad Ardiansyah

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 <i>Six Sigma</i>	6
2.1.1 Definisi <i>Six Sigma</i>	6
2.1.2 Penerapan <i>Six Sigma</i> di Perusahaan Jasa.....	7
2.2 Metodologi <i>Six Sigma (DMAIC)</i>	8
2.2.1 <i>Define</i>	9
2.2.2 <i>Measure</i>	11
2.2.3 <i>Analyze</i>	13

2.2.4	<i>Improvement</i>	13
2.2.5	<i>Control</i>	13
2.3	<i>Tolls Konsep Six Sigma</i>	14
2.3.1	<i>Critical To Quality</i>	14
2.3.2	<i>Diagram Pareto</i>	15
2.3.3	<i>Diagram Fishbone (Diagram Ishikawa)</i>	16
2.3.4	<i>Failure Mode Effect Analyze (FMEA)</i>	17
2.4	<i>Kualitas</i>	20
2.4.1	<i>Definisi Kualitas Menurut Para Ahli</i>	20
2.4.2	<i>Kualitas Jasa</i>	20
2.4.3	<i>Dimensi Kualitas Jasa</i>	21
2.5	<i>Asuransi</i>	22
2.5.1	<i>Pengertian Asuransi Menurut Para Ahli</i>	23
2.5.2	<i>Asuransi Kesehatan</i>	23
2.5.3	<i>Unsur – Unsur Dalam Asuransi Kesehatan</i>	24
2.5.4	<i>Klaim Asuransi</i>	25
2.6	<i>Penelitian Terdahulu</i>	25
2.7	<i>Kerangka Pemikiran</i>	29
BAB III		30
METODE PENELITIAN.....		30
3.1	<i>Objek Masalah</i>	30
3.2	<i>Metode Penyelesaian Masalah</i>	30
3.3	<i>Metode Pengumpulan Data</i>	31
3.4	<i>Metode Pengolahan Data</i>	32
3.5	<i>Diagram Alir Metodologi Penelitian</i>	33
BAB IV.....		35
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		35

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.1	Profil Departemen Klaim	36
4.1.2	Alur Proses Klaim	36
4.1.3	Data Status Pelayanan Klaim	37
4.2	Pengolahan Data	39
4.2.1	<i>Define</i>	39
4.2.2	<i>Measure</i>	40
4.2.3	<i>Analyze</i>	42
4.2.4	<i>Improvement</i>	44
4.2.5	<i>Control</i>	50
BAB V	52
ANALISA DAN HASIL		52
5.1	Analisa	52
5.2	Hasil	53
5.2.1	Tindakan Perbaikan	53
BAB VI	60
KESIMPULAN DAN SARAN		60
6.1	Kesimpulan	60
6.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN		63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pencapaian tingkat <i>sigma</i>	7
Gambar 2.2 <i>Six sigma on insurance company process</i>	7
Gambar 2.3 Siklus DMAIC.....	9
Gambar 2.4 <i>Critical To Quality (CTQ) Trees</i>	15
Gambar 2.5 <i>Diagram Pareto</i>	16
Gambar 2.6 <i>Diagram Fishbone (Diagram Ishikawa)</i>	17
Gambar 2.7 Tabel FMEA.....	19
Gambar 2.8 Diagram Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.9 Diagram alir metode penelitian.....	34
Gambar 4.10 Struktur organisasi departemen klaim.....	36
Gambar 4.11 Diagram alir proses klaim	32
Gambar 4.12 Grafik rasio <i>claim service error</i>	38
Gambar 4.13 <i>Diagram CTQ</i> proses klaim.....	40
Gambar 4.14 <i>Diagram pareto</i> status klaim	41
Gambar 4.15 <i>Digram Fishbone</i>	43
Gambar 5.16 Sistem <i>scan</i> dokumen	54
Gambar 5.17 Folder penyimpanan hasil <i>scan</i> dokumen klaim	54
Gambar 5.18 Penyimpanan dokumen hasil <i>scan</i>	55
Gambar 5.19 Standar administrasi dokumen klaim	56
Gambar 5.20 Fitur catatan polis.....	57
Gambar 5.21 Rasio pencapaian SLA klaim September 2016	58
Gambar 5.22 Rasio pencapaian SLA klaim Nopember 2016.....	59
Gambar 5.23 Grafik hasil perbandingan persentase perbaikan	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar jurnal penelitian <i>six sigma</i>	25
Tabel 3.2 Skala penilaian RPN	33
Tabel 4.3 Data status pelayanan klaim	37
Tabel 4.4 Data rekap status proses pelayanan klaim	38
Tabel 4.5 Data rekap pencapaian status klaim per proses.....	41
Tabel 4.6 Potensial dan efek kegagalan	45
Tabel 4.7 Indikator Penilaian FMEA.....	47
Tabel 4.8 FMEA Proses <i>admin support</i> klaim	48
Tabel 4.9 <i>Control action</i>	51
Tabel 5.10 <i>Form</i> identifikasi ceklis dokumen klaim	53
Tabel 5.11 Status pembayaran klaim periode September 2016.....	58
Tabel 5.12 Status pembayaran klaim November 2016	59