

## LAPORAN KERJA PRAKTEK

### **“Penerapan Metode *Lean Six Sigma* Untuk Perbaikan Kualitas Kinerja Pada Proses Pelayanan Klaim Di PT Asuransi Umum Mega Health Division”**

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Kelulusan Mata Kuliah Kerja Praktek pada Program Sarjana Strata Satu (S1)



**Nama** : **Muhamad Ardiansyah**  
**NIM** : **41612120048**  
**Jurusan** : **Teknik Industri**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**JAKARTA**  
**2016**

## LEMBAR PENGESAHAN

**“Penerapan Metode *Lean Six Sigma* Untuk Perbaikan Kualitas Kinerja  
Pada Proses Pelayanan Klaim Di PT Asuransi Umum Mega Health  
Division”**

Disusun Oleh :

Nama : Muhamad Ardiansyah

NIM : 41612120048

Jurusan : Teknik Industri

Pembimbing,



UNIVERSITAS  
MERCUBUANA

( Ir. Muhammad Kholil. MT )

Mengetahui,

Koordinator Kerja Praktek / Ketua Program Studi Teknik Industri



( Ir. Muhammad Kholil. MT )

## SURAT KETERANGAN PERUSAHAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini ingin menyatakan bahwa :

Nama : Muhamad Ardiansyah  
Asal Perguruan Tinggi : Universitas Mercu Buana

Adalah benar mahasiswa melakukan Praktek Kerja di PT. Asuransi Umum Mega Divisi *Health* Departemen Klaim pada tanggal 11 April 2016 sampai dengan tanggal 11 Juni 2016.

Dengan Informasi ini disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Dengan Hormat,



Bayu Kiswara  
Claim Services Dept Head



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas selesainya Laporan Kerja Praktik yang berjudul “Penerapan Metode *Lean Six Sigma* Untuk Perbaikan Kualitas Kinerja Pada Proses Pelayanan Klaim Asuransi Kesehatan” di PT. Asuransi Umum Mega Divisi *Health* Departemen Klaim guna memenuhi syarat kelulusan matakuliah kerja praktek pada program sarjana strata satu (S1). Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu sekiranya pembaca dapat memberikan masukan dan kritikan kepada penulis sehingga dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya baik bagi penulis maupun pembaca. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya dalam proses pengerjaan selama penulis melaksanakan Kerja Praktik sehingga tersusulah laporan Kerja Praktek ini, Terutama kepada :

1. Kedua Orangtua saya Ibu dan Bapak beserta adik – adik 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 kerja praktik
3. Bapak. Ir. Muhammad Kholil, MT Selaku koordinator Kerja Praktek dan ketua Progran Studi yang telah memberikan arahan demi terselesaikan Laporan Kerja Praktik ini.
4. Teman – teman seperjuangan Teknik Industri angkatan 22 Universitas Mercu Buana
5. Semua Pihak yang membantu secara langsung maupun tidak langsung demi terselesaikannya Laporan Kerja Praktek ini yang tidak disebutkan satupersatu.

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

Jakarta, 09 Juni 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN DEPAN.....                      | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                 | ii   |
| SURAT KETERANGAN PERUSAHAAN .....       | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                    | iv   |
| DAFTAR ISI.....                         | v    |
| DAFTAR GAMBAR .....                     | ix   |
| DAFTAR TABEL.....                       | xi   |
| RANGKUMAN .....                         | xiii |
| BAB I. PENDAHULUAN.....                 | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                | 1    |
| 1.2 Perumusan Masalah.....              | 3    |
| 1.3 Batasan Masalah.....                | 3    |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....              | 4    |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....             | 4    |
| 1.6 Metodologi Penelitian .....         | 5    |
| 1.6.1 Metode Penyelesaian Masalah ..... | 6    |
| 1.6.2 Teknik Pengumpulan Data .....     | 7    |
| 1.7 Sistematika Penulisan.....          | 8    |
| BAB II. TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN.....   | 10   |

|                                 |  |    |
|---------------------------------|--|----|
| 2.1                             | Profil Perusahaan.....                             | 10 |
| 2.2                             | Visi Dan Misi Perusahaan .....                     | 11 |
| 2.3                             | Nilai – Nilai Perusahaan.....                      | 12 |
| 2.4                             | Struktur Organisasi Perusahaan .....               | 13 |
| BAB III. TINJAUAN PUSTAKA ..... |  | 16 |
| 3.1                             | Kualitas.....                                      | 16 |
| 3.1.1                           | Definisi Kualitas Menurut Para Ahli.....           | 16 |
| 3.1.2                           | Kualitas Jasa.....                                 | 17 |
| 3.1.3                           | Dimensi Kualitas Jasa .....                        | 18 |
| 3.2                             | Asuransi.....                                      | 19 |
| 3.2.1                           | Pengertian Asuransi Menurut Para Ahli.....         | 19 |
| 3.2.2                           | Asuransi Kesehatan .....                           | 20 |
| 3.2.3                           | Unsur – Unsur Dalam Asuransi Kesehatan.....        | 20 |
| 3.2.4                           | Klaim Asuransi.....                                | 21 |
| 3.3                             | <i>Lean</i> .....                                  | 22 |
| 3.3.1                           | Definisi <i>Lean</i> .....                         | 22 |
| 3.3.2                           | Jenis – Jenis Pemborosan .....                     | 24 |
| 3.3.3                           | Jenis – Jenis Pemborosan dalam Industri Jasa ..... | 25 |
| 3.3.4                           | <i>Value Stream Mapping</i> .....                  | 27 |
| 3.4                             | <i>Six Sigma</i> .....                             | 27 |
| 3.4.1                           | Penerapan <i>Six Sigma</i> di Perusahaan Jasa..... | 29 |

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 3.4.2   | Pelaksana <i>Six Sigma</i> .....                            | 31 |
| 3.4.3   | Siklus DMAIC.....   | 32 |
| 3.4.4   | <i>Critical To Quality</i> (CTQ).....                       | 32 |
| 3.4.5   | Analisis Pareto.....  | 33 |
| 3.4.6   | <i>Fishbone</i> Diagram ( <i>Ishikawa</i> Diagram).....     | 34 |
| 3.5     | <i>Lean Six Sigma</i> .....                                 | 35 |
| 3.5.1   | Implementasi <i>Lean Six Sigma</i> Dalam Industri Jasa..... | 36 |
| 3.5.2   | <i>Tools</i> konsep <i>Lean Six Sigma</i> .....             | 38 |
| BAB IV. | PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....                       | 43 |
| 4.1     | Pengumpulan Data .....                                      | 43 |
| 4.1.1   | Profil Departemen Klaim .....                               | 43 |
| 4.1.2   | <i>Job Deskripton</i> Departemen Klaim.....                 | 44 |
| 4.1.3   | <i>Flow Chart</i> Proses Klaim.....                         | 48 |
| 4.1.4   | <i>Cycle Time Process</i> .....                             | 51 |
| 4.1.5   | Data waktu kerja dan jumlah karyawan .....                  | 52 |
| 4.1.6   | Data Klaim Masuk.....                                       | 53 |
| 4.1.7   | Data Status Pembayaran Klaim.....                           | 53 |
| 4.1.8   | <i>Operational Line Layout</i> .....                        | 58 |
| 4.2     | Pengolahan Data.....  | 59 |
| 4.2.1   | <i>Define</i> .....   | 59 |
| 4.2.2   | <i>Measure</i> .....  | 66 |

|  |    |
|--|----|
| BAB V. Analisa Data.....                                 | 72 |
| 5.1 <i>Analyze</i> .....                                 | 72 |
| 5.1.1 Klasifikasi <i>Waste</i> .....                     | 72 |
| 5.1.2 Penentuan <i>Critical To Quality (CTQ)</i> .....   | 74 |
| 5.1.3. Hasil Analisa .....                               | 76 |
| 5.2 <i>Improvement</i> .....                             | 78 |
| 5.2.1 Menghilangkan <i>Waste (Non Value Added)</i> ..... | 78 |
| 5.2.2 <i>Quality Improvement Activity</i> .....          | 79 |
| 5.3 <i>Control</i> .....                                 | 80 |
| BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....                        | 82 |
| 6.1 Kesimpulan.....                                      | 82 |
| 6.2 Saran.....   | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                                      | 84 |
| LAMPIRAN.....  | 85 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Diagram Alir Metodologi Penelitian.....                      | 5  |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi <i>Technical Directorate</i> .....       | 14 |
| Gambar 2.3 <i>Technical Health Service Department</i> .....             | 15 |
| Gambar 3.4 Focus On <i>Improvement In Lean Services</i> .....           | 23 |
| Gambar 3.5 Manfaat Pencapaian Tingkat <i>Sigma</i> .....                | 28 |
| Gambar 3.6 <i>Six Sigma on Insurance Company Processes</i> .....        | 29 |
| Gambar 3.7 Diagram Pareto.....  | 33 |
| Gambar 3.8 Diagram Ishikawa .....                                       | 35 |
| Gambar 4.9 Struktur Organisasi Departemen Klaim .....                   | 44 |
| Gambar 4.10 <i>Flowchart Claim Process</i> berdasarkan fungsional ..... | 49 |
| Gambar 4.11 <i>Flowchart Claim Process</i> .....                        | 50 |
| Gambar 4.12 Klaim Masuk Tahun 2016.....                                 | 53 |
| Gambar 4.13 Grafik Pembayaran Klaim.....                                | 54 |
| Gambar 4.14 Grafik Status Pembayaran Klaim.....                         | 55 |
| Gambar 4.15 <i>Claim Service Error Ratio</i> .....                      | 56 |
| Gambar 4.16 Ilustrasi <i>Plan Layout Line</i> Operasional Klaim.....    | 58 |
| Gambar 4.17 <i>Cycle Time Control Chart</i> .....                       | 60 |
| Gambar 4.18 Pencapaian pembayaran Klaim Maret 2016.....                 | 63 |

|  |    |
|--|----|
| Gambar 4.19 Grafik Pencapaian Kualitas Pelayanan Klaim ..... | 64 |
| Gambar 4.20 Grafik Claim Service Error Ratio .....           | 65 |
| Gambar 4.21 <i>Value Stream Mapping Current State</i> .....  | 71 |
| Gambar 5.22 <i>Waste Process</i> .....                       | 74 |
| Gambar 5.23 <i>Fishbone Diagram</i> .....                    | 75 |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.1 Tabel Pengamatan waktu siklus kerja ( <i>Value Added Activity</i> ) .... | 51 |
| Tabel 4.2 Tabel Jam Kerja Depaetemen Klaim .....                                   | 52 |
| Tabel 4.3 <i>Claim Service Error</i> .....   | 56 |
| Tabel 4.4 Tabel Status Pembayaran Klaim Bulan Maret 2016.....                      | 57 |
| Tabel 4.5 Tabel Analisa <i>Cycle time</i> proses klaim Rawat Inap.....             | 60 |
| Tabel 4.6 Perhitungan waktu standar.....   | 62 |
| Tabel 4.7 Perbandingan Kapasitas Proses Analis Klaim .....                         | 68 |
| Tabel 4.8 Perbandingan Kapasitas Proses Posting.....                               | 68 |
| Tabel 4.9 Perbandingan Kapasitas proses <i>Finance</i> .....                       | 68 |
| Tabel 4.10 <i>Takt time</i> proses <i>Finance</i> .....                            | 69 |
| Tabel 4.11 <i>Takt time</i> proses <i>Posting</i> .....                            | 69 |
| Tabel 5.12 <i>Waste</i> Proses <i>Register</i> .....                               | 72 |
| Tabel 5.13 <i>Waste</i> Proses Analis .....  | 73 |
| Tabel 5.14 <i>Waste</i> Proses Finance .....                                       | 73 |
| Tabel 5.15 <i>Waste</i> Proses Posting .....                                       | 73 |
| Tabel 5.16 <i>Waste process</i> .....  | 76 |
| Tabel 5.17 Kategori dan Akar masalah.....  | 77 |
| Tabel 5.18 <i>Improvment waste ( Non Value Added )</i> .....                       | 78 |

Tabel 5.19 *Quality improvement Activity*..... 79

