



**ANALISA KINERJA PELAYANAN PENERBITAN POLIS
DENGAN METODE DMAIC DI PT.XYZ**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2022**



**ANALISA KINERJA PELAYANAN PENERBITAN POLIS
DENGAN METODE DMAIC DI PT.XYZ**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi
Magister Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**GIZHA ARDIZHA EFENDI NASUTION
55119120020
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2022**

ABSTRACT

This study was structured to analyze the factors causing delays in policy issuance and provide suggestions for improvements to PT. XYZ. In addition, to analyze proposed improvements to achieve the target of SLA policy issuance. The method used in this research is DMAIC, fishbone diagram, and 5W+1H. Respondents in this study were customers of PT. XYZ. The number of respondents as many as 150 respondents. The results of the study obtained an increase in productivity of 5%, where the improvements made were training users how to read quotations, training new users to be able to balance old users, making standard feedback template data storage, making improvements to the application by eliminating manual processes, making improvements to the application. by making a real time report withdrawal menu, improving the processing time of each process in accordance with the SLA.

Keywords: DMAIC, Fishbone diagram, 5W+1H Productivity, Improvement



ABSTRAK

Penelitian ini disusun untuk menganalisa faktor-faktor penyebab keterlambatan penerbitan polis dan memberikan usulan perbaikan kepada PT. XYZ. Selain itu juga untuk menganalisa usulan perbaikan untuk mencapai target SLA penerbitan polis. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah DMAIC, diagram tulang ikan, dan 5W+1H. Responden pada penelitian ini adalah nasabah PT. XYZ. Jumlah responden sebanyak 150 responden. Hasil penelitian diperoleh peningkatan produktivitas sebesar 5%, dimana improvement yang dilakukan adalah training user cara membaca quotation, training user baru untuk dapat menyeimbangi user lama, pembuatan standar penyimpanan data template feedback, melakukan perbaikan pada aplikasi dengan menghilangkan proses manual, melakukan perbaikan pada aplikasi dengan membuat adanya menu penarikan report real time perbaikan waktu penggerjaan masing-masing proses sesuai dengan SLA.

Kata Kunci: DMAIC, Diagram Tulang Ikan, 5W+1H, Produktivitas, *Improvement*



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisa Kinerja Pelayanan Penerbitan Polis pada PT. XYZ dengan Metode DMAIC
Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Gizha Ardizha Efendi Nasution
NIM : 55119120020
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 02 Maret 2022

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Ahmad Hidayat Sutawijaya, MCom, M.Phil, CSCP, ASCA)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Erna Sofriana Imamingsih, SE., M.Si)



(Dr. Indra Siswanti, SE., MM)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Analisa Kinerja Pelayanan Penerbitan Polis pada PT. XYZ dengan Metode DMAIC
Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Gizha Ardizha Efendi Nasution
NIM : 55119120020
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 02 Maret 2022

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

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

Jakarta, 02 Maret 2022



(Gizha Ardizha Efendi Nasution)

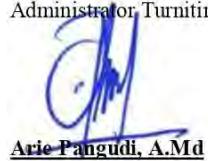
PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama	:	Gizha Ardizha Efendi Nasution
NIM	:	55119120020
Program Studi	:	Magister Manajemen

dengan judul
“Analisa Keterlambatan Penerbitan Polis Dengan Metode DMAIC di PT. XYZ”,
telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 27 Januari
2022, didapatkan nilai persentase sebesar 12%.

Jakarta, 27 Januari 2022
Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Analisa Keterlambatan Penerbitan Polis pada PT.XYZ dengan Metode DMAIC”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Dr. Ahmad Hidayat Sutawijaya, M.Com, M.Phil, CSCP, ASCA, selaku dosen pembimbing Tesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini.
2. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercubuana.
3. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercubuana.
4. Dr. Indra Siswanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercubuana.
5. Dr. Lenny C. Nawangsari, MM., selaku ketua sidang pengujian ujian akhir tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan tesis ini.
6. Dr. Tukhas Shilul Imaroh, MM., selaku dosen penelaah ujian akhir tesis yang telah memberikan masukan dan saran agar tesis ini menjadi lebih baik.
7. Karyawan PT.XYZ, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

8. Teristimewa, suami, kedua orang tua dan adik tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.
9. Teman-teman Program Studi Magister Management yang telah banyak memberikan dukungan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan keselamatan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 02 Maret 2022



Gizha Ardizha Efendi Nasution

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.6 Kontribusi Penelitian	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Asuransi	10
2.2 Polis Asuransi	11
2.3 Fungsi Polis	12
2.4 Sifat-Sifat Polis dan Karakteristik Polis	13
2.5 Kualitas Pelayanan	16
2.6 Citra Perusahaan	17
2.7 Kepuasan Pelanggan	18
2.8 Produktivitas	18
2.9 <i>Six Sigma</i>	20
2.10 Diagram Sebab Akibat	24
2.11 Penelitian Terdahulu	26
2.13 Kerangka Pemikiran	33

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Desain Penelitian.....	34
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
3.3.1 Kinerja Pelayanan	35
3.3.2 Produktivitas	35
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel.....	36
3.4 Jenis dan Sumber Data	36
3.4.1 Data Primer	36
3.4.2 Data Sekunder	36
3.5 Metode Pengumpulan Data	37
3.6 Alur Penelitian	39
3.7 Metode Analisa Data.....	40
3.7.1 Skala Likert.....	40
3.7.2 Uji Kualitas Data.....	41
3.7.3 Metode DMAIC	42
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Pengumpulan Data	45
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.1.2 Proses Operasional Perusahaan.....	47
4.2 Analisis Data.....	48
4.2.1 Kuesioner	48
4.2.2 Uji Kualitas Data.....	52
4.2.3 Metode DMAIC	54
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 SLA <i>Policy Production</i>	5
Tabel 2.1 Tingkat Pencapaian Sigma.....	23
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kinerja Pelayanan	35
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Produktivitas	35
Tabel 3.3 Skor Jawaban Responden.....	41
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel (X).....	52
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.3 Persentase Released Order Polis Januari 2020-Juni 2021	57
Tabel 4.4 5 <i>Why Analysis</i> Masalah Penerbitan Polis	60
Tabel 4.5 5W1H untuk masalah Keterlambatan Penerbitan Polis	62
Tabel 4.6 Persentase Released Order Polis Jan 2020-Sep 2021	65
Tabel 4.7 <i>Improvement</i> untuk Masalah Keterlambatan Penerbitan	66

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Trend Industri Asuransi.....	2
Gambar 1.2 Trend Pencarian Asuransi di Google 2019-2020 Berdasarkan Kategori.....	3
Gambar 1.3 Pencapaian SLA <i>Policy Production</i> Periode Januari 2020- April 2021	7
Gambar 2.1 <i>Six Sigma Principles Explained-Statistical Distribution Illustration</i>	24
Gambar 2.2 Diagram Sebab-Akibat.....	25
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian	33
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4.2 Usia Nasabah.....	49
Gambar 4.3 Pendidikan Nasabah	49
Gambar 4.4 Pekerjaan Nasabah	50
Gambar 4.5 Penghasilan Nasabah.....	50
Gambar 4.6 Tempat Tinggal Nasabah	51
Gambar 4.7 SOP <i>Policy Production</i> di PT.XYZ	56
Gambar 4.8 Persentase Realeased Order Polis (Periode Jan 2020-Jun2021)	58
Gambar 4.9 <i>Fishbone diagram</i> untuk Masalah Keterlambatan Penerbitan Polis .	61
Gambar 4.10 <i>Fishbone diagram</i> Setelah <i>Improvement</i> untuk Masalah Keterlambatan Penerbitan Polis	64
Gambar 4.11 Persentase Released Order Polis Setelah <i>Improvement</i> pada Bulan Juli 2021-September 2021.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	76
Lampiran 2 Kuesioner.....	78
Lampiran 3 Tabel Appendix	87

