

**ANALISIS PROSES PENYELESAIAN KLAIM BARANG  
RUSAK DALAM PENGIRIMAN PADA PT XYZ  
MENGUNAKAN PROCESS ACTIVITY MAPPING DAN  
VALUE STREAM MAPPING**

**TUGAS AKHIR**



**HANIFAH NURAENI KARYASIH  
12229230005**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2024**

**ANALISIS PROSES PENYELESAIAN KLAIM BARANG  
RUSAK DALAM PENGIRIMAN PADA PT XYZ  
MENGUNAKAN PROCESS ACTIVITY MAPPING DAN  
VALUE STREAM MAPPING**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik**



**HANIFAH NURAENI KARYASIH**

**12229230005**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**


**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Hanifah Nuraeni Karyasih

NIM : 1222923005

Tanda Tangan : 

Tanggal : Jakarta, 31 Agustus 2024

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh :

Nama : Hanifah Nuraeni Karyasih

NIM : 1222923005

Program Studi : S1 Teknik Industri


Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

Judul Skripsi : Analisis Proses Penyelesaian Klaim Barang Rusak Dalam Pengiriman Pada PT XYZ Menggunakan *Process Activity Mapping* dan *Value Stream Mapping*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada program studi S1 Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., IPM (  )

Penguji : Wijaya Adidarma, S.T.,M.M (  )

Penguji : Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng.,IPU (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 31 Agustus 2023

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan banyak bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., IPM. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri dan Dosen Pembimbing TA yang telah memberikan saran, masukan dan dukungan dalam penyusunan laporan, sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik.
2. Bapak Wijaya Adidarm, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah selalu membimbing dan memberikan motivasi selama masa perkuliahan.
3. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan serta seluruh Staff Pegawai Universitas Bakrie yang telah membantu proses berjalannya perkuliahan.
4. Mas dan Mba Rekan Kerja Departement Finance yang sudah membantu dan memberikan dukungan, arahan, dan informasi penyusunan laporan tugas akhir.
5. Keluarga penulis, Bapak Wawan Karyawan dan Ibu Sri Nuasih selaku Orang Tua Penulis, Aditya Rizki Ramadhan selaku Adik Penulis, serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan doa selama ini
6. Teman-teman Program Studi Teknik Industri, khususnya Angkatan 19 dan teman terdekat penulis, yaitu Nurul Indah Febriyanti dan Alfi Bina Rahmadanti yang telah membantu selama perkuliahan dan penyusunan laporan tugas akhir.
7. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sudah terlibat dan membantu penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir.

Penulis menyadari, bahwa penulisan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Akhir kata, Penulis berharap agar laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak dan seluruh pembaca.

Jakarta, 8 April 2024



Hanifah Nuraeni Karyasih

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hanifah Nuraeni Karyasih  
NIM : 1222923005  
Program Studi : S1 Teknik Industri  
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Analisis Penyelesaian Proses Klaim Barang Rusak Dalam Pengiriman Pada PT Tibeka Logistik Indonesia

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 31 Agustus 2024

Yang menyatakan,



( Hanifah Nuraeni Karyasih )

**ANALISIS PROSES PENYELESAIAN KLAIM BARANG  
RUSAK DALAM PENGIRIMAN PADA PT XYZ  
MENGUNAKAN PROCESS ACTIVITY MAPPING DAN  
VALUE STREAM MAPPING  
(Hanifah Nuraeni Karyasih)**

---

**ABSTRAK**

Dalam melakukan proses pengiriman yang dijalankan PT XYZ, adanya kondisi kerusakan barang memiliki peluang untuk terjadi pada kondisi aktual di lapangan. Divisi *Claim & Insurance* bertanggung jawab untuk melakukan proses penyelesaian klaim. Dari proses yang dilakukan terdapat panjangnya waktu penyelesaian klaim, sehingga dilakukan dengan mengidentifikasi masalah menggunakan metode *Value Stream Mapping* (VSM) dan *Process Activity Mapping* menggunakan identifikasi *waste* yang bertujuan untuk mengetahui pemborosan pada proses penyelesaian klaim. Dari identifikasi yang dilakukan diketahui terdapat banyaknya waktu dari kategori NVA dan NNVA dengan *presentase* sebesar 12,2% dan 85,3% yang menunjukkan lamanya proses penyelesaian klaim barang rusak akibat adanya waktu tunggu dan proses berulang. Selanjutnya dilakukan analisis untuk mengetahui faktor penyebab masalah menggunakan diagram *fishbone* dan 5W+1H untuk mendapatkan rencana usulan perbaikan yang akan dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut. Usulan perbaikan yang dapat diberikan diantaranya yaitu pembuatan *form* konfirmasi klaim customer, *list solving* proses *retur* dan *settlement* di lokasi bongkar, rancangan *tools* rekap data secara otomatis untuk pelaporan klaim ke asuransi, dan pembuatan SOP proses penyelesaian klaim barang rusak.

**Kata kunci:** Proses Klaim, *Process Activity Mapping*, *Value Stream Mapping*, Diagram *Fishbone*, 5W+1H

**ANALISIS PROSES PENYELESAIAN KLAIM BARANG  
RUSAK DALAM PENGIRIMAN PADA PT XYZ  
MENGUNAKAN PROCESS ACTIVITY MAPPING DAN  
VALUE STREAM MAPPING  
(Hanifah Nuraeni Karyasih)**

---

***ABSTRACT***

*In carrying out the shipping process carried out by PT XYZ, the condition of damaged goods has the potential to occur in actual conditions in the field. Claim Division & Insurance Division is responsible for carrying out the claim settlement process. From the process carried out, there is a long time for claim settlement, so it is carried out by identifying problems using the Value Stream Mapping (VSM) method and Process Activity Mapping using waste identification which aims to find out waste in the claim settlement process. From the identification carried out, it is known that there is a lot of time from the NVA and NNVA categories with a percentage of 12.2% and 85.3% which shows the length of the process of resolving claims for damaged goods due to waiting time and repeated processes, so an analysis is carried out to find out the factors causing the problem using a fishbone diagram and 5W + 1H to get a plan for proposed improvements that will be carried out in overcoming the problem. The proposed improvements that can be given are the creation of a customer claim confirmation form, a list solving of the return and settlement process at the unloading location, the design of automatic data recap tools for reporting claims to insurance, and the creation of an SOP for the process of resolving claims for damaged goods.*

**Keyword:** *Process Claim, Process Activity Mapping, Value Stream Mapping, Fishbone Diagram, 5W+1H*



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.5.2 Manfaat Praktis.....	7
1.6 Sistematika penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. <i>Mindmap Literature Review</i> .....	9
2.2. Logistik.....	9
2.2.1 Pengertian Logistik.....	9
2.2.2 Fungsi Logistik.....	10
2.3. Klaim.....	10

2.3.1 Pengertian Klaim.....	10
2.3.2 Prosedur Klaim .....	10
2.4. Asuransi.....	11
2.4.1 Pengertian dan Tujuan Asuransi .....	11
2.4.2 Unsur-Unsur Asuransi.....	12
2.4.3 Jenis-Jenis Asuransi .....	12
2.5. <i>Lean Services</i> .....	13
2.5.1 Pengertian <i>Lean Services</i> .....	13
2.5.2 Prinsip <i>Lean Services</i> .....	13
2.6. <i>Process Activity Mapping</i> .....	14
2.6.1 Pengertian <i>Process Activity Mapping</i> .....	14
2.6.2 Kategori Aliran Proses .....	14
2.6.3 Klasifikasi VA, NVA, dan NNVA.....	15
2.7. Pemborosan ( <i>Waste</i> ).....	15
2.7.1 Pengertian Pemborosan ( <i>Waste</i> ) .....	15
2.7.2 Klasifikasi <i>Saven Waste</i> .....	15
2.8. <i>Value Stream Mapping</i> .....	17
2.8.1 Pengertian <i>Value Stream Mapping</i> .....	17
2.8.2 Bagian – bagian <i>Value Stream Mapping</i> .....	17
2.8.3 Simbol-simbol <i>Value Stream Mapping</i> .....	18
2.9. Diagram <i>Fishbone</i> .....	19
2.9.1 Pengertian Diagram <i>Fishbone</i> .....	19
2.9.2 Kategori Pada Diagram <i>Fishbone</i> .....	19
2.9.3 Langkah-Langkah Penyusunan Diagram <i>Fishbone</i> .....	20
2.10. 5W+1H.....	21
2.10.1 Pengertian 5W+1H.....	21

2.10.2 Elemen Analisis 5W+1H .....	21
2.11. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	22
2.11.1 Pengertian <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	22
2.11.2 Tujuan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	22
2.11.3 Manfaat <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP).....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1. Objek Penelitian .....	24
3.3. Data Penelitian .....	24
3.2. Metode Penelitian.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	27
4.1 Gambaran Umum Proses Klaim.....	27
4.2 Pemecahan Masalah .....	29
4.2.1 <i>Process Activity Mapping</i> .....	29
4.2.3 <i>Value Stream Mapping</i> .....	33
4.3 Diagram <i>Fishbone</i> .....	35
4.4 Usulan Perbaikan 5W+1H.....	38
4.5 Usulan Perbaikan (How) .....	41
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1 Simpulan.....	44
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA .....	46
LAMPIRAN.....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Monitoring Klaim</i> .....	2
Gambar 2. 1 <i>Mindamap Literature</i> .....	9
Gambar 2. 2 Diagram <i>Fishbone</i> .....	19
Gambar 4. 1 Alur Proses Klaim .....	27
Gambar 4. 2 <i>Value Stream Mapping (Existing)</i> .....	33
Gambar 4. 3 Diagram <i>Fishbone</i> .....	35
Gambar 4. 4 <i>Value Stream Mapping (Future)</i> .....	34
Gambar 4. 5 Form Konfirmasi Klaim <i>Customer</i> .....	41
Gambar 4. 6 Rekap Data Pelaporan Klaim Secara Manual dan Otomatis.....	43

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol-Simbol <i>Value Stream Mapping</i> .....	18
Tabel 4. 1 Tahapan dan Waktu Proses Penyelesaian Klaim .....	30
Tabel 4. 2 <i>Process Activity Mapping</i> .....	31
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Persentase Waktu Setiap Katogori .....	32
Tabel 4. 4 Identifikasi pemborosan .....	34
Tabel 4. 5 5W+1H .....	38
Tabel 4. 6 Lanjutan 5W+1H .....	39
Tabel 4. 7 Perbandingan proses setelah <i>improvement</i> .....	35
Tabel 4. 8 Lanjutan perbandingan proses setelah <i>improvement</i> .....	36
Tabel 4. 9 List <i>solving retur</i> dan <i>settlement</i> dilokasi bongkar .....	42