

**USULAN PERBAIKAN INSTRUKSI KERJA (IK) PENANGANAN
KLAIM KENDARAAN RODA EMPAT PADA AREA DESK SURVEY
DI PT. AAB**



**REGA REFIAN EKA PUTRA
1222923027**

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

**USULAN PERBAIKAN INSTRUKSI KERJA (IK) PENANGANAN
KLAIM KENDARAAN RODA EMPAT PADA AREA DESK SURVEY
DI PT. AAB**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik



REGA REFIAN EKA PUTRA

1222923027

**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 : Rega Refian Eka Putra

NIM : 1222923027

Tanda Tangan :

Tanggal : 22 Agustus 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh:

Nama : Rega Refian Eka Putra
NIM : 1222923027
Program Studi : S1 Teknik Industri
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN INSTRUKSI KERJA (IK)
PENANGANAN KLAIM KENDARAAN RODA EMPAT
PADA AREA DESK SURVEY DI PT. AAB

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	: Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., IPM	()
Penguji	: Tri Susanto, S.E., M.T	()
Penguji	: Wijaya Adidarma, S.T., M.T	()

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 22 Agustus 2025

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “USULAN PERBAIKAN INSTRUKSI KERJA (IK) PENANGANAN KLAIM KENDARAAN RODA EMPAT PADA AREA DESK SURVEY DI PT. AAB”. Adapun maksud dari penyusunan karya tulis ini adalah sebagai persyaratan dalam menyelesaikan mata kuliah pada program Sarjana Strata Satu (S1) Teknik Industri Universitas Bakrie. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian karya tulis ini.

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
2. Kedua Orang Tua yang telah memberikan kasih sayang dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih cita-cita.
3. Anggie Agrilia dan Kalandra Devanka Erzhan selaku istri dan anak penulis yang telah memberikan dukungan yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
4. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Bakrie.
5. Bapak Edo Suryo Pratomo, S.T., M.Sc., Ph.D., CAMF selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
5. Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., IPM selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberi kritik, saran dan masukan dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Tri Susanto, S.E., M.T dan Bapak Wijaya Adidarma, S.T., M.T selaku dosen penguji, terima kasih atas kritik, saran dan masukannya dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Teman-teman Jakarta Pride dan seluruh mahasiswa Teknik Industri 19 Kelas Karyawan yang telah sudah mau berjuang bersama dalam menyelesaikan studi.
8. Serta pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebut satu per satu.

Do'a dan dukungan dari seluruh pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar. Karena masih banyak kekurangan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir Universitas Bakrie ini, penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan yang membangun untuk penyempurnaan penelitian ini.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Rega Refian Eka Putra
NIM : 1222923027
Program Studi : S1 Teknik Industri
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Usulan Perbaikan Instruksi Kerja (IK)

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: **USULAN PERBAIKAN INSTRUKSI KERJA (IK) PENANGANAN KLAIM KENDARAAN RODA EMPAT PADA AREA DESK SURVEY DI PT. AAB**

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 : 22 Agustus 2025

Yang menyatakan,

(Rega Refian Eka Putra)

USULAN PERBAIKAN INSTRUKSI KERJA (IK) PENANGANAN KLAIM KENDARAAN RODA EMPAT PADA AREA DESK SURVEY DI PT. AAB

REGA REFIAN EKA PUTRA

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengusulkan perbaikan instruksi kerja (IK) pada proses penanganan klaim kendaraan roda empat di area desk survey PT. AAB. Latar belakang penelitian berawal dari permasalahan *Service Level Agreement* (SLA) yang tidak tercapai, terutama dalam pembuatan Surat Perintah Kerja (SPK) akibat tingginya klaim dengan status Data Belum Lengkap (DBL). Metode penelitian menggunakan pendekatan *Business Process Improvement* (BPI) dengan tahapan identifikasi masalah, analisis aktivitas, klasifikasi *waste* menggunakan konsep *Value Added* (VA), *Non-Value Added* (NVA), dan *Necessary but Non-Value Added* (NNVA), serta perancangan *Future State Map*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat aktivitas NVA yang menimbulkan *waste* berupa *overprocessing*, *waiting*, dan *delay*. Usulan perbaikan mencakup digitalisasi proses klaim, penerapan *dashboard* monitoring DBL, notifikasi otomatis, pengalihan tugas *follow up* dokumen dari surveyor ke koordinator, serta penyederhanaan tahapan proses. Implementasi perbaikan terbukti meningkatkan kinerja proses klaim, ditunjukkan dengan peningkatan jumlah klaim berhasil diproses sebesar 39,7%, penurunan klaim tertunda hingga lebih dari 60%, serta peningkatan produktivitas surveyor sebesar 16,6%. Dengan demikian, penelitian ini membuktikan bahwa perbaikan instruksi kerja berbasis BPI mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan pencapaian SLA pada proses klaim kendaraan roda empat di PT. AAB.

Kata kunci: *Business Process Improvement*, Desk Survey, Instruksi Kerja, Klaim Asuransi, *Waste*

USULAN PERBAIKAN INSTRUKSI KERJA (IK) PENANGANAN KLAIM KENDARAAN RODA EMPAT PADA AREA DESK SURVEY DI PT. AAB

REGA REFIAN EKA PUTRA

ABSTRACT

This research aims to propose improvements to the work instructions (IK) for handling four-wheeled vehicle insurance claims in the desk survey area of PT. AAB. The study was motivated by the failure to meet the Service Level Agreement (SLA), particularly in the issuance of Work Orders (SPK), due to a high number of claims with Incomplete Data (DBL) status. The research employed the Business Process Improvement (BPI) approach, which includes problem identification, activity analysis, waste classification using the Value Added (VA), Non-Value Added (NVA), and Necessary but Non-Value Added (NNVA) framework, and the design of a Future State Map. The findings indicate that several NVA activities generated waste such as overprocessing, waiting, and delay. The proposed improvements involve claim process digitalization, implementation of a DBL monitoring dashboard, automatic notifications, reassignment of document follow-up tasks from surveyors to coordinators, and simplification of process steps. The implementation of these improvements significantly enhanced claim process performance, as reflected by a 39.7% increase in successfully processed claims, a reduction of pending claims by more than 60%, and a 16.6% increase in surveyor productivity. Therefore, this study demonstrates that BPI-based work instruction improvements can effectively enhance efficiency, effectiveness, and SLA achievement in vehicle insurance claim handling at PT. AAB.

Keywords: Business Process Improvement, Desk Survey, Insurance Claim, Waste, Work Instruction.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	<i>i</i>
HALAMAN JUDUL.....	<i>ii</i>
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	<i>iii</i>
HALAMAN PENGESAHAN	<i>iv</i>
KATA PENGANTAR.....	<i>v</i>
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	<i>vii</i>
ABSTRAK.....	<i>viii</i>
ABSTRACT	<i>ix</i>
DAFTAR ISI.....	<i>ix</i>
DAFTAR GAMBAR.....	<i>xii</i>
DAFTAR TABEL.....	<i>xiii</i>
BAB I	<i>1</i>
PENDAHULUAN.....	<i>1</i>
<i>1.1</i> <i>Latar Belakang</i>	<i>1</i>
<i>1.2</i> <i>Perumusan Masalah</i>	<i>4</i>
<i>1.3</i> <i>Batasan Masalah</i>	<i>4</i>
<i>1.4</i> <i>Tujuan Penelitian.....</i>	<i>4</i>
<i>1.5</i> <i>Manfaat Penelitian</i>	<i>5</i>
BAB II.....	<i>6</i>
TINJAUAN PUSTAKA	<i>6</i>
<i>2.1</i> <i>Mind Map.....</i>	<i>6</i>
<i>2.2</i> <i>Lean</i>	<i>6</i>
<i>2.3</i> <i>Waste.....</i>	<i>7</i>
<i>2.4</i> <i>Value Stream Mapping (VSM)</i>	<i>10</i>
<i>2.5</i> <i>Peta Kerja.....</i>	<i>10</i>

2.6.	<i>Instruksi Kerja (IK)</i>	10
2.7	<i>Business Procces Improvement (BPI)</i>	11
BAB III		14
METODOLOGI PENELITIAN		14
3.1.	<i>Objek Penelitian</i>	14
3.2.	<i>Data Penelitian</i>	14
3.3.	<i>Metode Penelitian</i>	15
3.4.	<i>Uraian Diagram Alir Penelitian</i>	16
BAB IV		18
ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN		18
4.1	<i>Flow proses penanganan klaim partial loss berdasarkan kondisi actual .</i>	18
4.2	<i>Flow proses penanganan klaim partial loss area desk survey berdasarkan kondisi actual</i>	21
4.3	<i>Identifikasi SLA yang tidak tercapai</i>	22
4.4	<i>Identifikasi waste penanganan klaim partial loss area desk survey</i>	22
4.5	<i>Analisis Proses Non-Value Added (NVA)</i>	25
4.6	<i>Usulan Perbaikan (Improvement Recommendations) pada penanganan klaim Partial Loss area desk survey</i>	27
4.7	<i>Hasil implementasi</i>	29
4.8	<i>Analisis Perbandingan Kinerja Proses Klaim Partial Loss</i>	30
BAB V		33
SIMPULAN DAN SARAN		33
5.2	<i>Simpulan</i>	33
5.2	<i>Saran</i>	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Flow Proses besaran penanganan survei klaim Partial Loss	2
Gambar 1. 2 Presentase Penerbitan Surat Perintah Kerja (SPK).....	3
Gambar 2. 1 Main Map	6
Gambar 3. 1Diagram Alir Proses Penelitian	15
Gambar 4. 1 Flow Procees Besaran Penanganan Survey Claim Partial	18
Gambar 4. 3 Flow Process Penanganan Klaim Partial Loss Area Desk Survey	21
Gambar 4. 4 Data Transaksi Klaim Desk Survey Bulan Januari - Juni 2024.....	22
Gambar 4. 5 Swimline Proses Eliminasi Pekerjaan	26
Gambar 4. 6 Data Perbandingan Kinerja.....	30
Gambar 4. 7 Data Perbandingan Perubahan Grand Total Pending DBL dan SPK Created	32

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Penerimaan Laporan klaim	18
Tabel 4. 2 Analisis Aktivitas Waste Dispatcher / Koordinator Surveyor	23
Tabel 4. 3 Analisis Aktivitas Waste Surveyor	24
Tabel 4. 4 Klasifikasi Aktivitas NVA.....	25
Tabel 4. 5 Usulan Perbaikan Berdasarkan Aktivitas NVA.....	27
Tabel 4. 6 Presentase Setelah Dilakukan Perubahan	31