

**PERBAIKAN PROSES BISNIS PADA FUNGSI PENANGANAN
PREMI UNTUK MENURUNKAN NILAI *SUSPEND ACCOUNT*,
STUDI KASUS PT. ASURANSI ADIRA DINAMIKA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi



JOHANSYAH ANGELLINA

1071001061

PROGRAM SARJANA STRATA 1

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2011

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 : Johansyah Angellina

NIM : 1071001061

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Johansyah Angellina', written over a horizontal line.

Tanggal : 18 Agustus 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Johansyah Angellina
NIM : 1071001061
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Perbaikan Proses Bisnis pada Fungsi Penanganan Premi untuk Menurunkan Nilai *Suspend Account*, Studi Kasus PT Asuransi Adira Dinamika

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir Aurino R.A Djamaris, M.M
Penguji I : Ir. Urip Sedyowidodo, MM
Penguji II : Manik Hapsara, ST, M.Sc, Ph.D
Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 18 Agustus 2011

(Penguji)
(Urip Sedyowidodo)
(Manik Hapsara)

KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang mendalam Penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, semata-mata oleh anugerah-Nya maka Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berjudul *Perbaikan Proses Bisnis pada Fungsi Penanganan Premi untuk Menurunkan Nilai Suspend Account, Studi Kasus PT. Asuransi Adira Dinamika*. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Bakrie.

Penyelesaian tugas akhir ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Bakrie Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D., beserta seluruh stafnya;
2. Tony B. Trihartanto, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie beserta seluruh stafnya;
3. Ir. Deddy Herdiansjah, M.Sc., MBA, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie beserta seluruh stafnya;
4. Ir Aurino R.A Djamaris, M.M, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan yang penuh bagi Penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, tidak hanya sekadar membagikan wawasan namun pula motivasi yang tiada henti;
5. Segenap jajaran dosen program studi Manajemen Universitas Bakrie selama delapan semester perkuliahan yang telah memberikan wawasan, pemahaman, dan inspirasi yang telah menjadi bekal bagi Penulis untuk melangkah ke depan;
6. Staf akademik Universitas Bakrie, Pak Heri, Pak Elan, Pak Wandu, Mas Akbar, Mas Hendra, Mbak Arin serta staf akademik lainnya yang telah memfasilitasi penulisan tugas akhir ini;

7. Ibu Auralusia Rimadiana Djamaris, Kepala Divisi Operasi Nasional PT Asuransi Adira Dinamika, atas sambutan yang hangat dan kesediaan untuk bertukar pikiran bagi Penulis selama penelitian dilaksanakan;
8. Bapak Andrianus Suprastio, Kepala Operasi Regional PT Asuransi Adira Dinamika, atas kesediaannya untuk membimbing Penulis selama penelitian dilaksanakan;
9. Mbak Suci dari departemen OSA, Mbak Ratih Muliayani dari departemen B&C, dan seluruh rekan kerja dari PT Asuransi Adira Dinamika (cabang Otista-Jakarta) atas kerjasama, pemberian data dan informasi, serta dukungan lainnya selama penelitian dilaksanakan;
10. David Johansyah, Goey Ai Mei, Ruben Holy Johansyah, Lia Oktavia, dan Yoly Anthony Yohannes sebagai keluarga yang dengan setia memberikan doa, semangat, dan perhatian bagi Penulis selama masa perkuliahan;
11. Teman-teman jurusan Manajemen angkatan 2007 yang telah berjuang bersama selama delapan semester perkuliahan di Universitas Bakrie;
12. Devi Yulawati, Lady Gracia Prilia Siagian, Juarisman Sitinjak, Edwin Wahyudi Tjahjadi, Alfian Arifin Othniel, dan Teddy Chandra yang telah memberikan Penulis sebuah persaudaraan dan pembelajaran tentang hidup dan masa depan;
13. Hermia Dwi Mukti Endah Sari dan Ester Sitepu, rekan Penulis, yang telah menjadi saudari dalam setiap waktu;
14. Imam Susanto dan Ricky, rekan Penulis, yang telah menjadi teman diskusi dan membantu dalam pengolahan data;
15. Keluarga besar Rohani Kristen Universitas Bakrie atas kebersamaan yang terjalin dalam kasih persaudaraan;

16. Gracia Community dan GBI Menara Gracia yang telah menjadi keluarga bagi Penulis selama masa perkuliahan di Jakarta, atas doa dan semangat yang terus mendampingi Penulis;

17. Semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas dukungannya.

Semoga tugas akhir ini membawa manfaat bagi kita semua dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Agustus 2011

Penulis

**PERBAIKAN PROSES BISNIS PADA FUNGSI PENANGANAN PREMI
UNTUK MENURUNKAN NILAI *SUSPEND ACCOUNT*,
STUDI KASUS PT. ASURANSI ADIRA DINAMIKA**

Johansyah Angellina¹

ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat di industri asuransi kerugian mengakibatkan adanya tuntutan untuk terus-menerus melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja di seluruh kegiatan operasional perusahaan. Kegiatan operasional perusahaan asuransi kerugian meliputi produksi polis, penanganan klaim, penagihan dan pembayaran premi, dan lain-lain. Penelitian ini dilaksanakan di PT Asuransi Adira Dinamika dengan mengambil topik permasalahan pertumbuhan nilai *suspend account*. Pengertian *suspend account* adalah rekening penampungan sementara dana premi yang belum dilakukan peng-*update*-an terhadap piutangnya dan belum berhasil diidentifikasi nomor polis atau nomor sertifikatnya. Penanganan *suspend account* adalah salah satu bagian dari fungsi penanganan premi.

Permasalahan pertumbuhan nilai *suspend account* memiliki dampak negatif terhadap operasional bisnis dan kinerja proses layanan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menurunkan nilai *suspend account* melalui metode perbaikan proses bisnis (BPI). Penelitian ini juga menggunakan berbagai teknik analisis yaitu analisis proses bisnis (BPA), analisis kesenjangan, dan analisis akar penyebab masalah. Hasil akhir dalam penelitian ini adalah sebuah rancangan rancangan sistem yang diajukan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja proses.

Kata kunci: Asuransi kerugian, pembayaran dan penagihan premi, *suspend account*, perbaikan proses bisnis, BPI, analisis proses bisnis, BPA, analisis kesenjangan.

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie, Jakarta

***BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT IN HANDLING PREMIUM
FUNCTION TO LOWER THE AMOUNT OF SUSPEND ACCOUNT, CASE
STUDY IN PT ASURANSI ADIRA DINAMIKA***

Johansyah Angellina¹

ABSTRACT

The increasing competition among general insurance companies results in a pressure for them to continuously improve their performance across operational functions. The operational functions of a general insurance company include policy production, claim handling, premium billing and collection, et cetera. This study was conducted at PT Asuransi Adira Dinamika by taking a topic on the growing amounts of suspend account. A suspend account is defined as a temporarily pool account for premium fund that yet to be updated as its account receivable and yet cannot be identified its policy number or certificate number. Handling suspend account is one of the handling premium function.

The problem of growing amounts of suspend account has negative impacts for business operation and service process of the company. This study was intended to lower the amount of suspend account by using Business Process Improvement (BPI) method. This study also used various techniques which are business process analysis (BPA), gap analysis, and root-causes analysis. The end result of this study was a proposed system design aimed to improve its process performance.

Key words: General insurance company, premiums billing and collection, suspend account, business process improvement, BPI, business process analysis, BPA, gap analysis.

¹ Student of Management Major, Universitas Bakrie, Jakarta

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Johansyah Angellina

NIM : 1071001061

Program Studi : Manajemen

Jenis Tugas Akhir : Studi Kasus

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:

**Perbaikan Proses Bisnis pada Fungsi Penanganan Premi untuk Menurunkan
Nilai *Suspend Account*, Studi Kasus PT Asuransi Adira Dinamika**

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 memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 18 Agustus 2011

Yang menyatakan


Johansyah Angellina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI HALAMAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Industri Asuransi di Indonesia	8
2.1.2 Manajemen Proses Bisnis (<i>Business Process Management</i>)	10
2.1.3 Penerapan BPM pada Organisasi Fungsional	15
2.1.4 Perbaikan Proses Bisnis (<i>Business Process Improvement</i>)	16
2.1.5 Model dalam Perbaikan Proses Bisnis	21
2.2 Kerangka Pemikiran.....	31

III	METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1	Objek Studi Kasus.....	32
3.2	Metode Penyelesaian	32
3.3	Instrumen Penelitian	36
IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1	Kondisi <i>Suspend Account</i> pada Februari 2010 hingga Mei 2011	38
4.1.1	Kondisi <i>Suspend Account</i> berdasarkan Kawasan Operasional	38
4.1.2	Kondisi <i>Suspend Account</i> berdasarkan Kelompok Usia Dana Premi	41
4.1.3	Kondisi <i>Suspend Account</i> berdasarkan Cabang	43
4.2	Analisis Proses Bisnis	47
4.2.1	Diagram alir Penanganan <i>Suspend Account</i>	47
4.2.2	Diagram SIPOC Penanganan <i>Suspend Account</i>	54
4.3	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	55
4.4	Identifikasi Akar Penyebab Masalah	63
4.5	Rencana Perbaikan	73
4.5.1	Sistematika Berpikir Perumusan Rencana Perbaikan	73
4.5.2	Klasifikasi <i>Suspend</i> Berdasarkan Segmen	75
4.5.3	Klasifikasi <i>Suspend</i> Berdasarkan Status <i>Suspend</i>	85
4.5.4	Rekomendasi Penanganan Segmen.....	88
4.5.5	Rencana Perbaikan dengan Pendekatan Sistem	91
V	KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1	Kesimpulan	97

5.2	Saran	98
III.	DAFTAR PUSTAKA	xiv
	DAFTAR LAMPIRAN	xviii

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Premi Bruto dan Produk Domestik Bruto Tahun 2005 hingga 2009.....	9
Tabel 2.2 Pendorong dan Pemicu penerapan BPM	17
Tabel 2.3 Metodologi Umum dari BPI	22
Tabel 4.1 Pembagian Cabang setiap RO.....	39
Tabel 4.2 Data <i>Suspend Account</i> periode Februari 2011 hingga Mei 2011.....	39
Tabel 4.3 Hasil Analisis Kesenjangan Proses Kerja Peng-update-an <i>Suspend Account</i>	60
Tabel 4.4 Daftar Penyebab Masalah pada <i>Suspend Account</i>	63
Tabel 4.5 Penggolongan Penyebab Masalah pada <i>Suspend Account</i>	65
Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Diskusi mengenai Signifikansi Penyebab Masalah	70
Tabel 4.7 Data Klasifikasi <i>Suspend</i> periode Februari hingga Mei 2011	78
Tabel 4.8 Klasifikasi Keterangan pada Bukti Pembayaran (<i>Receipt Voucher</i>)	79
Tabel 4.9 Klasifikasi Segmen berdasarkan Keterangan RV pada Februari 2011	81
Tabel 4.10 Klasifikasi Segmen berdasarkan Keterangan RV pada Maret 2011	82
Tabel 4.11 Klasifikasi Segmen berdasarkan Keterangan RV pada April 2011	83
Tabel 4.12 Klasifikasi Segmen berdasarkan Keterangan RV pada Mei 2011	84
Tabel 4.13 Kinerja <i>Update Suspend</i> Cabang-99 periode April hingga Mei 2011	85
Tabel 4.14 Penggolongan Status <i>Suspend</i>	86
Tabel 4.15 Temuan dan Masalah di Lima Segmen.....	89
Tabel 4.16 Rekomendasi Penanganan Sistem.....	90
Tabel 4.17 Rekomendasi Perbaikan.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Premi Bruto dan Pendapatan Premi PT Asuransi Adira Dinamika	2
Gambar 1.2 Suspend Account PT Asuransi Adira Dinamika April hingga Juni 2010.	5
Gambar 2.1 Pertumbuhan Jumlah Perusahaan Perasuransian 2005-2009	10
Gambar 2.2 <i>Process Model</i>	11
Gambar 2.3 Prinsip Pokok dari Manajemen Proses.....	13
Gambar 2.4 <i>Horizontal Workflow</i> dan Struktur Fungsional	16
Gambar 2.5 <i>Model-based and Integrated Process</i>	23
Gambar 2.6 <i>Consolidated Methodology BPR</i>	24
Gambar 2.7 <i>Process Management Framework</i>	24
Gambar 2.8 Contoh <i>Scope Diagram</i>	26
Gambar 2.9 Contoh <i>SIPOC Chart</i>	26
Gambar 2.10 Contoh <i>Process Map</i>	27
Gambar 2.11 Contoh <i>Pareto Chart</i>	28
Gambar 2.12 Contoh <i>Fishbone Diagram</i>	28
Gambar 2.13 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 2.8 <i>Flowchart</i> Penelitian	33
Gambar 4.1 <i>Suspend Account</i> Februari-Mei 2011	40
Gambar 4.2 <i>Suspend Account</i> berdasarkan Kelompok Usia pada Februari 2011.....	41
Gambar 4.3 <i>Suspend Account</i> berdasarkan Kelompok Usia pada Maret 2011.....	42
Gambar 4.4 <i>Suspend Account</i> berdasarkan Kelompok Usia pada April 2011	42
Gambar 4.5 <i>Suspend Account</i> berdasarkan Kelompok Usia pada Mei 2011	43
Gambar 4.6 Kontribusi Cabang terhadap Nilai Suspend pada Februari 2011	43
Gambar 4.7 Kontribusi Cabang terhadap Nilai Suspend pada Maret 2011	44
Gambar 4.8 Kontribusi Cabang terhadap Nilai Suspend pada April 2011	44

Gambar 4.9 Kontribusi Cabang terhadap Nilai Suspend pada Mei 2011	45
Gambar 4.10 Kontribusi Cabang terhadap Nilai <i>Suspend</i> periode Mei 2011 hingga Juli 2010	46
Gambar 4.11 Pembentukan dan Penanganan <i>Suspend Account</i>	49
Gambar 4.12 Diagram SIPOC Penanganan <i>Suspend Account</i>	55
Gambar 4.13 Proses Kerja Peng- <i>update</i> -an <i>Suspend Account</i> oleh Departemen Penagihan dan Pembayaran	57
Gambar 4.14 Keterkaitan Penyebab Masalah pada <i>Suspend Account</i>	67
Gambar 4.15 Diagram Sebab-Akibat Penyebab Masalah pada <i>Suspend Account</i>	68
Gambar 4.16 Dampak Penyebab Masalah terhadap Pertumbuhan Nilai <i>Suspend</i> <i>Account</i>	69
Gambar 4.17 Sistematis Berpikir Rencana Perbaikan	74
Gambar 4.18 Kontribusi Segmen terhadap Nilai <i>Suspend</i> Februari 2011	76
Gambar 4.19 Kontribusi Segmen terhadap Nilai <i>Suspend</i> Maret 2011	76
Gambar 4.20 Kontribusi Segmen terhadap Nilai <i>Suspend</i> April 2011	77
Gambar 4.21 Kontribusi Segmen terhadap Nilai <i>Suspend</i> Mei 2011	77
Gambar 4.22 Distribusi Klasifikasi Bukti Pembayaran <i>Suspend Account</i> pada Februari hingga Mei 2011	79
Gambar 4.23 Distribusi Status <i>Suspend</i> pada Maret 2011	87
Gambar 4.24 Distribusi Status <i>Suspend</i> pada April 2011	87
Gambar 4.25 Distribusi Status <i>Suspend</i> pada Mei 2011	88
Gambar 4.26 Proyeksi <i>Monitoring Account</i>	94
Gambar 4.27 Rancangan Sistem Penanganan <i>Suspend Account</i>	95