

## ABSTRAKSI

Industri asuransi adalah industri yang unik, asuransi adalah sebuah industri dimana pembeli mengeluarkan sejumlah uang untuk membeli layanan yang mereka harapkan tidak akan digunakan. Bagaimanapun, ketika pembeli itu terpaksa menggunakan layanan ini, hal itu menjadi sesuatu yang meninggalkan kesan baginya. Layanan yang dimaksudkan adalah Klaim Asuransi.

Adira Asuransi adalah sebuah perusahaan asuransi kendaraan dari Adira Finance. Persaingan telah meningkatkan harapan pelanggan atas apa yang akan didapatkan dari pemrosesan klaim. Untuk mengatasi perubahan harapan pelanggan ini, Adira harus berevolusi dalam pemanfaatan teknologinya demikian juga Proses Bisnisnya.

Dalam perbaikan proses bisnis dan penggunaan teknologi dilakukan pendataan, analisis fasilitas dan teknologi, pengukuran waktu siklus dan perhitungan efisiensi nilai tambah dan proses. Perbaikan proses bisnis dan penggunaan teknologi telah memberi peningkatan efisiensi sebesar 101,01% mempersingkat enam hari waktu siklus dan memberi pelanggan kemudahan menjangkau perusahaan.

Berikut Gambaran umum dalam tabel perbandingan yang didapat setelah penelitian dilakukan.

Nama Proses	Waktu	Waktu	Persentase	Efisiensi	Efisiensi	Persentase
	Siklus	Siklus	Penurunan	Nilai	Nilai	
	Eksisting	Usulan	Waktu	Tambah	Tambah	Kenaikan
			Siklus	Eksisting	Usulan	Efisiensi
Notifikasi	0:46:00	0:39:00	15.22%	45.65%	53.85%	17.95%
Pengambilan keputusan	34:57:00	9:15:00	73.53%	11.91%	37.30%	213.17%
Negosiasi	2:55:00	1:25:00	51.43%	25.71%	52.94%	105.88%
Perlindungan	10:28:00	7:21:00	29.78%	56.47%	81.25%	43.87%
Recovery	51:05:00	20:35:00	59.71%	5.06%	11.34%	124.16%
<b>Total</b>	<b>100:11:00</b>	<b>39:15:00</b>	<b>60.82%</b>	<b>28.96%</b>	<b>47.33%</b>	<b>101.01%</b>