ABSTRAK

ANALISIS PENYEBAB LAMANYA PROSES VERIFIKASI DOKUMEN PADA PEMBAYARAN KLAIM PROGRAM *SALES SUPPORT* DENGAN METODE *ROOT CAUSE ANALYSIS* (RCA) PADA PT XYZ

Oleh
Nayla Auliya Andhini
NIM: 1722046
(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)

PT XYZ merupakan perusahaan distribusi otomotif yang membawahi dealer resmi dan menjalankan program *Sales Support* sebagai bentuk dukungan penjualan kepada dealer. Dalam pelaksanaannya, proses pembayaran klaim masih mengalami keterlambatan sehingga melebihi standar waktu perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab lamanya proses verifikasi dokumen pada pembayaran klaim program *Sales Support* dan memberikan usulan perbaikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan *Root Cause Analysis* (RCA) menggunakan *tools* Diagram Pareto, Diagram *Fishbone*, 5 *Why's Analysis*, dan Analisis 5W+1H. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara mendalam terhadap lima responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dokumen revisi merupakan jenis dokumen bermasalah dengan frekuensi tertinggi, yaitu sebesar 83% dari total dokumen bermasalah tahun 2025, sehingga ditetapkan sebagai prioritas masalah berdasarkan Diagram Pareto. Analisis *fishbone* dan 5 *Why's* mengidentifikasi akar penyebab dokumen revisi dari lima faktor, yaitu *Man, Method, Material, Machine,* dan *Environment*, yang meliputi belum adanya SOP verifikasi dan *checklist* pemeriksaan dokumen, sosialisasi ketentuan klaim yang tidak merata, kuitansi yang masih disusun secara manual, sistem Dealer Management System (DMS) yang belum mengakomodasi program lokal Main Dealer, serta beban kerja dan gangguan lingkungan kerja admin dealer. Berdasarkan akar penyebab tersebut, disusun usulan perbaikan melalui analisis 5W+1H, antara lain penyusunan SOP verifikasi dan *checklist* dokumen klaim, penyediaan media informasi terpusat, pengembangan integrasi sistem DMS, serta evaluasi beban kerja admin dealer, untuk mempercepat proses verifikasi dokumen pembayaran klaim program *Sales Support* agar lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci : Pembayaran Klaim, Diagram Pareto, Diagram *Fishbone*, 5 *Why's Analysis*, Analisis 5W+1H