

PROSEDUR PEMBUKAAN ASURANSI DAN PENCAIRAN KLAIM PADA

PT JASARAHARJA PUTERA CABANG PALEMBANG



LAPORAN AKHIR

Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh :

DINDA ANUGRAH

NPM 0617 3060 0486

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2020

**PROSEDUR PEMBUKAAN ASURANSI DAN PENCAIRAN
KLAIM PADA PT JASARAHARJA PUTERA CABANG
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

**Dinda Anugrah
NPM 0617 3060 0486**

Menyetujui

Pembimbing I,

**Yusleli Herawati, SE., M.M
NIP 196005071988112001**

Pembimbing II,

**Elisa, SE., M.Si
NIP 196010141989032003**

**Mengetahui
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, SE., MAB
NIP 197602222002121001**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: www.polisriwijaya.ac.id E-mail: info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Anugrah

NIM : 0617 3060 0486

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Risiko

Judul Laporan Akhir : Prosedur Pembukaan Asuransi dan Pencairan Klaim
pada PT Jassaraharja Putera Cabang Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Saya bersedia melakukan bimbingan Laporan Akhir di kampus Politeknik Negeri Sriwijaya tanpa adanya paksaan.
2. Saya bersedia mengikuti protokol kesehatan yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2020

Yang membuat pernyataan,

Dinda Anugrah
NPM 061730600486



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dinda Anugrah
NPM : 0617 3060 0486
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Risiko
Judul Laporan Akhir : Prosedur Pembukaan Asuransi dan Pencairan Klaim pada PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan dari Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya terbukti plagiat/salinan dari Laporan Akhir milik orang lain, saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta Konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Dinda Anugrah

NPM 0617 3060 0486

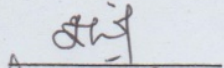
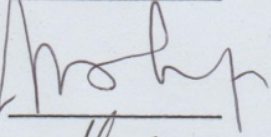
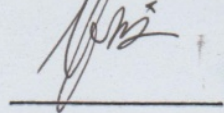
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dinda Anugrah
NPM : 061730600486
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Risiko
Judul Laporan Akhir : Prosedur Pembukaan Asuransi dan Pencairan
Klaim pada PT Jasaraharja Putera cabang
Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir Jurusan
Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis D3 dan dinyatakan
LULUS

Pada Hari: Kamis
Tanggal: 1 Oktober 2020

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Elisa, SE., M.Si</u> Ketua		<u>8 Okt 2020</u>
2.	<u>Dr. Markoni Badri, SE., MBA</u> Anggota		<u>8 Okt 2020</u>
3.	<u>Afrizawati, SE., M.Si</u> Anggota		<u>8 Okt 2020</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

La yukallifullahu nafsan illa wus'aha.

Ar. Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.
Q.S Al-Baqarah Ayat 286

Sesulit apapun masalah dihidupmu,
Tersenyumlah meski tidak akan menyelesaikan masalah
Tapi setidaknya menunda untuk terluka.

-Dinda Anugrah

Ku Persembahkan Untuk :

- ❖ *Kedua orang tua yang tercinta*
- ❖ *Adikku tersayang*
- ❖ *Partnerku abi*
- ❖ *PT Jasaraharja
Putera Cabang
Palembang*
- ❖ *Dosen Pembimbing*
- ❖ *Almamater
Politeknik Negeri
Sriwijaya*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Judul Laporan Akhir ini yaitu Prosedur Pembukaan Asuransi dan Pencairan Klaim pada PT Jasaraharaja Putera Cabang Palembang.

Penulis memilih PT Jasaraharaja Putera Cabang Palembang sebagai tempat untuk pengambilan data, dengan tujuan mengetahui kurangnya sosialisasi kepada nasabah yang menyebabkan relatif terbatasnya pengetahuan dalam prosedur pembukaan asuransi dan pencairan klaim serta cara mengatasi hambatan yang terjadi.

Dalam melaksanakan penyelesaian Laporan Akhir ini, penulis menggunakan metode analisis data secara deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan.

Penulis mengharapkan dengan disusunnya Laporan Akhir ini dapat memberikan saran serta menjadi sarana untuk membantu pengembangan kegiatan pembuatan asuransi dan pencairan klaim pada PT Jasaraharaja Putera Cabang Palembang.

Penulis menyadari terdapat keterbatasan pengetahuan pada penyusunan Laporan Akhir ini, sehingga masih banyak kekurangan dan kekeliruan baik di dalam penulisan dan penyajiannya, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Palembang, Juli 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Sehingga penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, SE., MAB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya..
4. Ibu Yusleli Herawati, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
5. Ibu Elisa, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, memberikan perhatian dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
6. Bapak Tjatur Setya Nugraha, SP., AAIK. kepala Seksi Pelayanan Klaim selaku narasumber yang membantu dan memberikan waktu untuk wawancara di PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang.
7. Bapak Denny Wahyudi, S.S kepala seksi Underwriting selaku narasumber yang membantu dan memberikan waktu untuk wawancara di PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang.
8. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa mendoakan, mendukung dan memberikan bantuan moril dan materiil.

9. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan di kelas 5 NC Angkatan 2017 yang memberi semangat dan dukungan kepada penulis.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

ABSTRAK

Risiko yang tak dapat diprediksi sebelumnya atau risiko yang tidak diinginkan, seperti kecelakaan akibat kelalaian pengendara ataupun kesalahan dari pengguna jalan lainnya, yang dapat mengakibatkan kecelakaan diri dan rusaknya suatu barang berharga. Perlunya suatu jaminan finansial untuk membantu pada saat pengobatan atau perbaikan yang tak dapat ditentukan nilainya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pembukaan asuransi dan pencairan klaim pada PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang yang tepat untuk mempermudah kinerja karyawan dalam memproses data yang diberikan nasabah. Jenis penelitian ini kualitatif dengan analisa data deskriptif. Teknik analisa kualitatif deskriptif digunakan untuk menjelaskan data secara deskriptif yaitu prosedur pembukaan asuransi dan pencairan klaim pada PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang. Data yang digunakan didalam laporan ini yaitu data primer yang didapat dari hasil wawancara dengan pihak PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan riset pustaka. PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang memiliki prosedur yang harus diikuti oleh nasabah yang akan melakukan pembukaan asuransi dan pencairan klaim, tujuannya untuk memudahkan dalam memproses data nasabah. Hasil laporan ini menunjukkan proses pembuatan asuransi dan pencairan klaim yang terdiri dari beberapa tahapan dan data yang dibutuhkan serta sosialisasi yang harus diberikan kepada karyawan.

Kata Kunci: *Pembukaan Asuransi, Pencairan Klaim.*

ABSTRACT

Unpredictable risks or unwanted, such as accidents due to driver negligence or errors from other road users, which can result in personal accidents and damage to valuables. The need for an indefinite financial guarantee to assist with treatment or repair. The purpose of this study was to determine the appropriate procedures for opening insurance and disbursing claims at PT Jasaraharja Putera Palembang Branch to facilitate employee performance in processing data provided by customers. This type of research is qualitative with descriptive data analysis. Descriptive qualitative analysis technique is used to explain the data descriptively, namely the procedure for opening insurance and disbursing claims at PT Jasaraharja Putera Palembang Branch. The data used in this report are primary data obtained from interviews with PT Jasaraharja Putera Palembang Branch. Data collection methods used were interviews and library research. PT Jasaraharja Putera Palembang Branch has procedures that must be followed by customers who are going to open insurance and withdraw claims, the aim is to make it easier to process customer data. The results of this report indicate the process of making insurance and disbursing claims which consists of several stages and the data required and the socialization that must be provided to employees.

Keywords: *Insurance Opening, Claims Disbursement.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	5
1.6 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.7 Teknik Analisa Data.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Prosedur.....	8
2.2 Jenis Prosedur.....	8

2.3 Tujuan Prosedur.....	8
2.4 Manfaat Prosedur.....	9
2.5 Karakteristik Prosedur.....	9
2.6 Pengertian Asuransi.....	10
2.7 Jenis Asuransi.....	11
2.8 Tujuan Asuransi.....	11
2.9 Manfaat Asuransi.....	13
2.10 Unsur-unsur Asuransi.....	13
2.11 Pengertian Klaim.....	14

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan, Visi dan Misi, dan Tata Nilai Perusahaan.....	15
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	15
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	15
3.1.3 Tata Nilai Perusahaan.....	16
3.1.4 Logo Perusahaan.....	16
3.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	18
3.2.1 Struktur Organisasi.....	18
3.2.2 Pembagian Tugas.....	18
3.3 Jenis Produk PT Jasaraharja Putera.....	21
3.4 Proses Pencairan Klaim.....	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sosialisasi Tentang Pengetahuan dalam Prosedur Pembukaan Asuransi dan Pencairan Klaim.....	32
4.1.1 Prosedur Pembukaan Asuransi.....	32
4.1.2 Prosedur Pencairan Klaim.....	44
4.2 Cara Mengatasi Hambatan dalam Prosedur Pembukaan Asuransi dan Pencairan Klaim pada PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang....	46
4.2.1 Membuat Alur Pembukaan Asuransi.....	46
4.2.2 Melakukan Sosialisasi.....	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Pelanggaran Nasabah.....	43
Tabel 4.2 Alamat Bengkel Rekanan.....	44
Tabel 4.3 Besaran Klaim JP-ASPRI.....	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo Perusahaan.....	17
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	18
Gambar 4.1 Formulir SPPA JP-ASPRI.....	33
Gambar 4.2 Formulir SPPA JP-GRAHA.....	34
Gambar 4.3 Formulir SPPA JP-ASTOR Roda Dua.....	35
Gambar 4.4 Formulir SPPA JP-ASTOR Roda Empat.....	36
Gambar 4.5 Premi JP-ASPRI.....	36
Gambar 4.6 Premi JP-ASTOR	37
Gambar 4.7 Premi JP-GRAHA.....	37
Gambar 4.8 Polis Asuransi JP-ASPRI Umum.....	38
Gambar 4.9 Polis Asuransi JP-ASPRI Anak Didik.....	39
Gambar 4.10 Polis Asuransi JP-ASTOR Roda Dua.....	40
Gambar 4.11 Polis Asuransi JP-ASTOR Roda Empat.....	42
Gambar 4.12 Polis Asuransi JP-GRAHA	43
Gambar 4.13 Alur Pembukaan Asuransi.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Ketua Jurusan
- Lampiran 2 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 6 Lembar Rekomendasi
- Lampiran 7 Kartu Kunjungan Pengambilan data
- Lampiran 8 Daftar Pertanyaan dan Jawaban Hasil Wawancara
- Lampiran 9 Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 10 Tanda Persetujuan Laporan Akhir