

**PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PENGURUSAN
PENGAJUAN DAN PENCAIRAN KLAIM KECELAKAAN DIRI
DI PT. JASA RAHARJA PUTERA (PERSERO)
UNIT LAYANAN SURAKARTA**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh Sebutan
Vokatioan Ahli Madya (A.Md) dalam Bidang
Manajemen Administrasi

OLEH :

SURYANI
NIM. D1506050

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2009

commit to user

PERSETUJUAN

PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PENGURUSAN
PENGAJUAN DAN PENCAIRAN KLAIM KECELAKAAN DIRI
DI PT. JASA RAHARJA PUTERA (PERSERO)
UNIT LAYANAN SURAKARTA



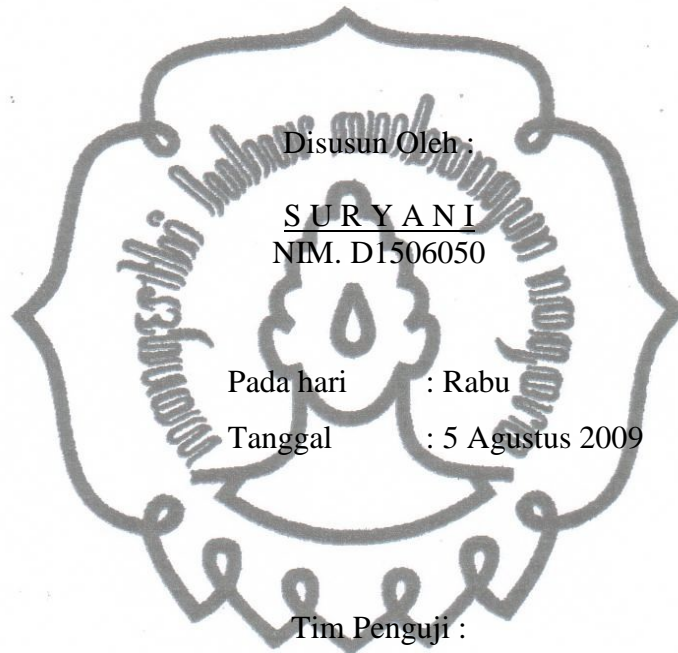
Dosen Pembimbing

Drs. Sukadi, M.Si
NIP. 19470820 197603 1 001

commit to user

PENGESAHAN

**PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PENGURUSAN
PENGAJUAN DAN PENCAIRAN KLAIM KECELAKAAN DIRI
DI PT. JASA RAHARJA PUTERA (PERSERO)
UNIT LAYANAN SURAKARTA**



Tim Penguji	Nama	Tanda Tangan
1. Penguji I	Drs. Marsudi, M.S
2. Penguji II	Drs, Sukadi, M.Si

Mengetahui

Dekan,

Ketua

Drs. Supriyadi SN, NU
NIP. 19490205 198012 1 001

Drs. H. Sakur, MS
NIP. 19530128 198103 1 001

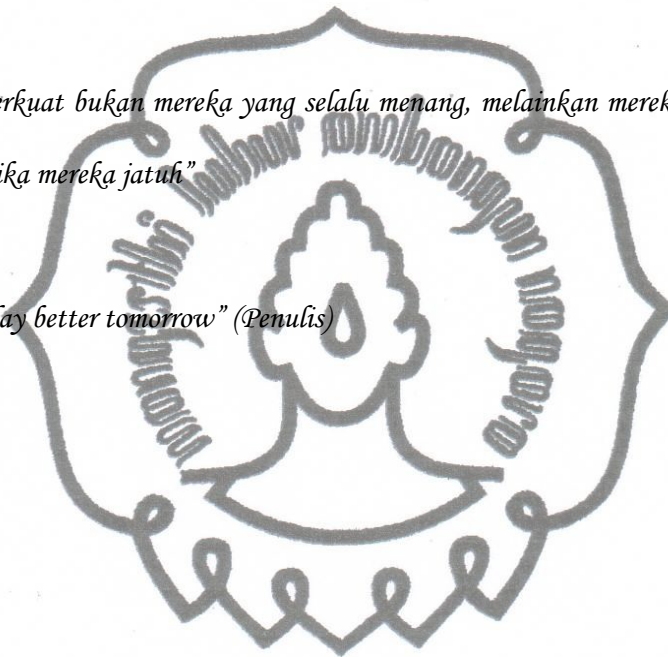
commit to user

MOTTO

“Barang siapa yang bertaqwa kepada Allah SWT, niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar. Dan Dia memberikannya rizki dari arah yang tidak disangka-disangka (Q.S At Thalaq “ 2-3)

“Orang terkuat bukan mereka yang selalu menang, melainkan mereka yang tetap berdiri tegap ketika mereka jatuh”

“Save today better tomorrow” (Penulis)



commit to user

PERSEMBAHAN



Kupersembahkan karya ini kepada :

1. Bapak dan Ibu tersayang.
2. Saudara-saudaraku tercinta.
3. Sahabat dan teman-temanku.
4. Almamater
5. Pembaca yang budiman

commit to user

PERNYATAAN

Nama : Suryani

NIM : D 1506050

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir berjudul "PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PENGURUSAN PENGAJUAN DAN PENCAIRAN KLAIM KECELAKAAN DIRI DI PT. JASA RAHARJA PUTERA (PERSERO) UNIT LAYANAN SURAKARTA" adalah betul-betui karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam tugas akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari tugas akhir tersebut.

Surakarta, Juni 2009

Yang membuat pernyataan,

Suryani

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat-Nya yang dilimpahkan pada kita semua, meskipun dengan kemampuan dan waktu yang sangat terbatas akhirnya penulis mampu untuk menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PENGURUSAN PENGAJUAN DAN PENCAIRAN KLAIM KECELAKAAN DIRI DI PT. JASA RAHARJA PUTERA (PERSERO) UNIT LAYANAN SURAKARTA”.

Penyusunan tugas akhir ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis dengan rendah hati menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu hingga tersusunnya tugas akhir ini, khususnya kepada :

1. Heri Nur Efendi, selaku Pimpinan Unit Layanan PT. Jasa Raharja Putera Surakarta, atas kebaikan, keramahan dan bantuannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan kegiatan magang.
2. Drs. Sukadi, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan serta bimbingan dan arahan dengan bijaksana.
3. Drs. Marsudi, M.S., selaku penguji yang telah meluangkan waktunya dan yang telah membantu dalam sidang pendadaran.
4. Ibu WIwin Sarwini, SE., selaku Penanggung Jawab PT. Jasa Raharja Putera Unit Layanan Surakarta.
5. Segenap Karyawan PT. Jasa Raharja Putera Surakarta.

6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang telah memberikan bantuan administratif kepada penulis.
7. Teman-teman seangkatan yang telah memberikan bantuan dan dorongan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan laporan penelitian ini.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Surakarta, Juli 2009

Penulis

(SURYANI)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Pengamatan	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENGAMATAN	5
A. Tinjauan Pustaka.....	5
B. Metode Pengamatan	18
BAB III : DESKRIPSI LEMBAGA	25
A. Gambaran Umum PT. Jasa Raharja Putera (Persero) ...	25
B. Visi dan Misi PT. Jasa Raharja Putera (Persero).....	26
C. Budaya PT. Jasa Raharja Putera (Persero)	26
D. Pimpinan PT. Jaharja Putera (Persero)	27

E. Komitmen Sumber Daya Manusia di PT. Jasa Raharja Putera (Persero)	27
F. Jenis Produk Yang Ada Di PT. Jasa Raharja Putera (Putera)	29
G. Produk Unggulan Di PT. Jasa Raharja Putera (Persero)	33
H. Prosedur Pencairan Klaim Kecelakaan di PT. Jasa Raharja Putera (Persero)	35
I. Kebijakan di PT. Jasa Raharja Putera (Persero)	36
J. Penghargaan yang pernah diraih oleh PT. Jasa Raharja Putera (Persero).....	38
K. Kinerja Keuangan PT. Jasa Raharja Putera (Persero)...	39
BAB IV : PEMBAHASAN	41
A. Prosedur Pelayanan Pengajuan dan Pencairan Klaim Kecelakaan Diri di PT. Jasa Raharja Putera (Persero)..	41
B. Hambatan yang dialami dalam prosedur pengajuan Dan Pencairan Klaim	46
BAB V : PENUTUP	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

commit to user

DAFTAR GAMBAR

Hal. 24. Skema Kerja Analisa Interaktif

Hal. 35. Prosedur Pencairan Klaim Kecelakaan di PT. Jasa Raharja Putera
Persero.



commit to user

ABSTRAKSI**PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PENGURUSAN PENGAJUAN DAN
PENCAIRAN KLAIM KECELAKAAN DIRI DI PT. JASA RAHARJA PUTERA
(PERSERO) UNIT LAYANAN SURAKARTA**

Disusun oleh : SURYANI., NIM. D1506050 Program Diploma III Manajemen Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta Tahun 2009.

Dalam penelitian ini penulis mempunyai tujuan yaitu untuk meneliti prosedur pelayanan administrasi pengurusan pengajuan dan pencairan klaim kecelakaan diri di PT. Jasa Raharja Putra (Persero) Unit Layanan Surakarta.

Pengamatan ini dilaksanakan di PT. Jasa Raharja Putera (Persero) Unit Pelayanan Surakarta yang beralamat di Jl. Slamet Riyadi No. 307 Surakarta. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam pengamatan ini dengan menggunakan teknik observasi langsung, wawancara dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskripsi interaktif.

Hasil pengamatan ini diketahui bahwa usaha meningkatkan jumlah nasabah yang ada di PT. Jasa Raharja Putera Persero dilakukan dengan pemberian pelayanan administrasi yang mudah dan tidak berbelit-belit dalam pengajuan dan pencairan klaim asuransi kecelakaan diri sehingga nasabah tidak merasakan kesulitan dalam mengurus klaim tersebut dan dalam pelayanan klaim asuransi di PT. Jasa Raharja Putera Persero terdapat dua jenis pelayanan yaitu total loss dan partial loss

Kata Kunci : Klaim Asuransi, Jasa Raharja Putera Persero

ABSTRACTION

PROFFERING MANAGEMENT ADMINISTRATIVE SERVICES PROCEDURE
AND LIQUEFACTION of X'SELF ACCIDENT CLAIM
IN PT. JASA RAHARJA PUTERA (PERSERO)
SERVICE UNIT SURAKARTA

Compiled by : SURYANI., NIM. D1506050 Program Diploma III Manajemen Administrasi, Social Science Faculty and Politics, Universitas Sebelas Maret Surakarta Tahun 2009.

In this research writer has a purpose is to check management administrative services procedure of proffering and liquefaction of x'self accident claim in PT. Jasa Raharja Putera (Persero) Service Unit Surakarta.

This Observation executed in PT. Jasa Raharja Putera (Persero) Service Unit of Surakarta having address in Jl. Slamet Riyadi No. 307 Surakarta. Data source applied is primary data source and secondary data source. Data collecting technique performed within this observation with menggunakan observation technique of direct, interview and book study. Data analytical technique applied is description interaktif.

Result of this observation known that business increases number of the clients in PT. Jasa Raharja Putera (Persero) is done with giving of administrative services which is easy and not circumvent in pangajuan and liquefaction of personal accident insurance claim so that client doesn't feel difficulty in managing the claim and in service of insurance claim in PT. Jasa Raharja Putera Persero there are two service types that is total loss and partial loss

Keyword : Insurance Claim, PT. Jasa Raharja Putera of Persero

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perlu kita ketahui bahwa dewasa ini sebagian masyarakat telah berfikir terhadap jaminan segala sesuatu yang ada pada dirinya dengan memanfaatkan layanan yang ada pada jasa asuransi. Ini merupakan perkembangan pola pikir manusia yang sudah mulai berubah untuk mensiasati segala resiko yang mungkin terjadi terhadap kondisi yang tidak menentu yang ada di sekitar kita.

Di lihat dari segi sosial asuransi dapat sebagai suatu rencana sosial yang bertujuan memberikan santunan kepada orang yang menderita karena ditimpa musibah, yang santunannya diambil dari kontribusi yang dikumpulkan dari semua pihak yang berpartisipasi dalam rencana sosial.

Asuransi dari segi ekonomi merupakan suatu disiplin ilmu tentang usaha manusia mencari kepuasan guna memenuhi kebutuhan kesejahteraan hidup dengan cara berusaha mencapai hasil yang maksimal dengan pengorbanan minimal. Namun upaya manusia untuk mencari dan memenuhi kebutuhan hidup tidak selalu berhasil karena setiap upaya dan usahannya selalu menanggung resiko. Sehingga manusia dalam upaya dan usahannya selalu berhadapan dengan ketidakpastian.

Pada hakekatnya asuransi merupakan pelimpahan risiko oleh tertanggung kepada penanggung agar kerugian yang diderita oleh tertanggung

dijamin oleh penanggung. Risiko yang dilimpahkan tersebut merupakan kerugian keuangan sebagai akibat dari hilangnya sesuatu tertanggung.

Perkembangan pola berpikir masyarakat yang sudah mengarah pada pola pentingnya jaminan dalam rangka mengurangi resiko yang disebabkan oleh ketidakpastian yang terjadi di sekeliling kita, maka tidak heran belakangan ini di sekitar kita tumbuh dan berkembang perusahaan asuransi yang cukup pesat. Tumbuh dan kembangnya perusahaan asuransi di sekitar kita ini membuktikan besarnya tingkat permintaan masyarakat yang mulai meningkat terhadap produk-produk asuransi.

Pesatnya perkembangan bisnis asuransi yang ada di masyarakat kita menjadikan persaingan diantara perusahaan asuransi semakin ketat. Untuk itu setiap perusahaan selalu berupaya untuk membangun kepercayaan kepada masyarakat. Hal ini merupakan langkah utama dari perusahaan asuransi untuk tetap dapat bersaing dengan perusahaan competitor yang semakin ketat. Kepercayaan masyarakat merupakan kunci utama kelangsungan bagi perusahaan yang bergerak di bidang asuransi ini.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan asuransi dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat adalah adanya prosedur administrasi pelayanan klaim yang ada dalam perusahaan asuransi tersebut. Kemudahan, kecepatan dalam persyaratan dan prosedur pengurusan klaim bagi nasabahnya akan dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan nasabahnya.

PT. Jasa Raharja Putra (Persero) Surakarta merupakan salah satu perusahaan asuransi terkemuka di kota Surakarta. Sebagai salah satu perusahaan asuransi terkemuka di kota Surakarta PT. Jasa Raharja Putra (Persero) mempunyai komitmen yang tinggi terhadap nasabahnya, sehingga tidak heran jika perusahaan asuransi ini mempunyai perkembangan yang pesat. Perkembangan yang ada pada PT. Jasa Raharja Putra (Persero) didukung karena adanya komitmen dan pelayanan yang baik dari perusahaan asuransi ini. Kemudahan prosedur pelayanan administrasi dalam pelayanan klaim yang ada di PT. Jasa Raharja Putra (Persero) juga merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan unggulan yang ada di perusahaan asuransi ini.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam laporan tugas akhir ini penulis ingin mengangkat yang berkaitan dengan prosedur pelayanan administrasi pengurusan pengajuan dan pencairan klaim kecelakaan diri yang ada di PT. Jasa Raharja Putra (Persero) Unit Layanan Surakarta. Untuk itu dalam laporan pengamatan ini penulis ingin memberikan judul : PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PENGURUSAN PENGAJUAN DAN PENCAIRAN KLAIM KECELAKAAN DIRI DI PT. JASA RAHARJA PUTERA (PERSERO) UNIT LAYANAN SURAKARTA.

B. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka dalam laporan tugas akhir ini penulis ingin merumuskan masalah yang hendak dibahas dalam laporan pengamatan ini, yaitu sebagai berikut :

commit to user

Bagaimana prosedur pelayanan administrasi pengurusan pengajuan dan pencairan klaim kecelakaan diri di PT. Jasa Raharja Putra (Persero) Unit Layanan Surakarta ?

C. Tujuan Pengamatan

Dalam pengamatan yang dilakukan oleh penulis mempunyai beberapa tujuan.

1. Tujuan Institusional

Hasil pengamatan ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan administrasi pengurusan pengajuan dan pencairan klaim kecelakaan diri di PT. Jasa Raharja Putra (Persero) Unit Layanan Surakarta.

2. Tujuan Fungsional

Hasil pengamatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan pengamatan di lapangan sekaligus menerapkan teori-teori yang telah diperoleh dari pendidikan di universitas.

3. Individual

Hasil pengamatan ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh sebutan Vokasional Ahli Madya dalam Bidang Manajemen Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Sebelas Maret Surakarta.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENGAMATAN

A. Tinjauan Pustaka

1. Prosedur

a. Pengertian Prosedur

Kata prosedur berasal dari bahasan Inggris yaitu *procedure*. Menurut Kamus Inggris Indonesia (1995: 448), *procedure* berarti cara, jalan, tata cara yang tepat, aturan, ketentuan yang dipakai. Akan tetapi kata *procedure* tersebut lazim digunakan dalam kosa kata Bahasa Indonesia yang dikenal dengan kata prosedur.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1994: 791), mendefinisikan prosedur sebagai berikut :

- 1) Prosedur adalah tahap-tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktifitas.
- 2) Prosedur berarti metode langkah demi langkah secara eksak dalam memecahkan suatu problem.

Sedangkan pengertian prosedur menurut Kamus Manajemen adalah sebagai berikut :

- 1) Suatu prosedur yang berhubungan dengan pemilihan dan penggunaan arah tindakan tertentu sesuai dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang telah ditentukan.

- 2) Suatu prosedur adalah serangkaian tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan menurut waktu dan cara tertentu untuk melaksanakan pekerjaan yang harus diselesaikan.
- 3) Prosedur-prosedur memberikan urutan waktu (*chronologis*) kepada tugas-tugas dan menentukan jalan dari serangkaian tugas demikian dalam kebijaksanaan-kebijaksanaan dan kearah tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.
- 4) Urutan secara kronologis dari tugas-tugas ini merupakan ciri dari tiap prosedur. Biasanya suatu prosedur meliputi bagaimana, bilamana dan oleh siapa masing-masing tugas harus diselesaikan.
- 5) Prosedur-prosedur menggambarkan cara atau metode dengan mana pekerjaan akan diselesaikan (Moekijat, 1990: 435).

Dalam Kamus Administrasi Perkantoran, mengartikan prosedur sebagai “suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang membutuhkan suatu kebutuhan. Misalnya prosedur pembuatan surat pada suatu perusahaan. Dalam kegiatan ini terdapat suatu rangkaian ketentuan-ketentuan mengenai cara menyusun konsep suratnya, cara mengetiknya pada kertas surat, atau cara menakliknya yang kesemuanya telah pasti. Rangkaian prosedur ini, pada akhirnya akan menjadi suatu sistem” (The Liang Gie, 1986: 187).

Tiap sistem yang belaku akan terdiri atas sejumlah prosedur. Suatu prosedur merupakan urutan pekerjaan atau kegiatan yang

terencana dengan tujuan untuk menangani transaksi usaha yang berhubungan dengan cara seragam dan terpadu.

Menurut Moekijat (1997: 53), prosedur perkantoran atau sistem perkantoran adalah “Urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan) di mana pekerjaan dilakukan dan berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya dan siapa yang melakukannya”.

Suatu prosedur perkantoran atau sistem perkantoran sangat penting, karena itu sistem perkantoran yang baik adalah :

- 1) Mengakibatkan pekerjaan kantor menjadi lebih lancar (artinya arus pekerjaan yang lebih baik).
- 2) Memberikan pengawasan yang lebih baik mengenai apa yang dilakukan dan bagaimana pekerjaan tersebut dilakukan.
- 3) Mengakibatkan penghematan dalam biaya tetap dan biaya tambahan.
- 4) Mengakibatkan koordinasi yang lebih baik diantara bagian-bagian yang berlainan.
- 5) Membantu dalam latihan pegawai-pegawai baru. (Moekijat, 1997: 54).

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur merupakan serangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan pekerjaan yang harus diselesaikan.

commit to user

b. Prinsip-prinsip Prosedur Perkantoran

Prinsip-prinsip dari prosedur perkantoran atau sistem perkantoran adalah sebagai berikut :

- 1) Sistem perkantoran sederhana, sehingga dapat mempermudah pengawasan.
- 2) Spesialisasi hendaknya dipergunakan sebaik-baiknya.
- 3) Pencegahan penulisan, gerakan atau kegiatan yang tidak perlu.
- 4) Berusaha mendapatkan arus pekerjaan yang sebaik-baiknya dan mencegah adanya rintangan-rintangan.
- 5) Mencegah kekembaran (duplikasi) pekerjaan (terutama formulir-formulis).
- 6) Hendaknya ada pengecualian yang semimumimumnya terhadap peraturan.
- 7) Cegah pemeriksaan yang tidak perlu.
- 8) Sistem hendaknya fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kondisi yang berubah.
- 9) Pembagian tugas yang tepat.
- 10) Sistem perkantoran hendaknya memberikan pengawasan yang terus-menerus terhadap pekerjaan yang dilakukan.
- 11) Penggunaan mesin kantor yang sebaik-baiknya.
- 12) Gunakan urutan pelaksanaan pekerjaan yang sebaik-baiknya.
- 13) Tiap pekerjaan yang diselesaikan harus memajukan pekerjaan dengan memperhatikan tujuan.

14) Pekerjaan tata usaha diselenggarakan sampai yang seminimum-minimumnya.

15) Penggunaan sebaik-baiknya prinsip pengecualitan. (Moekijat, 1997: 54-55).

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006: 2) mendefinisikan secara singkat mengenai pelayanan sebagai produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Definisi yang lebih rinci mengenai pelayanan kemukakan oleh Gronroos sebagai berikut:

”Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”. (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006: 2)

Moenir (2006: 27) menerangkan bahwa pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun

hasilnya. Standar manajemen pelayanan dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pihak yang mendapatkan layanan.

b. Pengertian Adminisrasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, administrasi diartikan sebagai berikut: pertama, usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi, kedua, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan serta mencapai tujuan, ketiga, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, keempat, kegiatan kantor atau tata usaha. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1994: 8).

c. Pengertian Pelayanan Administrasi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan administrasi sebagai:

”Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006: 5)

commit to user

Pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintahan atau perizinan tersebut mungkin dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya Kantor Pertanahan untuk memberikan jaminan kepastian hukum atas kepemilikan tanah dengan menerbitkan akta tanah, pelayanan penyediaan air bersih, pelayanan transportasi, pelayanan penyedia listrik dan lain-lain.

d. Hakikat Pelayanan Administrasi

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa hakikat pelayanan administrasi adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

e. Asas Pelayanan Administrasi

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, menerangkan bahwa dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- 1) Transparansi
- 2) Akuntabilitas
- 3) Kondisional
- 4) Partisipatif
- 5) Kesamaan Hak
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006: 19-20)

commit to user

f. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan administrasi, yang didukung dengan aspek-aspek prinsip pelayanan publik, standar pelayanan publik, pola penyelenggaraan pelayanan administrasi, biaya pelayanan publik, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, penyelesaian pengaduan, penyelesaian sengketa, evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, penyusunan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik. (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006: 19)

3. Prosedur Pelayanan Administrasi

Prosedur pelayanan administrasi merupakan tata cara untuk pemberian pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintahan atau perizinan tersebut mungkin dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

4. Asuransi

a. Pengertian Asuransi

Asuransi pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris yaitu insurance yang berarti jaminan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1994: 63), mendefinisikan asuransi sebagai “Perjanjian antara dua pihak, pihak yang satu berkewajiban membayar iuran dan yang lainnya berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran apabila terjadi sesuatu yang menimpa dirinya atau barang miliknya yang diasuransikan sesuai dengan perjanjian yang dibuatnya”

Menurut Totok Budisantoso (2006 : 177) menyatakan bahwa:

“ Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan nama pihak penanggung mengikatkan diri tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pertanggungan kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan”.

Menurut Mehr dan Cammack (2000) menerangkan:

“ Asuransi adalah merupakan suatu alat untuk mengurangi risiko keuangan, dengan cara pengumpulan unit-unit exposure dalam jumlah yang memadai, untuk membuat agar kerugian individu dapat diperkirakan. Kemudian kerugian yang dapat diramalkan itu dipikul merata oleh yang tergabung”.

Mark R. Green (2000), berpendapat bahwa asuransi adalah suatu lembaga ekonomi yang bertujuan mengurangi risiko, dengan

jalan mengkombinasikan dalam suatu pengelolaan sejumlah obyek yang cukup besar jumlahnya, sehingga kerugian tersebut secara menyeluruh dapat diramalkan dalam batas-batas tertentu.

Berdasarkan uraian definisi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, antara pihak penanggung dengan pihak tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pertanggungan kepada tertanggung karena kerugian atau resiko yang tidak diduga. Jadi pada dasarnya asuransi merupakan upaya meminimalkan kerugian terhadap suatu resiko yang mungkin terjadi.

b. Manfaat Asuransi

Pada Dasarnya asuransi dapat memberikan manfaat bagi tertanggung, antara lain :

1) Rasa aman dan perlindungan

Polis asuransi yang dimiliki oleh tertanggung akan memberikan rasa aman dari risiko atau kerugian yang mungkin timbul. Kalau risiko atau kerugian tersebut benar-benar terjadi, pihak tertanggung (*insured*) berhak atas nilai kerugian sebesar nilai polis atau ditentukan berdasarkan perjanjian antara tertanggung dan penanggung.

2) Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil

Prinsip keadilan diperhitungkan dengan matang untuk menentukan nilai pertanggungan dan premi yang harus ditanggung oleh pemegang polis secara periodik dengan memperhatikan cermat faktor-faktor yang berpengaruh besar dalam asuransi tersebut. Untuk mendapatkan nilai pertanggungan, pihak penanggung sudah membuat kalkulasi yang tidak merugikan kedua belah pihak. Semakin besar nilai pertanggungan semakin besar pula premi periodik yang harus dibayar oleh tertanggung.

3) Polis asuransi dapat dijadikan sebagai jaminan untuk memperoleh kredit.

4) Berfungsi sebagai tabungan dan sumber pendapatan

Premi yang dibayarkan setiap periode memiliki substansi yang sama dengan tabungan. Pihak penanggung juga memperhitungkan bunga atas premi yang dibayarkan dan juga bonus (sesuai dengan perjanjian dari kedua belah pihak).

5) Alat penyebaran risiko

Risiko yang seharusnya ditanggung oleh tertanggung ikut dibebankan juga pada penanggung dengan imbalan sejumlah premi tertentu yang didasarkan atas nilai pertanggungan.

6) Membantu meningkatkan kegiatan usaha.

Investasi yang dilakukan oleh para investor dibebani dengan risiko kerugian yang bisa diakibatkan oleh berbagai macam sebab (pencurian, kebakaran, kecelakaan, dan lain sebagainya).

c. Jenis Asuransi

Jenis asuransi pada dasarnya dapat digolongkan menjadi beberapa macam, diantaranya :

1) Menurut jangka waktunya, asuransi dapat digolongkan menjadi :

a) Asuransi Jangka Pendek

Contohnya: Asuransi kerugian, asuransi kontraktor.

b) Asuransi Jangka Panjang

Contohnya: Asuransi Jiwa.

2) Menurut obyek yang dipertanggungkan asuransi dapat digolongkan menjadi :

a) Asuransi Orang

b) Asuransi Barang.

Secara umum berdasarkan Undang-Undang Hukum Dagang, Pasal 247, asuransi dapat digolongkan menjadi:

1) Asuransi kebakaran,

2) Asuransi hasil pertanian di Ladang,

3) Asuransi laut

- 4) Asuransi pengangkutan di darat, sungai dan perairan pedalaman,
dan
- 5) Asuransi jiwa.

Sedangkan menurut Emmy Pangaribuan Simanjuntak (1980: 38) di bidang praktik asuransi di Indonesia dikenal penggolongan asuransi, yaitu sebagai berikut :

- 1) Asuransi Jiwa (*life insurance*)
- 2) Asuransi pengangkutan (*marine insurance*)
- 3) Asuransi kebakaran (*fire insurance*)
- 4) Asuransi varia

Adapun yang dimaksud dengan asuransi varia adalah semua asuransi yang tidak dapat dimasukkan sebagai asuransi jiwa, asuransi kebakaran, dan asuransi pengangkutan laut.

5. Tinjauan Tentang Klaim Kecelakaan Diri

Menurut Kamus Perbankan menerangkan bahwa klaim adalah permintaan ganti rugi dari tertanggung kepada penanggung sesuai dengan kerugian yang dipertanggungkan berdasarkan polisnya. (Purwoko, dkk, 1999: 86).

Sedangkan yang dimaksud dengan polis menurut Kamus Perbankan adalah kontrak tertulis antara tertanggung dan penanggung mengenai pengalihan resiko yang memuat syarat tertentu seperti jumlah

pertanggung, jenis resiko, dan jangka waktu. (Purwoko, dkk, 1999: 139).

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa prosedur klaim kecelakaan diri adalah serangkaian aktifitas yang berlangsung menurut tata urutan atau serangkaian pelaksanaan yang dilakukan dengan menggunakan tata cara tertentu yang sudah terpola untuk mencapai tujuan, dalam hal ini adalah pelayanan kepada peserta penuntut atas permintaan ganti rugi kecelakaan diri berdasarkan kontrak tertulis antara penanggung dan tertanggung mengenai pengalihan resiko kecelakaan yang memuat syarat tertentu seperti seperti jumlah pertanggung, jenis resiko kecelakaan, dan jangka waktu.

B. Metode Pengamatan.

1. Metode Deskriptif Kualitatif

Bogdan dan Talyan (dalam Sulaju, 2000: 3) menerangkan bahwa metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang diamati.

2. Lokasi Pengamatan

Pengamatan ini dilaksanakan di PT. Jasa Raharja Putera (Persero) Unit Pelayanan Surakarta yang beralamat di Jl. Slamet Riyadi No. 307 Surakarta. Penulis memilih lokasi ini karena penulis tertarik

commit to user

terhadap mekanisme dan prosedur dalam pencairan klaim asuransi yang belakangan dijadikan masyarakat sebagai langkah untuk meminimalkan resiko dalam segala bidang. Alasan penulis memilih lokasi lokasi pengamatan ini karena penulis tertarik untuk mengetahui pelaksanaan klaim asuransi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi pada umumnya.

3. Sumber Data

Dalam pengamatan ini terdapat beberapa sumber data yang digunakan sebagai sumber data diantaranya :

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh peneliti langsung dari hasil pengamatan. Dalam pengamatan ini sumber data primer berupa hasil pengamatan penulis dan wawancara yang berkaitan dengan klaim asuransi yang ada di PT. Jasa Raharja Putera (Persero) Unit Pelayanan Surakarta.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh tidak dari hasil pengamatan secara langsung. Sumber data sekunder dalam pengamatan ini berupa :

- 1) Gambar Struktur Organisasi Perusahaan PT. Jasa Raharja Putera (Persero) Unit Pelayanan Surakarta.
- 2) Gambar alur prosedur pencairan klaim kecelakaan diri yang ada di PT. Jasa Raharja Putera (Persero) Unit Pelayanan Surakarta.

- 3) Dokumen yang terkait dengan gambaran umum PT. Jasa Raharja Putera (Persero) Unit Pelayanan Surakarta.
- 4) Dokumen mengenai pencairan klaim kecelakaan diri yang ada di PT. Jasa Raharja Putera (Persero) Unit Pelayanan Surakarta.
- 5) Rekaman gambar nasabah yang sedang mencairkan klaim kecelakaan diri di PT. Jasa Raharja Putera (Persero) Unit Pelayanan Surakarta.

4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik proporsive sampling yaitu peneliti akan memilih orang-orang yang dianggap tahu permasalahan yang berhubungan dengan pengamatan, penulis lalu melebar ke orang lain yang juga dianggap tahu untuk memperdalam penjelasan masalah ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam pengamatan ini diantaranya adalah :

a. Observasi Langsung

Observasi langsung dalam pengamatan ini dilakukan dengan mengunjungi secara langsung dan mengamati secara langsung terhadap pelaksanaan prosedur pelayanan klaim kecelakaan diri yang ada di PT. Jasa Raharja Putera (Persero) Unit Pelayanan Surakarta.

b. Wawancara

Wawancara dalam pengamatan ini dilakukan dengan mengadakan tanya jawab kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang dibahas dalam pengamatan ini, khususnya pada bagian pelayanan klaim kecelakaan diri yang ada di PT. Jasa Raharja Putera (Persero) Unit Pelayanan Surakarta yaitu wawancara dilakukan dengan Ibu Wiwin Sarwini, SE., selaku penanggung jawab PT. Jasa Raharja Putera Persero.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka dalam pengamatan ini digunakan untuk mendapatkan data-data dari sumber-sumber yang berupa dokumen-dokumen perusahaan, buku-buku literatur atau referensi yang lainnya.

6. Validasi Data

Menurut Pallan (dalam Ihklas, 2002: 128), menerangkan bahwa teknik triangulasi merupakan teknik untuk mengetahui kepercayaan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data,

7. Teknik Analisis Data

Analisa data dalam suatu penelitian adalah menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh kemudian diolah pokok permasalahan yang diajukan terhadap

commit to user

penelitian yang bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa data kualitatif interaktif. Dalam model interaktif ini komponen reduksi data dan penyajian data dilakukan secara bersamaan dengan pengumpulan setelah data terkumpul. Tiga komponen tersebut akan berinteraksi untuk mendapatkan kesimpulan dan apabila kesimpulan yang didapat dirasa kurang maka perlu adanya verifikasi dan penelitian kembali dengan mengumpulkan data di lapangan (H.B. Sutopo, 2000 : 8).

Menurut H.B. Sutopo, ketiga komponen tersebut adalah :

a. Reduksi Data

Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi data dari fieldnote. Proses ini berlangsung terus sepanjang pelaksanaan penelitian. Bahkan prosesnya diawali sebelum pelaksanaan pengumpulan data, artinya reduksi data sudah berlangsung sejak peneliti mengambil keputusan tentang kerangka kerja konseptual, melakukan pemilihan masalah, menyusun pertanyaan penelitian, dan juga waktu menentukan cara pengumpulan data yang akan digunakan.

b. Penyajian Data

Adalah suatu rakitan organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan penelitian dapat dilakukan. Penyajian data ini merupakan rakitan kalimat yang disusun secara logis dan

commit to user

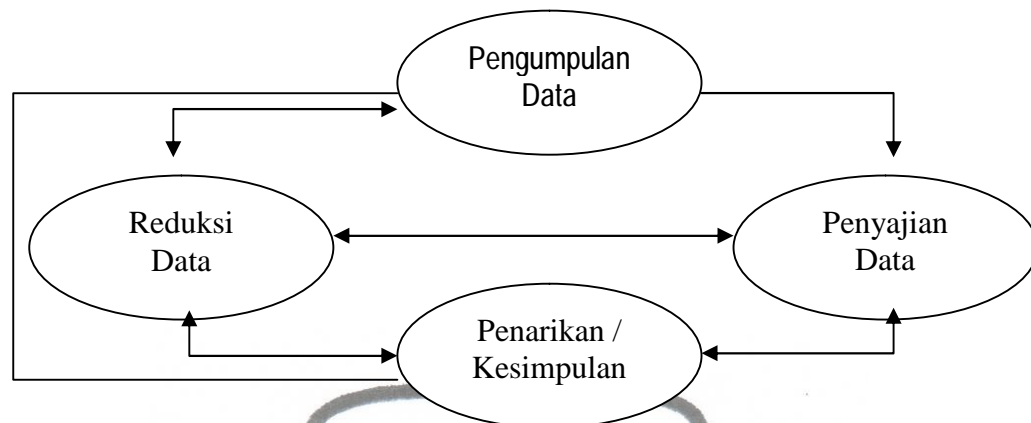
sistematis sehingga bila dibaca, akan bisa difahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan peneliti untuk membuat sesuatu pada analisis atau pun tindakan lain berdasarkan pemahamannya tersebut.

c. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi

Dalam pengumpulan data, peneliti harus memahami arti berbagai hal yang ditemui dengan melakukan pencatatan-pencatatan, peraturan-peraturan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi-konfigurasi yang memungkinkan arahan sebab akibat dan berbagai proporsi. Kesimpulan yang perlu diverifikasi, dilakukan gerak pengulangan, penelusuran data kembali dengan cepat, sebagai akibat pikiran kedua yang timbul melintas pada peneliti pada waktu menulis dengan melihat kembali pada catatan hasil penelitian. Verifikasi juga dapat berupa kegiatan yang dilakukan dengan lebih teliti. Misalnya dengan berdiskusi, atau saling memeriksa antar teman untuk mengembangkan apa yang disebut dengan konsensus antar subjektif. Verifikasi bahkan juga dapat dilakukan dengan usaha yang lebih luas yaitu dengan melakukan replikasi dalam satuan data yang lain. Pada dasarnya makna data harus dapat diuji validitasnya supaya kesimpulan penelitian menjadi lebih kokoh.

Adapun skema kerja analisa interaktif dapat digambarkan sebagai berikut :

commit to user



Keterangan skema tersebut adalah sebagai berikut :

Proses analisa interaksi dimulai pada waktu pengumpulan data penelitian. Penelitian selalu memuat reduksi data dan sajian data. Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya peneliti mulai melakukan usaha penarikan kesimpulan berdasarkan apa yang terdapat dalam reduksi data dan sajian data. Apabila data yang ada dalam reduksi dan sajian data kurang lengkap maka kita kembalikan ke tahap pengumpulan data. Jadi antara tahap satu dengan tahap yang lain harus terus berhubungan dengan membuat suatu siklus.

BAB III

DESKRIPSI LEMBAGA

A. Gambaran Umum PT. Jasar Raharja Putera (Persero)

PT Asuransi Jasaraharja Putra (JP-INSURANCE) lahir pada tanggal 27 Nopember 1993 dan secara efektif mulai beroperasi pada 1 Januari 1994, dengan pemegang saham mayoritas PT Jasa Raharja (Persero). Dengan didukung 25 Kantor Cabang dan 62 Kantor Pemasaran yang tersebar di seluruh Indonesia, JP-INSURANCE bertekad untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh customer.

Orientasi kepada customer didasarkan pada adanya kesadaran bahwa karena customer-lah maka JP-INSURANCE ada. Tanpa customer, JP-INSURANCE tidak mempunyai arti apapun. Oleh karenanya, pelayanan terbaik berupa kemudahan, kualitas produk dan harga yang kompetitif merupakan sasaran mutu yang akan terus berkembang. Untuk mewujudkan hal tersebut, perusahaan akan mengelola bisnis dengan prektek-prektek terbaik serta membangun kemitraan yang menguntungkan secara timbal balik dan saling mendukung secara sinergis.

Dengan menyediakan produk tepat guna yang meliputi produk asuransi kerugian dan berbagai jenis produk *Suretyship*, JP-INSURANCE terus tumbuh menggapai visi menjadi perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. Kunci sukses yang menopang keberhasilan perusahaan selama ini adalah fondasi yang kokoh dari sisi Sumber Daya Manusia yang tidak semata

commit to user

mengandalkan kekuatan kompetisi tetapi juga integritas yang berbasis pada nilai-nilai yang disepakati bersama sebagai budaya perusahaan (*corporate culture*) yang terdiri dari Jujur, Disiplin, Tanggap, Cermat dan Santun.

Bagi JP-INSURANCE, *corporate culture* bukan merupakan nilai-nilai yang dikembangkan sebatas menjadi kesepakatan budaya perusahaan semata, tetapi justru ingin menjadikan *corporate culture* tersebut sebagai spirit, unsur diferensiasi dan karakter perusahaan (*corporate character*), yang membedakan JP-INSURANCE dengan perusahaan manapun

B. Visi dan Misi PT. Jasar Raharjas Putera (Persro)

Visi : Menjadikan Perusahaan Asuransi Terkemuka Di Indonesia.

Misi : Menyediakan Produk Tepat Guna Dengan Pelayanan Prima.

C. Budaya PT. Jasar Raharja Putera (Persero)

Budaya kerja yang dilaksanakan di PT. Jasa Raharja Putera (Persero)

Unit Pelayanan Surakarta diantaranya yaitu :

1. Jujur dalam bersikap
2. Disiplin dalam bertindak
3. Tanggap dalam memberikan layanan perlindungan
4. Cermat dalam menciptakan solusi perlindungan
5. Santun dalam menjadi mitra sekaligus sahabat perlindungan

D. Pimpinan PT. Jasa Raharja Putera (Persro)

Pimpinan PT. Jasa Raharja Putera (Persero) yaitu sebagai berikut :

1. Dewan Komisaris
 - a. Komisaris Utama : H. Rubino Suharsono
 - b. Komisaris Independen : Priyanto
 - c. Komisaris : Ida Bagus Oka Abimanyu
 - d. Komisaris : Sabdono
 - e. Komisaris : Budi Setyarso
2. Dewan Direksi
 - a. Direktur Korporasi : H. M. Wahyu Wibowo
 - b. Direktur Ritel : H. Slamet Riyadi
 - c. Direktur Keuangan & SDM: Hj. Nurdjanah Soenharto
 - d. Direktur Utama : H. Zayad Ghani

E. Komitmen Sumber Daya Manusia Di PT. Jasa Raharja Putera (Persro).

Memberikan layanan jasa asuransi dan kepastian perlindungan secara optimal hanya dapat dilakukan oleh profesional dibidangnya. Keragaman latar belakang pendidikan dan pengalaman para profesional JP-INSURANCE membuahkn sinergi dan kekuatan yang tangguh dalam satu kesatuan sistem korporat. Dengan didukung oleh 475 orang karyawan – termasuk didalamnya 2 orang pemegang sertifikasi ACII, 27 orang pemegang sertifikasi AAAIK, 3 orang pemegang sertifikasi AMII, 2 orang pemegang sertifikasi AAAK, 1 orang pemegang sertifikasi AAAIS dan 1 orang pemegang sertifikasi ASAI

commit to user

yang tersebar di 25 Kantor Cabang dan 62 Kantor Pemasaran, JP-INSURANCE senantiasa meng-*up grade* kompetensi dan profesionalisme serta meng-*up date* basis data informasi sejalan dengan kebutuhan perusahaan dan perkembangan pasar terkini.

Program pendidikan dan latihan reguler serta acara tematik seperti seminar dan lakakarya perasuransian dan bisnis secara terencana diselenggarakan untuk para karyawan dari berbagai jenjang jabatan sebagai bagian integral peningkatan profesionalisme dan kompetensi sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia secara berkesinambungan merupakan langkah strategis JP-INSURANCE dalam meningkatkan kinerja usaha, mempertahankan kepercayaan seluruh *stakeholder*.

Pengembangan sumber daya manusia juga diiringi dengan peningkatan sumber daya infrastruktur pendukung termasuk teknologi informasi sehingga mampu mengoptimalkan kegiatan operasional dalam memberikan layanan, merancang dan memasarkan produk asuransi. Pengembangan sumber daya manusia maupun fisik juga mengacu pada semangat menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governmance*) sebagai prinsip dan praktek bisnis yang diterima secara internasional.

Selain aktif menyelenggarakan pelatihan-pelatihan, perusahaan juga aktif mensosialisasikan budaya perusahaan yang pada dasarnya menegaskan setiap karyawan untuk memiliki sifat yang jujur, disiplin, tanggap, cermat dan santun. Melalui upaya ini diharapkan perusahaan dapat meningkatkan *commit to user*

pelayanan kepada nasabah yang pada gilirannya mampu menumbuhkan kepercayaan serta loyalitas dari nasabah. Adalah tekad perusahaan untuk senantiasa berpegang teguh pada motto perusahaan, yaitu “*Protector for Protection*”. Motto yang akan menjadikan perusahaan berbeda dengan lainnya, yakni komitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik.

Komitmen yang kokoh untuk memosisikan diri sebagai “*Protector for Protection*” menjadikan JP-INSURANCE tak hanya berbeda dari perusahaan serupa lainnya juga memberikan nilai tambah tersendiri bagi para nasabah dan mitra usaha dari waktu ke waktu.

F. Jenis Produk Yang Ada di PT. Jasa Raharja Putera (Persero)

Jenis produk yang ada di PT. Jasa Raharja Putera (Persero) diantaranya adalah :

1. Asuransi Kerugian

a. Asuransi Kebakaran

Asuransi ini memberikan perlindungan terhadap kerusakan gedung, kantor, toko, pabrik, hotel dan bangunan-bangunan lainnya terhadap risiko kerugian yang diakibatkan oleh bahaya kebakaran, petir, peledakan, asap dan kejatuhan pesawat terbang, serta dapat diperluas dengan risiko huru-hara, letusan gunung berapi, banjir, angin, topan dan badai.

b. Asuransi Gempa Bumi

Asuransi Gempa Bumi khusus ditujukan untuk memberikan perlindungan terhadap kerusakan gedung, kantor, rumah tinggal, toko, hotel, apartemen dan bangunan lain terhadap kerugian yang disebabkan oleh gempa bumi.

c. Asuransi Pengangkutan

Asuransi ini memberikan jaminan perlindungan atas kerugian/kerusakan terhadap barang-barang yang diangkut yang disebabkan oleh bahaya yang dijamin oleh polis, yang terjadi selama barang tersebut dalam pengangkutan sesuai batasan-batasan seperti tersebut di dalam klausula.

d. Asuransi Rangka Kapal

Jaminan terhadap kerugian rangka kapal, mesin kapal, biaya tambang, disbursement serta uang sewa kapal (carter hire) merupakan cakupan jasa yang ditawarkan oleh produk asuransi.

e. Asuransi Kendaraan Bermotor

Memberikan jaminan atas kerugian/kerusakan kendaraan bermotor yang disebabkan oleh tabrakan, pencurian, kebakaran, petir, peledakan terhadap mesin dan tanggung jawab menurut hukum kepada pihak ketiga. Di samping risiko-risiko tersebut, dapat juga diperluas dengan risiko-risiko kecelakaan diri pengemudi dan penumpang, banjir, gempa bumi dan huru hara.

f. Asuransi Rekayasa

Asuransi ini merupakan perlindungan terhadap kerugian atas pelaksanaan pembangunan proyek seperti gedung-gedung, jembatan, dermaga, jalan, lapangan terbang dan sebagainya serta pemasangan mesin industri/non industri, peralatan elektronik jaringan pipa, serta jaminan kerugian pihak ketiga dalam hubungannya langsung dengan pembangunan proyek yang bersangkutan, jenis asuransi rekayasa adalah asuransi resiko kontraktor, Asuransi Pemasangan Instalasi, Asuransi Peralatan dan Mesin Kantor, Asuransi Kerusakan Mesin dan Asuransi Perlengkapan Elektronik.

g. Asuransi Uang

Asuransi Uang merupakan jenis asuransi kerugian yang memberikan jaminan terhadap kehilangan uang, surat-surat berharga yang disamakan dengan uang yang disimpan dalam lemari besi atau dalam khasanah (cash in safe) yang dibongkar atau dengan cara lain yang disertai dengan kekerasan/cara paksa, perampokan. Juga menjamin kehilangan uang dalam perjalanan (cash in transit).

h. Asuransi Hole In One

Asuransi ini memberi pertanggungan atau ganti rugi terhadap tertanggung/ penyelenggara turnamen golf, atas kewajiban mereka untuk memberikan hadiah kepada peserta yang mencapai hole in one dengan satu kali pukulan pertama/par 3 pada hole/lubang yang ditentukan pada saat menyelesaikan putaran selama turnamen.

2. Asuransi Aneka

a. Asuransi Kecelakaan Pribadi

Asuransi kecelakaan Pribadi merupakan jenis asuransi yang memberikan perlindungan terhadap risiko keuangan yang diakibatkan kecelakaan bagi perseorangan maupun kelompok pada saat orang yang bersangkutan dalam perjalanan menuju suatu tempat, melakukan kegiatan pekerjaan, serta kecelakaan yang terjadi di tempat kerja. Ganti rugi yang dapat diberikan adalah dalam bentuk santunan kematian, santunan biaya perawatan dan santunan cacat tetap.

b. Asuransi Pelayanan Umum

Jenis asuransi ini memberikan perlindungan atau jaminan untuk seluruh pengunjung tempat-tempat wisata atau rekreasi, hotel, terhadap kecelakaan yang menyebabkan luka badan, cacat atau meninggal dunia, salam orang yang bersangkutan berada di lokasi wisata, rekreasi, hotel, dan lain-lain.

c. Asuransi Tanggung Jawab Pengangkut

Asuransi tanggung jawab pengangkut merupakan asuransi yang memberikan perlindungan untuk risiko keuangan yang mengakibatkan kerusakan yang ditimbulkan oleh kecelakaan (accident) atau kehilangan terhadap barang-barang yang diangkut/ diseberangkan di tempat penyebrangan.

G. Produk Unggulan Di PT. Jasa Raharja Putera (Persero)

JP-INSURANCE memiliki empat produk unggulan, yaitu **JP-BONDING, JP-ASTOR, JP-GRAHA, JP-ASPRI**. Keempat produk unggulan merupakan sebagian kecil dari jasa pertanggungan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada nasabahnya terhadap berbagai risiko kerugian.

1. JP-BONDING

Proyek bernilai pasti perlu jaminan?

JP-BONDING terpercaya dan pilihan tepat sebagai penjaminnya!

Tersedia berbagai jenis *Surety Bond (Suretyship)* :

- a. Jaminan penawaran (*Bid Bond*), jaminan Pelaksanaan (*Performance Bond*), Jaminan Uang Muka (*Advance Payment Bond*) dan Jaminan Pemeliharaan (*Maintenance Bond*) untuk seluruh jenis Pekerjaan Konstruksi, Pengadaan dan Konsultan.
- b. *Progress Payment Bond*.
- c. Jaminan Sewa Alat
- d. Installment Sales Bond
- e. Down Payment Bond
- f. Customs Bond
- g. Kontra Garansi Jaminan Penawaran (*Bid Bond*), Jaminan Pelaksanaan (*Performance Bond*), Jaminan Uang Muka (*Advance Payment Bond*) dan Jaminan Pemeliharaan (*Maintenance Bond*) untuk seluruh jenis Pekerjaan Konstruksi, pengadaan dan konsultan serta Kontra Garansi Sewa Alat.

commit to user

JP-BONDING PT Jasaraharja Putra merupakan Pelopor surety Bond di Indonesia yang memberikan jaminan dengan standar kualitas internasional bersertifikasi ISO 9001:2000.

2. JP-ASTOR

Merupakan salah satu produk unggulan perusahaan yang memberikan jaminan atas kerugian / kerusakan kendaraan bermotor yang disebabkan oleh tabrakan, terbalik, pencurian, kebakaran, petir, peledakan terhadap mesin dan tanggung jawab menurut hukum kepada pihak ketiga. Disamping risiko-risiko dasar jaminan, produk asuransi ini juga dapat diperluas dengan risiko-risiko dari pengemudi dan penumpang, banjir, gempa bumi dan huru hara.

3. JP-ASPRI

Produk asuransi ini memberikan perlindungan terhadap risiko keuangan yang diakibatkan oleh kecelakaan pribadi bagi perorangan maupun kelompok pada saat melakukan berbagai aktifitas selama 24 jam. Ganti rugi yang dapat diberikan adalah dalam bentuk santunan kematian, santunan biaya perawatan dan santunan cacat tetap.

4. JP-GRAHA

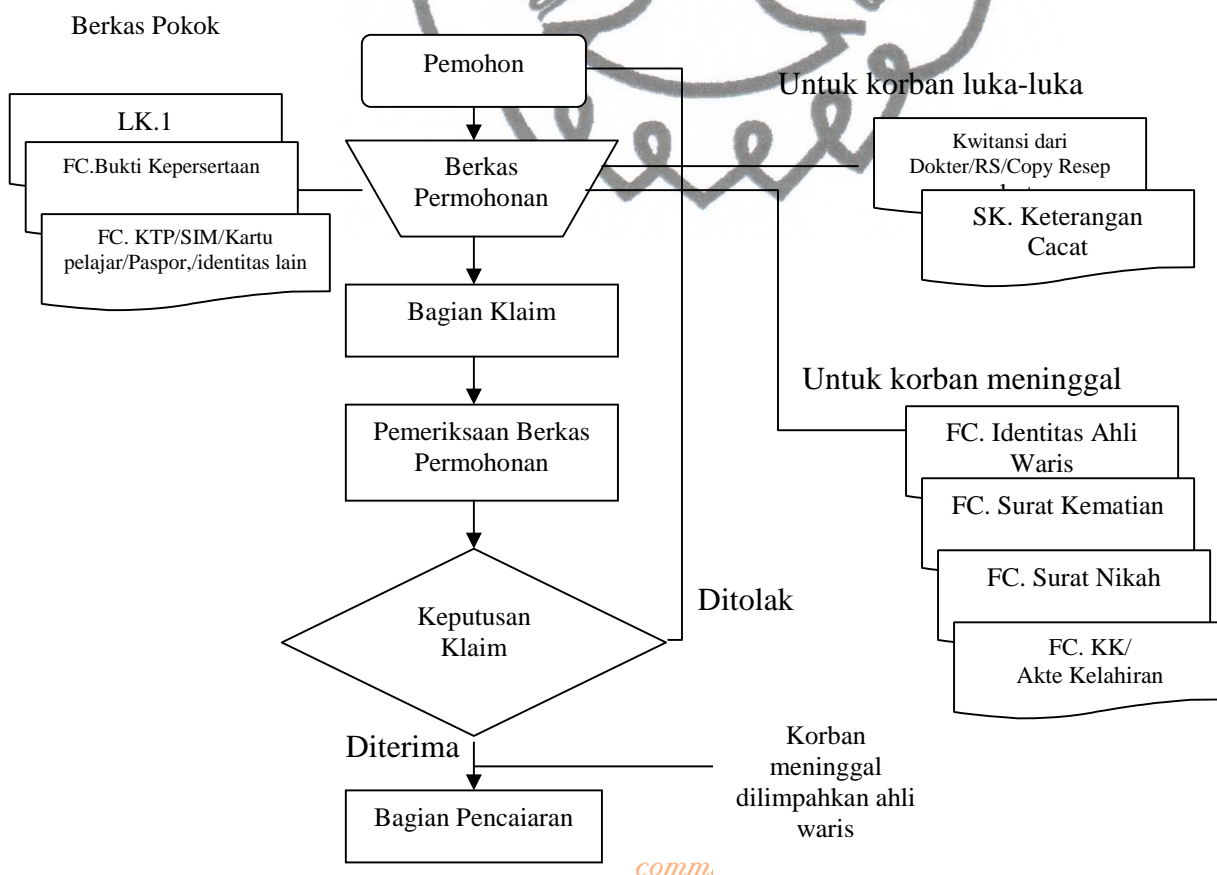
Sebagai salah satu produk unggulan perusahaan, JP-GRAHA memberikan perlindungan terhadap kerusakan gedung, kantor, rumah

tinggal, toko, pabrik, hotel dan bangunan-bangunan lainnya terhadap risiko kerugian yang diakibatkan oleh bahaya kebakaran, petir, peledakan, asap dan kejatuhan pesawat terbang, serta perluasan risiko karena huru hara, letusan gunung berapi, banjir, angin topan, badai maupun gempa bumi.

H. Prosedur Pencairan Klaim Kecelakaan di PT. Jasa Raharja Putera

Persero

Dalam pelayanan administrasi prosedur klaim kendaraan pada PT. Jasa Raharja Putera Persero secara prosedur dapat terlihat dalam skema di bagan ini :



Gambar 1. Prosedur Pencairan Klaim Kecelakaan di PT Jasa Raharja Putera Persero

I. Kebijakan PT. Jasa Raharjo Putera (Persero)

1. Layanan Tuntas Berkualitas

JP-INSURANCE memasarkan produk-produk kategori bisnis ritel dan kategori korporat, masing-masing dirancang sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan yang beragam sehingga setiap pelanggan memperoleh manfaat perlindungan asuransi dan nilai tambah secara maksimal. Respon dan daya serap pasar yang terus tumbuh terhadap produk-produk JP-INSURANCE membuktikan kualitas yang sangat kompetitif dan prospek produk yang sangat baik. Pengakuan terhadap kualitas tersebut antara lain terwujud dari sertifikasi ISO 9001:2000 untuk **JP-BONDING, JP-ASTOR, JP-ASPRI, JP-GRAHA**. Selain itu **JP-BONDING** mengajukan kinerja yang semakin mantap baik dari segi kualitas premi maupun tingkat kepercayaan pasar.

JP-ASTOR adalah salah satu produk kategori bisnis ritel JP-INSURANCE yang hadir melengkapi produk ritel lainnya seperti **JP-GRAHA** dan **JP-ASPRI**. Jenis produk yang dipasarkan JP-INSURANCE mencakup semua perlindungan terhadap risiko kerugian individual maupun institusional yang masing-masing memiliki nilai tambah tersendiri. Diantara berbagai nilai tambah yang langsung dinikmati nasabah adalah memberikan rasa tenang, kepastian dalam menjalankan bisnis, melancarkan proyek bisnis, serta terhindar dari resiko kerugian financial maupun tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga karena sudah dipertanggungjawabkan kepada JP-

commit to user

2. INSURANCE

Keragaman jenis asuransi yang ditawarkan JP-INSURANCE sesungguhnya hanya merupakan bagian dari total portofolio produk perusahaan. Adalah kebijakan manajemen untuk menyediakan beragam layanan untuk berbagai lapisan masyarakat, sejalan dengan tekad perusahaan untuk menjadi one-stop insurance service company bagi para nasabahnya. Kebijakan ini pada dasarnya dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah, karena manajemen menyadari bahwa loyalitas nasabah amat penting demi mendukung pertumbuhan dan perkembangan perusahaan di masa datang.

Panduan kualitas layanan dan inovasi juga telah mengantar sukses peluncuran **JP-BONDING** sehingga menjadi salah satu produk andalan JP-INSURANCE dengan khalayak sasaran utama komunitas bisnis. Dirancang sebagai penunjang sukses dan kelancaran proyek bisnis nasabah, **JP-BONDING** memberikan proteksi terhadap berbagai resiko dalam pelaksanaan proyek dengan jenis pertanggungan beragam sesuai kebutuhan tertanggung, sehingga masing-masing turunan produk **JP-BONDING** memberikan nilai tambah tersendiri, utamanya kepastian perlindungan.

Sepenuhnya memahami keragaman risiko tertanggung, JP-INSURANCE menghadirkan **JP-BONDING** dalam berbagai pilihan dalam satu kategori yaitu Surety Bond yang terdiri dari *Bid/Tender Bond* (Jaminan Penawaran), *Performance Bond* (Jaminan Pelaksanaan), *commit to user*

Advance Payment Bond (Jaminan Pembayaran Uang Muka), *Maintenance Bond* (Jaminan Pemeliharaan) jenis pekerjaan konstruksi, pengadaan dan konsultan, *Customs Bond* (Jaminan Pembebasan / Penundaan Bea Masuk) dan *Excise Bond*.

Kehadiran **JP-BONDING** tidak hanya memperoleh respon positif dari pasar tetapi juga mendapatkan pengakuan atas standar kualitas internasional berupa sertifikasi ISO 9001:2000. Keberhasilan memperoleh sertifikasi ISO untuk **JP-BONDING** menambah rasa aman, kepastian dan kepuasan nasabah dalam mempercayakan penutupan risiko atas proyek bisnis mereka.

Kelengkapan portofolio produk dan layanan JP-INSURANCE semakin mengukuhkan komitmennya untuk memberikan layanan tuntas berkualitas kepada semua tertanggung.

J. Penghargaan Yang Pernah Diraih Oleh PT. Jasa Raharja Putera (Persero)

Perolehan rating perusahaan dengan Peringkat A (Single A Stable outlook) dan sertifikasi manajemen mutu ISO 9001:2000 untuk empat produk unggulan perusahaan merupakan salah satu bukti komitmen JP-INSURANCE dalam mengartikan kepercayaan yang telah diberikan oleh seluruh *customer*

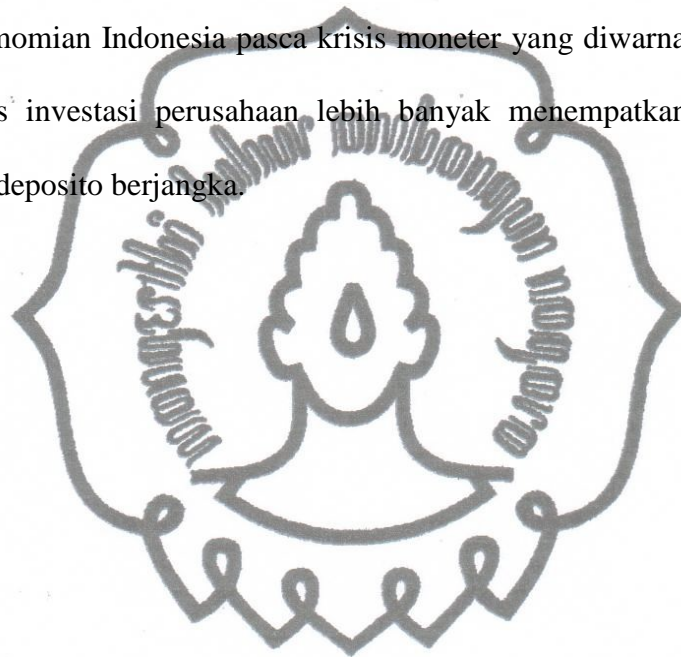
K. Kinerja Keuangan PT. Jasa Raharja Putera (Persro)

Selama masa operasional sejak 1 Januari 1994, PT Jasaraharja Putra (JP-INSURANCE) selalu membukukan kinerja usaha yang meningkat dari tahun ke tahun, utamanya berkat dukunagn kepercayaan dari para tertanggung dan mitra usaha terhadap produk, layanan dan manajemen perusahaan. Kinerja usaha yang progresif selama lebih dari 15 tahun operasional mencerminkan kemampuan JP-INSURANCE dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang pasar yang terus berubah seiring perubahan kondisi makro ekonomi dan sosial budaya.

JP-INSURANCE tak hanya mampu mempertahankan *Risk Based Capital* (RBC) pada posisi aman diatas persyaratan minimal yang ditetapkan oleh otoritas keuangan pemerintah, tetapi juga menjaga agar RBC berada di tingkat optimal. Saat ini RBC perusahaan tercatat sebesar 223% atau jauh di atas ketentuan yang ditetapkan yaitu 100% pada akhir tahun 2003 sehingga memberikan nilai tambah tersendiri secara internal maupun eksternal antara lain berupa rasa aman beraktifitas.

Indikator kinerja usaha seperti perolehan premi bruto senantiasa menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Berbagai langkah untuk terus mengembangkan perusahaan terus dilakukan dengan sasaran tetap tumbuh dan berkembangnya perusahaan dengan situasi persaingan yang demikian ketat indikator untuk mengukur kinerja yang dilakukan seperti meminta badan independen untuk melakukan rating dimana pada tahun 2007, yang dilakukan oleh PT. Pefindo, perusahaan berada pada peringkat idA.

Ekspansi pangsa pasar dengan penetrasi ke wilayah pasar yang baru, dilakukan dengan mempertimbangkan prinsip kehati-hatian demi memastikan bahwa perusahaan mencatat rata-rata pertumbuhan yang cukup signifikan setiap tahunnya dalam kurun waktu lima tahun terakhir. Selain itu, perusahaan sangat berhati-hati dalam melakukan penempatan dananya mengingat situasi perekonomian Indonesia pasca krisis moneter yang diwarnai ketidak pastian. Prioritas investasi perusahaan lebih banyak menempatkan dananya dalam bentuk deposito berjangka.



BAB IV

PEMBAHASAN

A. Prosedur Pelayanan Pengajuan dan Pencairan Klaim Kecelakaan Diri di PT Jasa Raharja Putera Persero

Asuransi kecelakaan pada dasarnya merupakan salah satu produk asuransi yang ada di PT. Jasa Raharja Putera Persero yang digunakan untuk memberikan jaminan terhadap suatu kejadian yang mengandung unsur kekerasan yang bersifat fisik atau kimia yang datangnya dari luar tertuju ke badan tertanggung yang seketika itu dapat mengakibatkan luka yang bersifat tetap dan pernyataan ini ditetapkan secara medis.

Dalam rangka memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada nasabahnya perusahaan asuransi PT. Jasa Raharja Putera Persero selalu memberikan pelayanan yang berkualitas baik dalam rangka pendaftaran anggota maupun dalam pelayanan pengajuan atau pencairan klaim asuransinya. Dalam penelitian ini membahas tentang prosedur pelayanan pengajuan dan pencairan klaim asuransi kecelakaan diri yang ada di PT. Jasa Raharja Putera Persero.

Adapun secara rinci prosedur pelayanan administrasi terhadap pengajuan dan pencairan klaim kecelakaan diri yang ada di PT. Jasa Raharja Putera Persero pada dasarnya di bagi menjadi dua kriteria yaitu :

commit to user

1. Total Loss

Kriteria ini dilakukan apabila terjadi klaim berupa kendaraan dalam keadaan hilang atau rusak total akibat kecelakaan atau bencana alam (sesuai yang tercantum dalam polis).

2. Partial Loss

Kriteria ini dilakukan apabila terjadi klaim berupa kendaraan rusak ringan maupun rusak berat akibat kecelakaan atau bencana alam sesuai dengan yang tercantum dalam polis dan hanya berlaku bagi kendaraan roda empat.

Prosedur untuk pencairan klaim kecelakaan yang ada di PT. Raharja Putera Persero laporan klaim dapat dilakukan melalui laporan baik tertulis maupun lisan melalui telepon, bahwa tertanggung telah mengalami kecelakaan (persyaratannya telah diatur dalam polis) dan laporan diberikan dalam kurun waktu 3 x 24 jam.

Adapun prosedur pencairan klaim yang ada di PT. Jasa Raharja Putera Persero secara rinci yaitu sebagai berikut : (Arsip PT. Jasa Raharja Putera, 2009)

1. Pemohon mengisi Formulir LK.1 yang telah disediakan oleh PT. Jasa Raharja Putera secara lengkap ke 4 (empat) poin dengan perincian sebagai berikut :
 - a. Poin 1 (satu) adalah uraian tentang kecelakaan atau kronologis tentang kejadian.
 - b. Poin 2 (dua) adalah isian tentang identitas korban.

- c. Poin 3 (tiga) adalah isian tentang Keterangan kesehatan korban (yang diisi oleh pihak Rumah Sakit/Dokter/Puskesmas dimana korban dirawat).
 - d. Poin 4 (empat) adalah isian tentang Keterangan Ahli Waris yang sah bila korban meninggal dunia (yang diisi oleh Pejabat yang berwenang).
2. Selanjutnya Formulir LK.1 tersebut dilengkapi dengan dokumen pendukung seperti :
- a. Dokumen Pokok :
 - 1) Foto Copy bukti kepesertaan asuransi
 - 2) Foto Copy identitas korban (KTP, SIM, Kartu Pelajar, Paspor, atau identitas lainnya yang sah).
 - b. Untuk korban luka-luka :
 - 1) Kwitansi Asli dari Dokter/Rumah Sakit, Puskesmas
 - 2) Resep Obat
 - c. Untuk Korban Meninggal Dunia
Bukti keabsahan ahli waris seperti Foto Copy identitas ahli waris, copy surat kematian, copy surat nikah, copy kartu keluarga/akte kelahiran.
3. Apabila berkas-berkas permohonan klaim tersebut telah lengkap, maka akan dilakukan klarifikasi oleh bagian tim klarifikasi. Tetapi apabila berkas belum lengkap, maka berkas akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi persyaratannya.
4. Apabila dari hasil klarifikasi terhadap berkas dan kondisi korban dinyatakan relevan dan realistis, maka permohonan pencairan tersebut
- commit to user*

akan diterima dan dapat dilakukan pencairan. Tetapi apabila berdasarkan klarifikasi terdapat kejanggalan dan terbukti tidak realistis dan relevan dengan kondisi korban, maka permohonan klaim tersebut dapat dilakukan penolakan dan dapat dikembalikan kepada pemohon. Karena terkadang ada pihak tertanggung melakukan manipulasi data terhadap berkas-berkas yang menjadi persyaratan dalam pencairan klaim

5. Bagi permohonan yang sudah diterima dan mendapatkan persetujuan dari bagian klarifikasi, maka dapat dilakukan pencairan terhadap klaim tersebut pada bagian pencairan dengan membaca berkas-berkas yang sudah disahkan oleh pihak klarifikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian yang menangani klaim kecelakaan di PT. Jasa Raharja Putera, menerangkan bahwa pelaksanaan prosedur pencairan klaim asuransi yang dilakukan di PT. Jasa Raharja Putera pada dasarnya telah dilakukan sesuai dengan pedoman prosedur penanganan klaim asuransi yang ada pada arsip di PT. Jasa Raharja Putera. (Wiwin Sarwini, SE. Penanggungjawab PT. Jasa Raharja Putera, 13 Juli 2009).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon klaim di PT. Jasa Raharja Putera, menerangkan bahwa dalam prosedur pelaksanaan penanganan klaim asuransi di PT. Jasa Raharja Putera telah dilakukan dengan baik, hanya saja menurut responden ini dijelaskan bahwa dalam prosedur persyaratan klaim asuransi di PT. Jasa Raharja Putera menetapkan syarat yang ketat, hal ini dikarenakan sebagai alat verifikasi bagi pihak perusahaan sehingga pihak perusahaan membutuhkan data yang otentik. Sehingga tidak dimungkinkan adanya data yang tidak riil. (Santoso, 13 Juli 2009).

Dalam pelaksanaan prosedur pengajuan dan pencairan klaim asuransi kecelakaan terdapat pihak-pihak yang terkait dalam proses pelayanannya, diantaranya :

1. Bagian Klaim/Teknik Klaim

Bagian ini bertugas menangani klaim mulai dari Laporan Penerimaan Klaim hingga memberikan Surat Penyerahan Hak/Sobrogasi. Hal ini telah disesuaikan dengan job description masing-masing bagian dalam PT. Jasa Raharja Putera Persero.

2. Kepala Cabang

Kepala Cabang hanya bertugas mengenahui dan menandatangani administrasi klaim yang sedang ditandatangani oleh Bagian Klaim/Teknik Klaim.

Dalam prosedur pelayanan pengajuan dan pencairan klaim asuransi kecelakaan di PT. Jasa Raharja Putera Persero dikenal ada dua macam data klaim kendaraan yang ada di PT. Jasa Raharja Putera Persero diantaranya :

1. Data Outstanding Klaim

Outstanding klaim merupakan data yang belum diselesaikan oleh PT Jasa Raharja Putera Persero Surakarta kepada tertanggung yang bersangkutan.

2. Data Setlet Klaim

Setlet Klaim merupakan data yang telah diselesaikan oleh PT. Jasa Raharja Putera Persero kepada tertanggung bersangkutan.

B. Hambatan yang Dialami Dalam Prosedur Penganjauan dan Pencairan Klaim

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Wiwin Sarwini, SE., selaku penanggung jawab PT. Jasa raharja Putera Persero dan berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan kepada bagian-bagian klaim, selama menangani prosedur pelayanan klaim di PT. Jasa Raharja Putera Persero terdapat beberapa hambatan yang sering dialami yaitu sebagai berikut

1. Tertanggung kurang sadar dalam melakukan tertib administrasi yang ada kaitannya dengan klaim, sehingga bagian klaim PT. Jasa Raharja Putera Persero seringkali menjadi repot.
2. Biasanya dalam memberikan laporan kalim serngkali terlambat, dalam artian lebih dari 3 x 24 jam.

Dalam rangka mengatasi hambatan-hambatan tersebut, bagian klaim PT. Jasa Raharja Putera Persero mengatasinya dengan berbagai tindakan yaitu sebagai berikut :

1. Memberikan pengertian kepada tertanggung akan pentingnya arti penanganan klaim kendaraan demi kepentingan tertanggung sendiri.
2. Biasanya hanya meminta tanda tangan dari tertanggung kendaraan, untuk mempermudah penanganan administrasi yang dilakukan pada saat tertanggung memberikan laporan klaim kendaraan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan dalam laporan ini maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam usaha meningkatkan jumlah nasabah yang ada di PT. Jasa Raharja Putera Persero dilakukan dengan pemberian pelayanan administrasi yang mudah dan tidak berbelit-belit dalam pangajuan dan pencairan klaim asuransi kecelakaan diri sehingga nasabah tidak merasakan kesulitan dalam mengurus klaim tersebut.
2. Dalam pelayanan klaim asuransi di PT. Jasa Raharja Putera Persero terdapat dua jenis pelayanan yaitu total loss dan partial loss. Di mana dalam prosedur pelayanan klaim asuransi yang ada di PT. Jasa Raharja Putera Persero dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut :1) Laporan penerimaan klaim, 2) Pengisian berkas permohonan klaim, 3) Pemenuhan dokumen persyaratan, 4) Klarifikasi dokumen permohonan klaim, 5) Pencairan klaim.
3. Pihak-pihak yang terkait dalam prosedur pelayanan klaim pada PT. Asuransi Jasa Raharja Putera Persero adalah Bagian Klaim/Teknik Klaim dan Kepala Cabang.
4. Dalam pelaksanaan prosedur klaim yang ada di PT. Jasa Raharja Putera Persero terdapat beberapa hambatan yang sering dialami yaitu tertanggung

commit to user

kurang mempunyai kesadaran dalam melakukan tertib administrasi dan sering terlambat dalam memberikan laporan laim. Dan hambatan ini diatasi oleh bagian klaim PT. Jasa Raharja Putera Persero dengan cara bagian klaim hanya meminta tanda tangan dari tertanggung untuk mempermudah penanganan administrasi pada saat memberikan laporan klaim.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan sedikit saran yang berkaitan dengan pembahasan dalam laporan ini, yaitu sebagai berikut :

1. Dalam usaha penanganan pelayanan klaim asuransi di PT. Jasa Raharja Putera Persero perlu untuk penyederhanaan prosedur dalam pengajuan dan pencairan klaim sehingga akan terkesan lebih praktis dan sederhana sehingga tidak akan menyulitkan pihak tertanggung dalam penguruannya.
2. Perlu adanya pengumuman yang terkait dengan prosedur pelayanan klaim asuransi secara jelas dan mudah beserta persyaratan administrasi yang dibutuhkan di bagian depan (*front office*) untuk memudahkan akses nasabah dalam melakukan pengurusan klaim sehingga akan dapat mengurangi hambatan yang terjadi pada saat pelayanannya.