

**PROSEDUR PELAYANAN PENYELESAIAN KLAIM  
PADA PT. JASA RAHARJA CABANG MADIUN**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh  
Sebutan Vokation Ahli Madya (A.Md) Dalam Bidang  
Manajemen Administrasi

Oleh :

**ROVY AULIA SIREGAR**  
NIM : D1510079

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2013**

*commit to user*

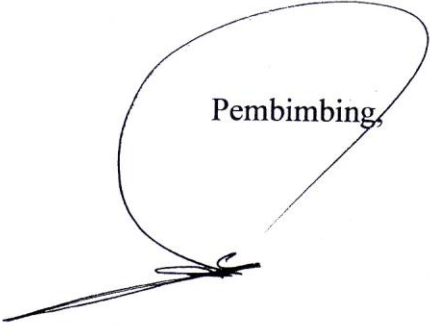
## **PERSETUJUAN**

### **PROSEDUR PELAYANAN PENYELESAIAN KLAIM PADA PT. JASA RAHARJA CABANG MADIUN**

Disusun Oleh :

**ROVY AULIA SIREGAR**  
NIM : D1510079

Disetujui Untuk Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji Pada  
Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta



Pembimbing,

**Drs. Suharsono, M.Si.**  
NIP. 19510701 197903 1

## PENGESAHAN



### PROSEDUR PELAYANAN PENYELESAIAN KLAIM PADA PT. JASA RAHARJA CABANG MADIUN

Disusun Oleh :

ROVY AULIA SIREGAR  
NIM : D1510053

Disetujui Untuk Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji Pada  
Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta

Pada Hari : Selasa  
Tanggal : 25 Juni 2013


Tim Penguji	Nama	Tanda Tangan
1. Penguji 1	Asal Wahyuni Erlin M, S. Sos. MPA	
2. Penguji 2	Drs. Suharsono, M.Si	

Mengetahui

Dekan,

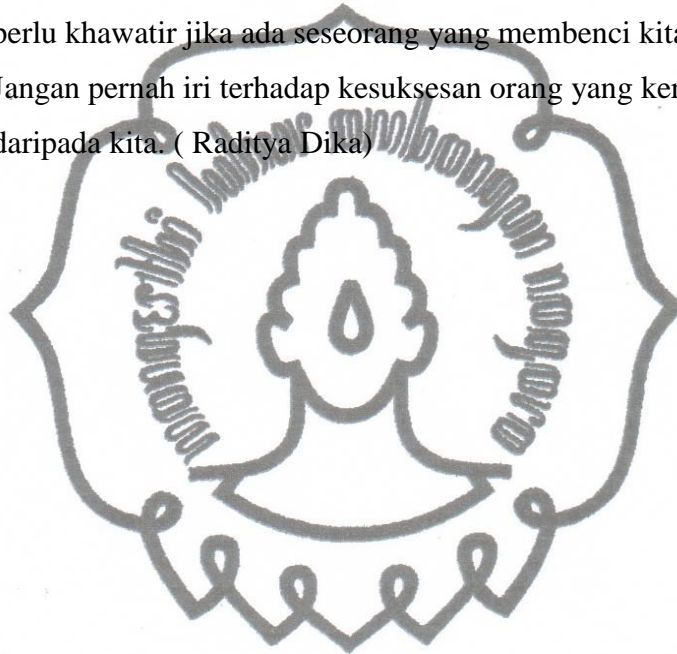
  
Prof. Drs. H. Pawito, Ph.D  
NIP. 19540805198503 1 002

Ketua Program,

  
Drs. Sudarto, M.Si  
NIP. 195502020198503 1 006

## MOTTO

- ❖ Hidup tidak sesulit seperti apa yang kau pikirkan, tetapi juga tidak semudah seperti apa yang kau inginkan. (Penulis)
- ❖ Menjadi orang baikpun akan tetap dicari kecacatannya, maka tidak perlu khawatir jika ada seseorang yang membenci kita. (Penulis)
- ❖ Jangan pernah iri terhadap kesuksesan orang yang kerjanya lebih capek daripada kita. ( Raditya Dika)



## PERSEMBAHAN



Laporan ini penulis persembahkan kepada :

1. Papah , Mamah dan Kakak tercinta.
2. Keluarga Imam Harjadi.
3. Keluarga Manajemen Administrasi 2010.
4. Almamaterku.
5. Dan Masa Depan.

*commit to user*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan pengamatan yang berjudul “PROSEDUR PELAYANAN PENYELESAIAN KLAIM PADA PT. JASA RAHARJA CABANG MADIUN”. Laporan pengamatan ini disusun untuk tugas dan memenuhi syarat-syarat dalam memperoleh sebutan Vokation Ahli Madya (A.Md) Dalam Bidang Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Terselesainya penyusunan Laporan pengamatan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Drs. H. Pawito, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. Sudarto, M.Si., selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Drs. Suharsono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dengan baik dan memberikan masukan-masukan sebagai tambahan perbaikan
4. Asal Wahyuni Erlin M, S. Sos. MPA., selaku penguji yang telah memberikan arahan agar pengamatan ini menjadi lebih baik.
5. Dra. Hj. Lestariningsih, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan-arahan yang baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen DIII Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang telah membagi ilmunya sebagai bekal penulis.
7. Herry Murdiyanto selaku Kepala Perwakilan Jasa Raharja Madiun, yang telah memberikan ijin dan tempat untuk mengadakan pengamatan.

*commit to user*



8. Eko Prasetyo, S.KM selaku PA. Keuangan dan Umum PT. Jasa Raharja Madiun yang sangat membantu dan membimbing saat magang dan dalam perolehan data dan informasi.
9. Papah dan Mamah, kakak Rosyana Amilia Siregar, S.H. yang selalu memberikan doa, perhatian, menyayangi dan memberi semangat pada penulis untuk meraih cita-cita.
10. Almarhum Robby Maulana Siregar, S.H abangku yang sudah berada di surga yang selalu mendoakanku dari sana.
11. Keluarga H. Imam Harjadi, S.H, M.Hum yang jasa-jasanya tidak mungkin dapat penulis balas, ajarannya akan selalu diingat dan dilaksanakan.
12. Javas Afrizal Pratama, Shoim Nur Azizah, Mar'atus Solikhah dan Yessi Indriastuti, Christian Andy Wardhana, Halim, Torro sahabat-sahabat yang selalu menemani dan memberi semangat penulis.
13. Teman – teman seperjuangan yang selalu mendukung penulis hingga terselesainya Tugas Akhir ini
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa laporan pengamatan ini masih jauh dari kata sempurna, dan masih banyak kekurangan baik dalam isi maupun penyusunannya. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan penyusunan laporan selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan pengamatan ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Surakarta, Juni 2013

Penulis

Rovy Aulia Siregar

*commit to user*

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
Daftar Lampiran .....	xi
ABSTRAK .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Pengamatan .....	3
TINJAUAN PUSTAKA .....	4
A. Prosedur .....	4
B. Pelayanan .....	6
C. Asuransi .....	6
D. Klaim Asuransi .....	10
METODE PENGAMATAN .....	13
A. Lokasi Pengamatan .....	13
B. Jenis Pengamatan .....	13
C. Sumber Data .....	13
D. Metode Pengumpulan Data .....	15
Deskripsi Instansi dan Hasil Pengamatan .....	16
A. Diskripsi Lembaga PT. Jasa Raharja .....	16
B. Hasil Pengamatan .....	24
C. Hambatan yang Dialami Dalam Prosedur Penyelesaian Klaim .....	32
PENUTUP .....	33
A. Kesimpulan .....	33
B. Saran .....	34



DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



*commit to user*

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja Madiun ..... 17



*commit to user*

## Daftar Lampiran

1. Surat Pernyataan
2. Surat Keterangan Magang
3. Surat Tugas
4. Form Penilaian Magang
5. Form Monitoring Magang
6. Surat Pengajuan Santunan (lampiran B 01)
7. Formulir Model “K” (lampiran B 02 dan B 03)
8. Keterangan Kesehatan korban akibat kecelakaan (lampiran B 04)
9. Keterangan Ahliwaris (lampiran B 05)
10. Surat penolakan (lampiran F 02).
11. Tanda Terima Berkas Santunan (lampiran G 01)
12. Kuitansi pemberian santunan
13. Lembar Disposisi Pengawal Berkas

## ABSTRAK

**Rovy Aulia Siregar, D1510079, PROSEDUR PELAYANAN PENYELESAIAN KLAIM PADA PT. JASA RAHARJA CABANG MADIUN. Laporan Tugas Akhir, Program Studi Manajemen Administrasi, Program Diploma III, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.**

Proses Klaim merupakan kegiatan utama sebuah Asuransi. Baik yang ditolak ataupun diterima. Proses bagaimana Klaim tersebut ditolak ataupun diterima sehingga santunan dapat dicairkan memerlukan penyelesaiannya. Bagaimana penyelesaian klaim dapat berlangsung terdapat pelayanan didalamnya. Untuk memudahkan mengetahui secara bertahap pelayanan penyelesaian melalui proses atau yang sering disebut sebagai prosedur. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Penyelesaian Klaim Pada PT. Jasa Raharja Cabang Madiun.

Dalam melakukan pengamatan penulis menggunakan jenis penelitian diskriptif kualitatif dimana menggambarkan pelaksanaan Prosedur Pelayanan Pengajuan Klaim di PT. Jasa Raharja cabang Madiun, pengamatan berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya. Sumber data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokume. Pengamatan ini dilaksanakan di PT. Jasa Raharja Madiun.

Dalam Prosedur Pelayanan Penyelesaian Klaim melalui tahap berikut: 1) Pengajuan Santunan 2) Kelengkapan Dokumen Santunan 3) Dokumen Dasar 4) Penerimaan Berkas Santunan 5) Tanda Terima Berkas 6) Lembar Disposisi Pengawal Berkas ( LDP ) 7) Penelitian Berkas 8) Penyelesaian Santunan. PT. Jasa Raharja Cabang Madiun mempunyai kendala dalam proses penyelesaiannya yaitu Tertanggung kurang sadar dalam melakukan tertib administrasi yang berkaitan dengan klaim, sehingga bagian klaim PT. Jasa Raharja menjadi repot dan proses pencairan santunan tertunda. Kartu tanda pengenal yang tidak lagi aktif membuat proses dalam pengisian data diri menjadi terhambat.

Kata kunci : prosedur pelayanan, klaim, santunan.

## ABSTRACT

**Rovy Aulia Siregar, D1510079, The Procedure of Solving Claim Service in PT. Jasa Raharja Branch of Madiun. The Final Task Report, study program of Administration Management, Diploma III Program, Faculty of Social Science and Politic, University of Sebelas Maret Surakarta.**

The process of claim is the main activity of insurance. Whether it is rejected or accepted. The process how claim can be rejected or accepted so that the compensation can be realized should need the solution. How the solution of claim can take place in the service. To make easier to understand in phases of service of solution through the process or known as procedure. This paper aims to know The Procedure of Solving Claim Service in PT. Jasa Raharja Branch of Madiun.

In the process of observation, the writer uses descriptive qualitative research which shows the implementation of the procedure of proffering claim service in PT. Jasa Raharja Branch of Madiun, the observation based on fact, source of data which comes from interviews, observation and document. The observation was held in PT. Jasa Raharja Madiun.

In the procedure of solving claim service through a few steps; 1) Proffering the compensation 2) The completion of compensation document 3) The basic of document 4) Consignment of compensation bundle 5) The receipt of bundle 6) File control disposition sheet 7) Bundle survey 8) The solving of claim. PT. Jasa Raharja branch of Madiun has a problem in the process to find the solution that is irresponsible to do administration orderly which relates to claim, so PT. Jasa Raharja becomes busy and the process to realize the compensation is delayed. The identity card which is inactive makes the process of filling the data can be hampered.

Keyword: The procedure of service, claim and compensation