

**FAKTOR PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM ASURANSI KREDIT DI
PERUSAHAAN ASURANSI JIWA BERSAMA (AJB) BUMIPUTERA 1912
CABANG ASKUM SLAMET RIYADI SURAKARTA**



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna
Mencapai Dearajat Ahli Madya Program Studi Diploma III
Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Oleh:

**MALIK FARHAN
NIM F3516040**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2019**

ABSTRAK

FAKTOR PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM ASURANSI KREDIT DI PERUSAHAAN ASURANSI JIWA BERSAMA (AJB) BUMIPUTERA 1912 CABANG ASKUM SLAMET RIYADI SURAKARTA

Malik Farhan

F3516040

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa yang menjadi penyebab penolakan klaim asuransi kredit di AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta, dan memberikan solusi atas permasalahan yang muncul dari penolakan klaim asuransi kredit di AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta.

Teknik pembahasan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif yang jenis datanya dibagi menjadi dua yakni, data primer yang didapatkan melalui wawancara dengan dua karyawan tetap Perusahaan AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta. Data Sekunder yang didapatkan dengan meminta beberapa data kasus penolakan klaim asuransi kredit dari perusahaan, yakni dengan seizin pimpinan perusahaan.

Hasil dari penelitian yang dilakukan yaitu sebagai bahan evaluasi bagi AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta mengenai proses penerimaan calon peserta asuransi dan penyelesaian klaim asuransi kredit.

Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan yakni mengenai faktor penyebab penolakan klaim asuransi kredit dan solusi yang peneliti berikan terhadap permasalahan terkait penolakan klaim asuransi kredit yang dialami oleh AJB Bumiputera 1912 Cabang Askum Surakarta. Faktor penyebab penolakan klaim asuransi kredit di AJB Bumiputera 1912 Cabang Surakarta adalah pengisian data Surat Pernyataan Kesehatan (SPK) calon peserta asuransi yang tidak jujur. Solusi yang penulis berikan terhadap permasalahan tersebut adalah dengan cara melakukan edukasi lebih mendalam kepada calon peserta asuransi, dan membuka program *bancassurance* agar bisa menempatkan seorang *underwriter* di kantor bank mitra AJB Bumiputera 1912. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, peneliti menyarankan agar AJB Bumiputera 1912 Cabang Surakarta melakukan evaluasi terhadap proses pengisian data SPK, agar permasalahan terkait penolakan klaim tidak terjadi lagi. Peneliti juga berharap AJB Bumiputera 1912 mempertimbangkan saran solusi yang peneliti berikan untuk masalah yang dialami oleh perusahaan. Saran solusi yang peneliti berikan adalah dengan cara melakukan edukasi kepada calon peserta asuransi dengan lebih mendalam, dan membuka program *bancassurance* agar bisa menempatkan seorang *underwriter* di kantor bank mitra AJB Bumiputera 1912.

Kata kunci: Polis Asuransi, Premi Asuransi, Klaim Asuransi

ABSTRACT

FACTORS CAUSING THE REJECTION OF CREDIT INSURANCE CLAIM IN ASURANSI Jiwa BERSAMA (AJB) BUMIPUTERA 1912 SLAMET RIYADI SURAKARTA

Malik Farhan

F3516040

The purpose of this study is to find out what factors are the causes of denial of credit insurance claims in AJB Bumiputera 1912 Branch Askum Slamet Riyadi Surakarta, and provide solutions to problems that arise from the refusal of credit insurance claims in AJB Bumiputera 1912 Branch Askum Slamet Riyadi Surakarta. The discussion technique that will be used in this study is to use descriptive methods whose data types are divided into two, namely, primary data obtained through interviews with two permanent employees of the Company AJB Bumiputera 1912 Branch Askum Slamet Riyadi Surakarta. Secondary data obtained by asking for some data on cases of refusal of credit insurance claims from companies, namely with the permission of the company leadership.

The conclusions from the research conducted were about the factor that caused the rejection of credit insurance claims and the solutions that researchers gave to the problems related to the rejection of credit insurance claims experienced by AJB Bumiputera 1912 Surakarta. The reason for the refusal of credit insurance at AJB Bumiputera 1912 Surakarta is filling out data on Health Statement (SPK) of prospective dishonest insurance participants. The solution that the author gives to these problems is by conducting deeper education to prospective insurance participants, and opening a bancassurance program to be able to place an underwriter in the office of the partner bank AJB Bumiputera 1912. Based on the results of the research obtained, the researchers suggested that the Surakarta Branch of AJB Bumiputera 1912 evaluate the process of filling in the SPK data, so that problems related to rejection of claims did not occur again. The researcher also hopes that AJB Bumiputera 1912 considers suggestions for solutions that researchers provide for problems experienced by the company. Suggestions for solutions that the researchers provide are by educating prospective insurance participants more deeply, and opening a bancassurance program to be able to place an underwriter in the office of the partner bank AJB Bumiputera 1912.

Keywords: Insurance Policy, Insurance Premiums, Insurance Claims

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul:

**FAKTOR PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM ASURANSI KREDIT DI
PERUSAHAAN ASURANSI JIWA BERSAMA (AJB) BUMIPUTERA 1912
CABANG ASKUM SLAMET RIYADI SURAKARTA**

Surakarta,

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



(Risgiyanti, S.E., M.Si)

NIP. 199206012018032001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul:

**FAKTOR PENYEBAB PENOLAKAN KLAIM ASURANSI KREDIT DI
PERUSAHAAN ASURANSI JIWA BERSAMA (AJB) BUMIPUTERA 1912
CABANG ASKUM SLAMET RIYADI SURAKARTA**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Bisnis

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret

Surakarta,

Tim Penguji Tugas Akhir

Penguji



Drs. Heru Purnomo, MM.

NIP. 195701221986031003

Pembimbing



Risgivanti, S.E., M.Si

NIP. 199206012018032001

Mengetahui,

Kepala Program Studi D3 Manajemen Bisnis



Yeni Hajariyanti, S.E., M.Si.
NIP. 197401122000122004

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret:

Nama : Malik Farhan
NIM. : F3516040
Program Studi : D3 Manajemen Bisnis
Judul Tugas Akhir (TA) : Faktor Penyebab Penolakan Klaim Asuransi Kredit di Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Surakarta

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 16 Juli 2019
Mahasiswa



.....MALIK FARHAN
NIM. F3516040.....

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“If you wanna be happy, don’t dwell in the past, don’t worry about the future,
focus on living fully in the present”. – Roy T. Bennett

Karya ini dipersembahkan kepada:

- Ayah dan Ibu tercinta
- Adik-adik tersayang
- Dzahra tersayang
- Teman-teman terkasih
- Almamater

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir dengan Judul Faktor Penyebab Penolakan Klaim Asuransi Kredit Di Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Askum Slamet Riyadi Suakarta ini dapat diselesaikan dengan baik, lancar dan tepat waktu.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penyusunan laporan tugas akhir ini:

1. Prof. Dr. Jamal Wiwoho, SH., M. Hum selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Prof. Drs. Djoko Suhardjanto, M.Com.(Hons). Ph.D., Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Yeni Fajariyanti, S.E., M.Si selaku Ketua Progam Studi Diploma III Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Muh Juan Suam Toro, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik selama saya menjalani perkuliahan di Diploma III Manajemen Bisnis.
5. Risgiyanti, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.

6. Pimpinan dan semua karyawan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Surakarta yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan magang kerja dan penelitian.
7. Ayah dan Ibuku tercinta. Terimakasih untuk nasehat, dukungan, dan doanya.
8. Dzahra Mar'atul Fitri Yafi Mahdiah yang sudah selalu ada untuk penulis dalam kondisi apapun.
9. Farhan Ubay Afif, Alfiansyah Adam, Destian Yoga Sena, Rizky Wahid Muttaqin, Muhammad Awangga Wijaya, Raka Alvin Marsyah, Prata Besto Eltino, Kurniawan Budi Santoso, Yusril Arham, Ario Lintang, Nadim Muhammad Iqbal, Reza Sanjaya, Galih Nur Hidayat, Heppy Annorey Pasaribu, Widhi Jati Prakoso, Fighan Yordananta, Bobby Azhar, Bagas Oktomy, dan Gelegar Mahardika yang selalu menolong, selalu memberikan dukungan, dan bercanda tawa bersama bersama penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Surakarta, 10 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN Sampul.....	i
HALAMAN Abstrak.....	ii
HALAMAN Persetujuan Pembimbing.....	iv
HALAMAN Pengesahan Penguji.....	v
SURAT Pernyataan.....	vi
HALAMAN Motto dan Persembahan.....	vii
KATA Pengantar.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR Tabel.....	xii
DAFTAR Gambar.....	xiii
DAFTAR Lampiran.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6

E. Metode Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Asuransi.....	11
B. <i>Underwriting</i>	21
C. Polis Asuransi.....	23
D. Premi Asuransi.....	24
E. Klaim.....	25
BAB III. PEMBAHASAN.....	28
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	28
B. Laporan Magang Kerja.....	50
C. Pembahasan.....	54
BAB IV. PENUTUP.....	68
A. KESIMPULAN.....	68
B. SARAN.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL

3.1	Laporan Kegiatan Magang.....	51
-----	------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

3.1 Struktur Organisasi Asuransi Bumiputera Kantor Cabang Surakarta.....	48
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Monitoring Magang	71
2. Lembar Penilaian Magang.....	72
3. Lembar Daftar Hadir Magang.....	73
4. Laporan Kegiatan Harian Magang.....	74
5. Transkrip Wawancara.....	77
6. Contoh SPK.....	79
7. Dokumentasi Magang dan Kegiatan Wawancara.....	80