



LAPORAN

PRAKTEK KERJA NYATA

**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PENGAJUAN KLAIM ASURANSI
KECELAKAAN LALU LINTAS PADA PT. JASA RAHARJA**

(Persero) PERWAKILAN JEMBER

Oleh

Yeti Widiyanti

Nim : 090803101016

PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS JEMBER

2012

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, tiada kata yang pantas terucap selain rasa syukur yang tak terhingga Kepada Allah Swt. akhirnya serangkaian karya sederhana ini terselesaikan. Semoga hasil karya yang sederhana ini menjadi awal yang indah dan akhir yang mulia bagiku untuk meniti langkah selanjutnya.

Kupersembahkan laporan tugas akhir ini kepada:

1. Bapak dan Ibu yang selalu memberi semangat dan doa yang sangat berarti bagiku.
2. Kakak Sugiyanto yang memberi semangat dan dukungan.
3. guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
4. Alamamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTO

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah

beserta orang – orang yang sabar

(QS-AL Baqoroh 153)

Semua keinginan adalah buta jika ia tanpa pengetahuan

Dan semua pengetahuan adalah kosong jika tanpa disertai kerja

Semua kerja adalah hampa kecuali jika ada Cinta

(Kahlil Gibran)

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “ Pelaksanaan Administrasi Pengajuan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Kamis, 31 Mei 2012

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Drs. Kamarul Imam, M.Sc.
NIP 194809221981031001

Sekretaris,

Anggota,

Drs. Sunardi, MM.
NIP 195304031985031001

Dra. Hj. Sudarsih, M.Si
NIP 196212121992012001

Mengesahkan
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc.
NIP 195608311984031002

**LEMBAR PERSETUJUAN
HASIL LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Nama : Yeti Widiyanti
NIM : 090803101016
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan
Judul Laporan : Pelaksanaan Administrasi Pengajuan Klaim Asuransi
Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT. Jasa Raharja (Persero)
Perwakilan Jember

Jember, 15 Mei 2012

Laporan Praktek Kerja Nyata Telah Disetujui :

oleh

Dosen Pembimbing

Dra. Hj. Sudarsih, M.Si
NIP 196212121992012001

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah kehadirat Allah Swt, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “Pelaksanaan Administrasi Pengajuan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Jember guna memenuhi salah satu persyaratan Akademik dalam menyelesaikan Program Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa selama proses penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata ini banyak sekali pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan arahan yang sangat berarti. Atas segala bantuan dan kebaikannya, semoga senantiasa mendapat imbalan yang layak dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari beberapa pihak, baik secara moril maupun materiil. Untuk itu pada kesempatan kali ini dengan penuh kerendahan hati penulis kami selaku penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Drs. Kamarul Imam, M.Sc. selaku Ketua serta Program Studi Manajemen Perusahaan;
3. Dra. Hj. Sudarsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat terselesaikan;
4. Drs. M. Syaharudin, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Perusahaan;
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan;
6. Bapak H. Zulham Irawan, SE selaku Kepala Perwakilan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Jember yang telah memberikan izin Praktek Kerja Nyata (PKN);

7. Seluruh karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Jember yang telah banyak membantu penulis dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini;
8. Kakak Sugiyanto, Alin Maulana dan keluarga besar yang telah memberi motivasi dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini;
9. Sahabat-sahabat mahasiswa Manajemen Perusahaan angkatan 2009 atas kebersamaannya selama ini;
10. Teman – teman kost Jl. Belitung Raya No. 29, Dewi Lestari, Dyah, Aprilia yang mana memberi dukungan dan membantu untuk menyelesaikan laporan ini.

Penulis sadar sepenuhnya dalam penulisan laporan praktek kerja nyata ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu sumbangan saran serta kritik yang bersifat membangun sebagai bahan masukan untuk penulisan laporan yang akan datang.

Akhir kata penulis mohon maaf bilamana terdapat kesalahan ataupun kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini nantinya dapat memberikan sumbangan pengetahuan yang bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jember, Mei 2012

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.2.2 Manfaat Praktek kerja Nyata.....	3
1.3 Tempat dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata	3
1.3.1 Objek Praktek kerja Nyata	3
1.3.2 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.5 Bidang Ilmu	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Administrasi	6
2.1.1 Pengertian Administrasi	6
2.1.2 Fungsi Administrasi.....	8
2.1.3 Tujuan administrasi	8
2.2 Pengertian Pelayanan.....	9
2.2.1 Bentuk-bentuk Pelayanan.....	9

2.3 Pengertian Asuransi, Klasifikasi Asuransi, Obyek Asuransi dan Manfaat Asuransi	10
2.3.1 Pengertian Asuransi.....	10
2.3.2 Klasifikasi Asuransi	13
2.3.3 Obyek Asuransi	13
2.3.4 Manfaat Asuransi	13
2.4 Pengertian Kecelakaan.....	14
2.5 Pengertian Klaim	15
2.6 Pengertian Asuransi Jasa Raharja.....	16
2.6.1 Hak dan Kewajiban Masyarakat	16
2.6.2 Nilai Dana Santunan.....	17
BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Berdirinya PT. Jasa Raharja (Persero).....	19
3.1.1 Sejarah Perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Jember	20
3.2 Struktur Organisasi.....	21
3.3 Kegiatan Pokok PT. Jasa Raharja (Persero)	25
3.4 Tugas dan Misi PT. Jasa Raharja (Persero)	26
3.4.1 Tugas PT. Jasa Raharja (Persero)	26
3.4.2 Misi PT. Jasa Raharja (Persero).....	28
3.5 Kepegawaian	30
3.5.1 Tenaga Kerja.....	30
3.5.1 Kesejahteraan Pegawai	31
3.6 Produk Perusahaan	32
3.7 Rencana Pengembangan Perusahaan	32
BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	
4.1 Pelaksanaan Administrasi Pengajuan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas	36
4.1.1 Pengajuan Klaim.....	36
4.1.2 Dokumen Dasar	38
4.1.3 Dokumen Pendukung.....	45

4.2 Membantu Proses Penerimaan Berkas Santunan	45
4.2.1 Proses Penanganan Berkas	45
4.2.2 Dokumen Tanda Terima	46
4.2.3 Membantu Membuat Lembar Disposisi Pengawal Berkas	47
4.2.4 Membantu Pemeriksaan Berkas	48
BAB 5. PENUTUP	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4
Tabel 3.1 : Besaran Nilai Dana Tertanggung.....	34
Tabel 3.2 : Persentase Penerimaan Dans Santunan	35

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Struktur Organisasi	22
Gambar 3.2 : Bagian Tugas Pokok PT. Jasa Raharja.....	27
Gambar 4.1 : Prosedur Pengajuan Klaim pada PT. Jasa Raharja	37
Gambar 4.2 : Formulir Pengajuan Santunan	39
Gambar 4.3 : Dokumen Kesehatan Korban	41
Gambar 4.4 : Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan.....	43
Gambar 4.5 : Keterangan Ahli Waris.....	44
Gambar 4.6 : Dokumen Tanda Terima.....	46
Gambar 4.7 : Dokumen Disposisi Pengawal Berkas	48
Gambar 4.8 : Tanda Pemeriksaan Berkas Pengajuan Santunan	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Praktek kerja Nyata
- Lampiran 2 : Surat Persetujuan
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Selesai
- Lampiran 4 : Surat Nilai Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 5 : Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 6 : Sertifikat Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 7 : Formulir Pengajuan Santunan
- Lampiran 8 : Formulir Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan
- Lampiran 9 : Keterangan Singkat Kejadian Kecelakaan
- Lampiran 10 : Keterangan Ahli Waris
- Lampiran 11 : Surat Kuasa
- Lampiran 12 : Formulir Tanda Terima
- Lampiran 13 : Lembar Disposisi Pengawal Berkas
- Lampiran 14 : Tanda Pemeriksaan Berkas Pengajuan Santunan
- Lampiran 15 : Pengiriman Berkas Pengajuan Santunan
- Lampiran 16 : Laporan Polisi
- Lampiran 17 : Kartu Konsultasi