



**ADMINISTRASI KLAIM ASURANSI INDIVIDU JS PRESTASI
PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKEK KERJA NYATA

oleh

RENDY ARIF RACHMANSYAH

NIM. 150803102034

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINSTRASI KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2019



**ADMINISTRASI KLAIM ASURANSI INDIVIDU JS PRESTASI
PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan, Jurusan Manajemen,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

oleh

RENDY ARIF RACHMANSYAH

NIM. 150803102034

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINSTRASI KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2019



**INDIVIDUAL INSURANCE CLAIMS ADMINISTRATION JS ACHIEVEMENTS ON
PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) BRANCH OF JEMBER**

THE REPORT PRACTICE REAL WORK

Purposed as one of the requirements to obtain a degree Ahli Madya
Diploma III of Financial Administration, Department of Management

Economic and Business Faculty

Jember University

By:

RENDY ARIF RACHMANSYAH

NIM.150803102034

STUDY PROGRAM DIPLOMA III OF FINANCIAL ADMINISTRATION

DEPARTEMEN OF MANAGEMENT

ECONOMIC AND BUSINESS FACULTY

JEMBER UNIVERSITY

2019

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

ADMINISTRASI KLAIM INDIVIDU JS PRESTASI
PT ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) CABANG JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Rendy Arif Rachmansyah
NIM : 150803102034
Program Studi : Administrasi Keuangan (D3)
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal:

10 JANUARI 2019

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Diana Sulianti K Tobing S.E., M.Si.
NIP. 197412122000122001

Dr. Ika Barokah Suryaningsih S.E., M.M.
NIP. 197805252003122002

Anggota,

Drs. Marmono Singgih M.Si
NIP. 196609041990021001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan

Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA
NIP 197107271995121001

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

NAMA : RENDY ARIF RACHMANSYAH
NIM : 150803102034
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : DIII ADMINISTRASI KEUANGAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL LAPORAN : ADMINISTRASI KLAIM INDIVIDU JS PRESTASI PT.
ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) CABANG
JEMBER

Jember, 18 Desember 2018

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Administrasi Keuangan

Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah disetujui oleh Dosen
Pembimbing

Drs. Sumani, S.E., M.Si
NIP. 196901 14 200501 1 002

Dra. Lilik Farida, M.Si.
NIP. 19631128 198902 2 002

MOTTO

“Perumpamaan orang yang menginfakkan hartanya di jalan Allah seperti sebutir biji yang menumbuhkan tujuh tangkai, pada setiap tangkai ada seratus biji. Allah melipat gandakan bagi siapa yang Dia kehendaki, dan Allah Maha Luas, Maha Mengetahui.” (QS. Al-Baqarah: 261)

“Maka makanlah yang halal lagi baik dari rezeki yang telah diberikan Allah kepadamu; dan syukurilah nikmat Allah, jika kamu hanya menyembah kepada-NYA.” (QS. An-Nahl: 114)

“Dan ingatlah Tuhanmu dalam hatimu dengan rendah hati dan rasa takut, dan dengan tidak mengeraskan suara, pada waktu pagi dan petang, dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang lengah.” (QS. Al-A’raf: 205)

“Jangan pernah meragukan keberhasilan sekelompok kecil orang yang bertekad mengubah dunia, karena hanya kelompok seperti itulah yang pernah berhasil melakukannya.” (Margaret Mead)

“Kita tidak selalu bisa membangun masa depan bagi generasi muda, tapi kita bisa membangun generasi muda untuk masa depan.” (Franklin D Roosevelt)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang serta sholawat kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai rasa sayang dan terima kasih yang tidak terkira kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Ayah (Udik Mashudi, S.E., M.M.) dan Ibu (Erma Nawiyati). Terima kasih atas segala dukungannya, kasih sayang, semangat, motivasi, materi, dan doa sepenuh hati yang tiada henti.
2. Kakak Saudaraku (Efendy Firmansyah, S.E., Ramdhany Ferdiansyah, S.E., Jeke Gitza Yulia, A.Md.). Terima kasih atas kasih sayang dan juga dukungannya dalam hal apapun.
3. Guru-guru saya TK, SD, SMP, dan SMA. Terimakasih telah memberikan bimbingan dan ilmunya.
4. Untuk teman dan sahabat saya baik di bangku perkuliahan maupun diluar itu, terimakasih untuk *supportnya* selama ini.
5. Mahapala D3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember tempat saya menempa diri dalam pengalaman berorganisasi guna mencapai pribadi yang mandiri.
6. Almamater tercinta yang kubanggakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

PRAKATA

Puji Syukur Alhamdulillah atas ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta lindungannya sehingga laporan PKN yang berjudul “Administrasi Klaim Individu Js Prestasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember” dapat terselesaikan. Penulis Laporan PKN ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari semua pihak, laporan PKN ini tidak dapat terselesaikan. Penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E.,M.M., Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas jember
2. Bapak Drs. Zainuri, M.Si selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
3. Bapak Dr. Sumani, S.E, M.Si selaku ketua Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan.
4. Ibu Dra. Lilik Farida, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing dan mengarahkanserta memberikan kemudahan bagi penulis dalam menyusun laporan ini.
5. Ibu Dr. Diana Sulianti K Tobing S.E.,M.Si, Ibu Dr. Eka Barokah Suryaningsih S.E.,M.M, dan Bapak Drs. Marmono Singgih M.Si selaku penguji ujian laporan Praktek Kerja Nya (PKN).
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, terimakasih atas ilmu dan pengalaman yang kalian berikan, dan kepada seluruh karyawan dan karyawan bagian akademik yang telah membantu kelancaran selama proses perkuliahan maupun proses penyusunan laporan ini.
7. Bapak dan Ibu tercinta, Bapak (Udik Mashudi, S.E., M.M) dan Ibu (Erma Nawiyati) terimakasih atas segala cinta kasih, pengorbanan, bimbingan dan doa yang telah di berikan kepada ananda.
8. Kakak – kakakku tercinta (Efendi Firmansyah,S.E), (Jeke Gitza Yulia, A.Md) dan (Ramdhany Ferdiansyah, S.E)
9. Bapak Fatkhorachman selaku Kepala Cabang PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember

10. Dimas Adityo Nugroho selaku kepala seksi operasional dan penjualan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.
11. Ibu Novi Indriyanti selaku kepala seksi pertanggung PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.
12. Bapak Tri Wahyu Prasetyo selaku kepala seksi keuangan dan umum PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.
13. Bapak dan Ibu selaku pegawai Administrasi dan segenap karyawan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember, Andre Kurniawan, Mulya Teguh Wibowo, Al Risa Nurcahyani, Farida Dwi Korawati, dan segenap karyawan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu, terimakasih atas kesediaan waktunya untuk memberikan bimbingan serta berkenan untuk memberikan tempat Praktek Kerja Nyata (PKN).
14. Rekan - rekan Diploma III Administrasi Keuangan atas kebersamaannya serta kenangan selama ini.
15. MAHAPALA D III FEB – UNEJ ., tempatku berproses dan belajar. Kepada Saudara - Saudaraku di MAHAPALA D III FEB – UNEJ., terimakasih telah berbagi pengetahuan dan keterampilan yang akan dapatkan di bangku kuliah, Serta terimakasih atas waktu yang kalian curahkan untuk saling berdiskusi dan berbagi banyak hal lagi. Tetap berproses dan sukses untuk kalian Semua.

Penyusun sadar bahwa laporan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penyusun mengharapkan, masukan yang membangun demi tercapainya perbaikan laporan ini. Semoga bermanfaat bagi pembaca.

Jember, 14 Desember 2018

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMABAHAN.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2. Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.2.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.2.2. Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3. Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan.....	3
1.4. Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4
BAB II. Landasan Teori	6
2.1. Administrasi.....	6
2.1.1. Pengertian Administrasi.....	6
2.2. Asuransi.....	7
2.2.1. Pengertian Asuransi.....	7
2.2.2. Penggolongan Asuransi.....	7
2.2.3. Jenis-jenis Asuransi.....	8
2.2.4. Fungsi dan Tujuan Asuransi.....	9

2.2.5. Istilah Asuransi.....	10
BAB III. GAMBARAN UMUM OBJEK PRAKTEK KERJA NYATA.....	12
3.1. Sejarah PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	12
3.2. Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	13
3.3. Kondisi Lingkungan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	14
3.4. Produk Asuransi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	14
3.5. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas PT. Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	19
3.6. Kegiatan Pokok PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	30
BAB IV. HASIL PRAKTEK KERJA NYATA.....	31
4.1. Pengertian JS Prestasi	31
4.2 Administrasi Pelaksanaan Pengajuan Pendaftaran JS Prestasi	32
4.3 Administrasi Pelaksanaan Pengajuan Klaim Tebus/ Ekspirasi/ Jatuh Tempo Beasiswa/Redemption.....	40
4.4 Administrasi Pengajuan Klaim Meninggal Dunia Pertanggung Perorangan...	43
4.5 Identifikasi Permasalahan dan Solusi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	47
BAB V. KESIMPULAN	49
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1.Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	5

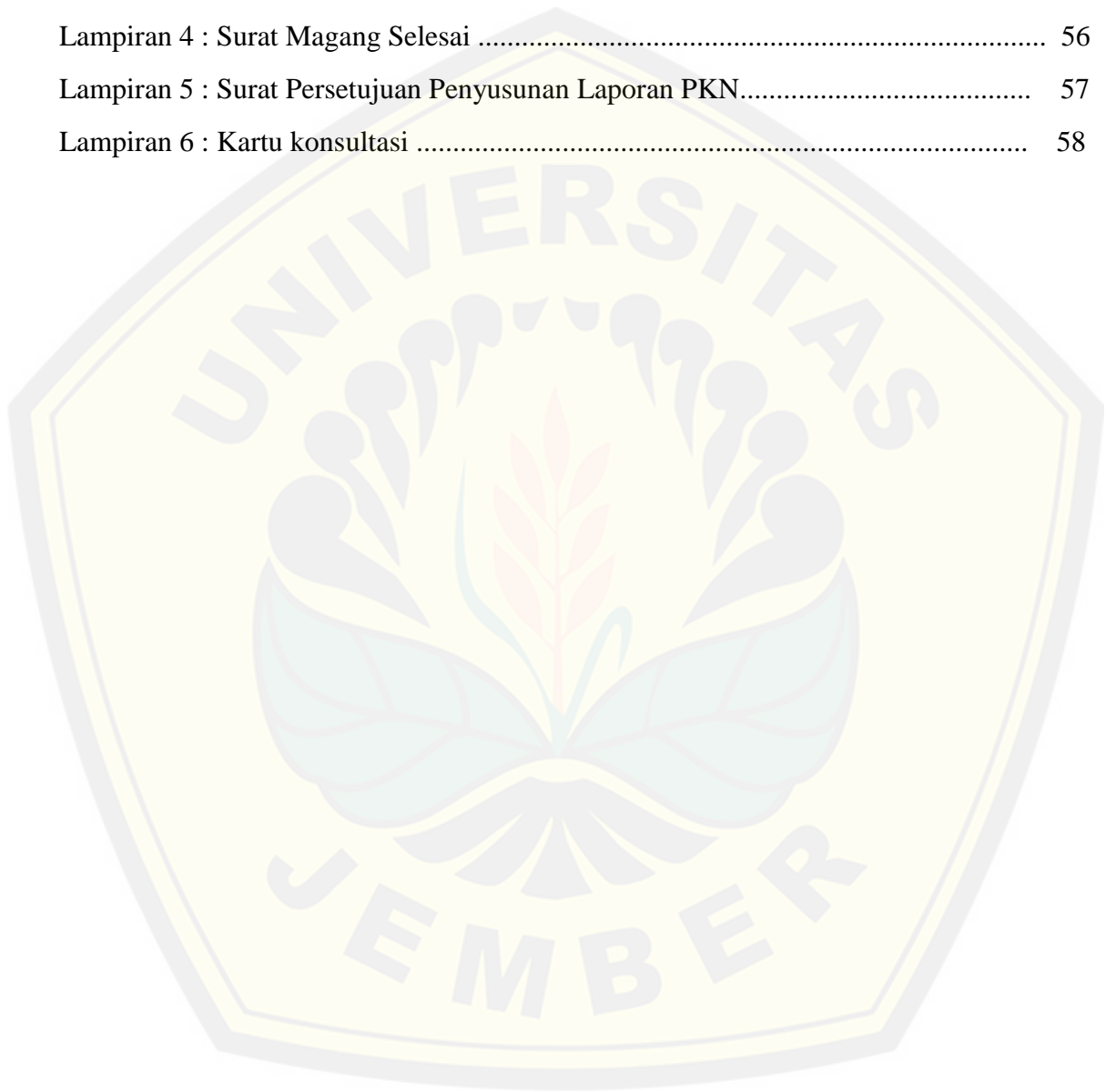


DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	20
4.1 Ilustrasi Pelaksanaan Pengajuan Pendaftaran JS Prestasi	33
4.2 Formulir Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ)	34
4.3 Formulir Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ)	36
4.4 Formulir Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ)	37
4.5 Formulir Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ)	38
4.6 Ilustrasi Prosedur Klaim Tebus/ Ekspirasi/ Jatuh Tempo/ Beasiswa/Redemption..	41
4.7 Formulir Pengajuan Klaim Ekspirasi/ Tahapan/ Berkala Penebusan Pertanggung Perorangan.....	42
4.8 Formulir Pengajuan Klaim Meninggal dunia Pertanggung Perorangan.....	44
4.9 Formulir Pengajuan Klaim Meninggal Dunia Pertanggung Perorangan.....	45
4.10 Formulir Pengajuan Klaim Meninggal Dunia Pertanggung Perorangan.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Permohonan Tempat PKN.....	53
Lampiran 2 : Daftar Hadir PKN.....	54
Lampiran 3 : Daftar Nilai PKN.....	55
Lampiran 4 : Surat Magang Selesai	56
Lampiran 5 : Surat Persetujuan Penyusunan Laporan PKN.....	57
Lampiran 6 : Kartu konsultasi	58



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Asuransi merupakan sesuatu yang tidak asing lagi dikalangan masyarakat Indonesia, dimana sebagian besar masyarakat di Indonesia sudah melakukan perjanjian dengan perusahaan asuransi, baik perusahaan asuransi milik negara maupun milik swasta nasional. Sementara berdasarkan KUHD pasal 246 menyatakan bahwa asuransi merupakan suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung dikarenakan suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tentu. Dalam masyarakat yang sedang maju dan sadar akan nilai kegunaan lembaga asuransi atau pertanggungan sebagai lembaga pelimpahan suatu resiko setiap kemungkinan terhadap bahaya menderita kerugian itu pasti di asuransikan dan dipertanggungkan. Hampir setiap gerak dan aktivitas baik pribadi maupun badan-badan usaha itu selalu dilindungi oleh suatu pertanggungan yang mereka adakan, atau dengan perkataan lain setiap kemungkinan resiko itu selalu di pertanggungkan, sehingga semakin orang merasa tidak aman, semakin pula orang selalu berusaha mengasuransikan segala kemungkinan resiko yang mungkin timbul makin banyak. Selanjutnya semakin banyak pula dana yang diserap oleh perusahaan sebagai pembayaran atas kesediaannya mengambil alih resiko pihak tertanggung (Santoso Poedjoso Broto : 1996).

Administrasi merupakan suatu proses untuk melakukan kegiatan ketatausahaan, yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Dalam hal ini administrasi merupakan suatu pokok yang dibutuhkan dalam asuransi dikarenakan melalui administrasi tersebut suatu perusahaan dapat memantau kegiatan administrasi suatu perusahaan, mengetahui pengelolaan usaha agar bisa merencanakan, dan mengembangkan suatu usaha dengan baik.

Perusahaan asuransi merupakan lembaga keuangan non bank yang mempunyai peranan yang tak kalah jauh penting dari bank yaitu bergerak dibidang layanan jasa yang diberikan kepada masyarakat untuk mengatasi resiko yang akan terjadi dimasa yang akan datang setelah tertanggung (nasabah) menyepakati perjanjian dengan penanggung (badan yang menyalurkan risiko), pembayaran sejumlah uang yang disebut dengan premi. Perjanjian antara kedua belah pihak ini adalah sebuah kontrak legal yang menjelaskan setiap istilah dan kondisi yang dilindungi.

Asuransi Jiwa pada hakekatnya adalah suatu pengalihan resiko (*Transferring Shifting*) atas kerugian keuangan (*financial loss*) oleh tertanggung kepada penanggung. Resiko yang dilimpahkan kepada penanggung bukanlah resiko hilangnya jiwa seseorang, melainkan kerugian keuangan akibat hilangnya jiwa seseorang atau karena mencapai usia lanjut sehingga tidak produktif lagi (Iskandar dkk, 2011: 23).

Salah satu produk yang di tawarkan oleh PT. Asuransi Jiwasraya yaitu JS Prestasi. Dasar pemilihan produk ini dikarenakan produk JS prestasi merupakan salah satu produk yang sering diminati oleh nasabah karena produk JS Prestasi ini dirasa sangat penting bagi orang tua untuk pendidikan masa depan putra-putrinya. Pengajuan klaim pada asuransi jiwa khususnya pada PT. Asuransi Jiwasraya ada beberapa administrasi yang diberlakukan yaitu mulai pengajuan klaim dari pemegang polis atau ahli waris yang ditunjuk, pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan dokumen serta kebenaran perhitungan klaim, pengajuan semua kelengkapan dan syarat-syarat dari pemegang polis ke kantor, pembayaran klaim dari pemegang polis dan pelapor kalim atau pengarsipan. Pengajuan klaim yang cepat merupakan hal yang diinginkan oleh pemegang polis/tertanggung, namun pada saat pembayaran klaim sering timbul permasalahan, seperti tidak lengkapnya dokumen-dokumen yang harus dipenuhi pada saat pengajuan klaim sehingga dapat menghambat proses pelaksanaan klaim asuransi jiwa, ada juga hilangnya polis asuransi jiwa atau kwitansi pembayaran premi terakhir yang berakibatkan dapat menghambat pekerjaan staf bagian klaim, *waiting list* pada klaim penebusan yang terjadi dikarenakan banyaknya nasabah yang ingin mengajukan penebusan

klaim. Berbagai masalah menghambat proses penembusan klaim maka diperlukan administrasi klaim untuk produk individu JS Prestasi sangat penting untuk dipahami oleh masyarakat umum dan untuk memahami lebih lanjut tahapan administrasi yang dilakukan saat klaim asuransi khususnya pada produk asuransi individu JS Prestasi. JS Prestasi adalah program asuransi pendidikan yang dapat membantu orang tua untuk mempersiapkan dana pendidikan putra-putrinya sampai dengan jenjang perguruan tinggi, Administrasi sangat penting untuk dipahami oleh para pengguna asuransi (Jiwasraya) untuk lebih memahami bagaimana prosedur pendaftaran hingga klaim asuransi khususnya pada produk asuransi individu. Berdasarkan uraian di atas maka, dalam Praktek Kerja Nyata ini mengambil Judul, “**Administrasi Klaim Individu JS Prestasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.**”

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan yang dicapai dalam praktek kerja nyata adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan memahami administrasi klaim asuransi individu di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.
- b. Untuk membantu pelaksanaan administrasi pendaftaran hingga klaim asuransi individu di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.
- c. Mengidentifikasi permasalahan dan pemecahan solusi.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

- a. Memperoleh wawasan dan pengalaman prkatis tentang administrasi klaim JS Prestasi pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.
- b. Serta sebagai syarat tugas akhir dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Administrasi Keuangan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember.

1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1. Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada PT. Asuransi Jiwasraya

(Persero) Cabang Jember yang bergerak di bidang asuransi jiwa yang teleketak di Jl. PB Sudirman No. 31, Telp: (0331) 487 464, Fax: (0331) 486 180, Jember, Jawa Timur, Indonesia.

2. Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata ini dilaksanakan kurang lebih selama -- hari, yaitu pada tanggal – Oktober 2018 s/d 02 November 2018, Praktek Kerja Nyata dilaksanakan minimal 144 jam kerja efektif. Adapun jam kerja PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember adalah sebagai berikut :

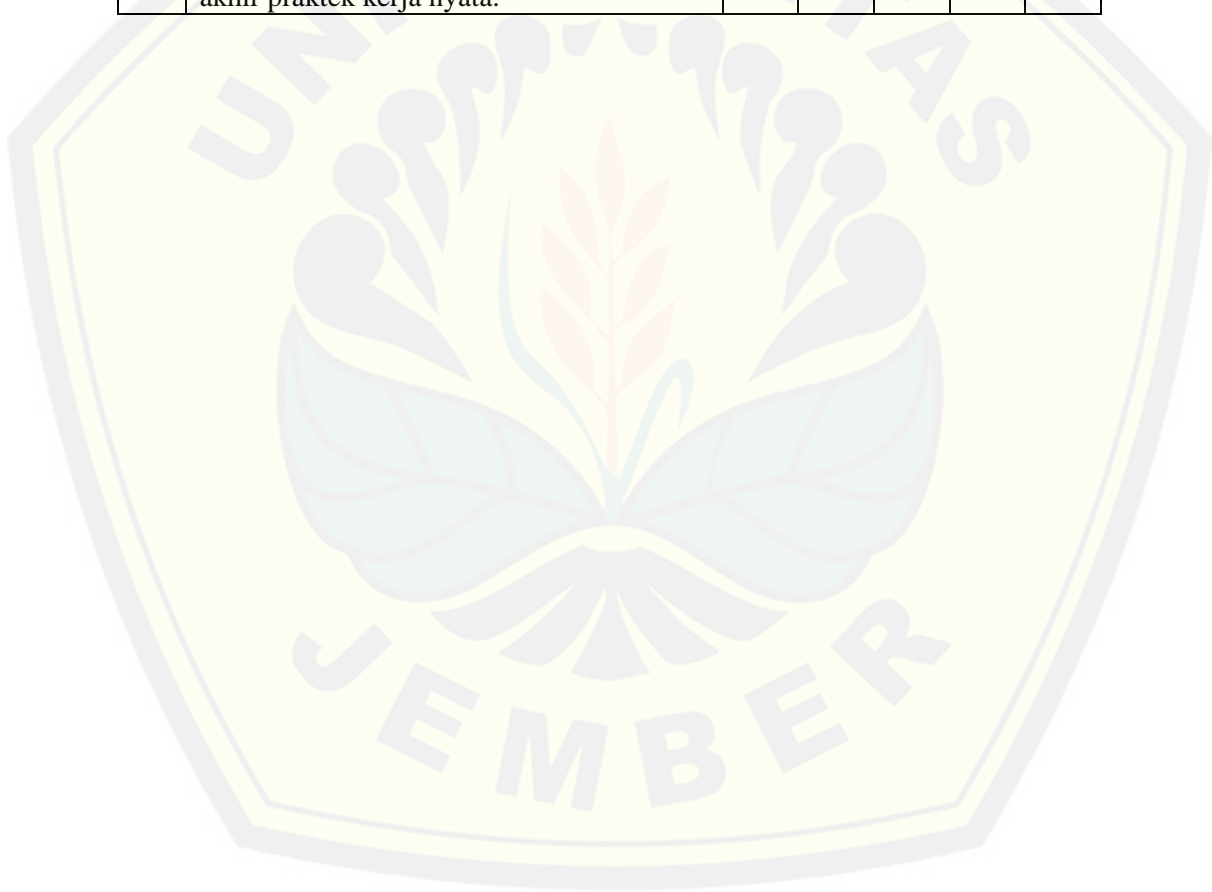
- a. Senin – Kamis : Pukul 08.00 s/d 17.00
Istirahat : Pukul 12.00 s/d 13.00
- b. Jum'at : Pukul 08.00 s/d 17.00
Istirahat : Pukul 11.30 s/d 13.00
- c. Sabtu dan Minggu : Libur

1.4 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata ini dilaksnakan dalam kurun waktu 30 hari yang dimulai 02 Oktober 2018 sampai dengan 02 November 2018 sesuai dengan ketentuan dari Program DIII Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata meliputi kegiatan-kegiatan tampak pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

No	Kegiatan	Minggu ke-				
		1	2	3	4	5
1.	Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sekaligus pengenalan terhadap keadaan instansi	X	X			
2.	Penjelasan kegiatan praktek kerja nyata oleh pimpinan instansi yang berhubungan dengan judul laporan		X	X	X	X
3.	Konsultasi kegiatan secara periodik dengan bimbingan instansi dan dosen pembimbing		X			X
4.	Penyusunan dan penggandaan laporan akhir praktek kerja nyata.					X



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Administrasi

2.1.1 Pengertian Admininstrasi

Adminstrasi dalam arti sempit menurut Handyaningrat (2002 : 2) didalam bukunya *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen* adalah berasal dari kata *Administratie* (dalam bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa adminstrasi dalam arti sempit adalah kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan catat mencatat, mengarsipkan surat serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

Sedangkan dalam arti luas Leonardo D. White dalam bukunya *Introduction to The Study of Public Adminsitration* mengatakan : “ Administration is a process common to all group effort, public or private, large scale or small scale ... ect. (Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara, swasta, sipil, militer, usaha besar, usaha kecil, dan sebagainya.

The Liang Gie (2009 : 9) dalam bukunya *Administrasi Perkantoran Modern* mengatakan bahwa : Administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Siagian (2002 : 2) adminstrasi adalah “Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.” Selain itu ada juga beberapa ciri-ciri administrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kelompok manusia yang terdiri atas 2 (dua) orang atau lebih.
2. Adanya suatu kerjasama
3. Adanya proses usaha

4. Adanya bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan dan
5. Adanya suatu tujuan.

Jadi dapat disimpulkan dari berbagai pengertian tentang administrasi oleh pendapat para ahli diatas bahwa pada dasarnya administrasi merupakan kegiatan dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu melalui suatu kerjasama didalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2.2 Asuransi

2.2.1 Pengertian Asuransi

Pengertian Asuransi dalam aspek hukum tertuang dalam pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang dimaksud “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan seseorang penanggung yang mengikatkan dirinya kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu”. Sedangkan menurut Undang-Undang Perasuransian, Usaha Asuransi Jiwa adalah usaha menyelenggarakan jasa penanggulangan risiko yang memberikan pembayaran kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak dalam hal tertanggung meninggal dunia, atau tetap hidup, atau pembayaran lain kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak pada waktu tertentu yang diatur dalam suatu perjanjian, yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

2.3.2 Penggolongan Asuransi

Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian penggolongan asuransi dapat dibagi menjadi beberapa yaitu :

- a. Usaha asuransi kerugian yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko atas kerugian, kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti.

- b. Usaha asuransi jiwa memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dapat dikaitkan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan.
- c. Usaha Reasuransi memberikan jasa dalam pertanggungungan ulang terhadap risiko yang dihadapi oleh perusahaan asuransi kerugian dan atau perusahaan asuransi jiwa.

2.3.3 Jenis-jenis Asuransi

Para ahli berbeda pendapat di dalam menyebutkan jenis-jenis asuransi, karena masing-masing melihat dari aspek tertentu. Puspitasari (2015: 3) menyebutkan jenis-jenis asuransi ditinjau dari aspek peserta dan pertanggung meliputi :

- a. Asuransi ditinjau dari aspek peserta terdiri dari:
 - 1. Asuransi pribadi yaitu asuransi yang dilakukan seseorang untuk menjamin dari bahaya tertentu. Asuransi ini mencakup hampir seluruh bentuk asuransi, selain asuransi sosial.
 - 2. Asuransi sosial yaitu asuransi jaminan yang diberikan kepada komunitas tertentu, seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS), anggota TNI dan POLISI, orang-orang yang sudah pensiun, orang-orang yang tidak mampu dan lain-lainnya. Asuransi ini biasanya diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat mengikat, seperti asuransi kesehatan, asuransi pensiun dan hari tua, asuransi tenaga kerja dan lain-lain.
- b. Asuransi ditinjau dari aspek pertanggung meliputi:
 - 1. Asuransi kerugian adalah asuransi yang memberikan ganti rugi kepada tertanggung yang menderita kerugian barang atau benda miliknya, kerugian terjadi karena bencana atau bahaya terhadap pertanggung ini diadakan, baik kerugian itu berupa kehilangan nilai pakai atau kekurangan nilainya atau kehilangan keuntungan yang diharapkan oleh tertanggung. Penanggung tidak harus membayar ganti rugi kepada tertanggung jika selama jangka waktu perjanjian obyek pertanggung tidak mengalami bencana atau bahaya yang dipertanggungkan.
 - 2. Asuransi jiwa adalah sebuah janji dari perusahaan asuransi kepada nasabahnya bahwa apabila si nasabah mengalami risiko kematian dalam

hidupnya, maka perusahaan asuransi akan memberikan santunan dengan jumlah tertentu kepada ahli waris dari nasabah tersebut.

2.3.4 Fungsi dan Tujuan Asuransi

Menurut **Danarti (2011:15)** menjelaskan bahwa fungsi dari suatu asuransi adalah sebagai berikut :

1. Fungsi Asuransi

a. Transfer risiko

Dengan membayar suatu premi yang relatif kecil, seorang atau perusahaan dapat memindah ketidak pastian atas hidup dan harta bendanya (risiko) ke perusahaan asuransi.

b. Kumpulan dana

Premi yang diterima akan di kumpulkan oleh perusahaan asuransi sebagai dana untuk membayar risiko yang terjadi.

c. Pemerataan biaya

Cukup hanya mengeluarkan biaya yang jumlahnya tertentu dan tidak perlu mengganti/membayar sendiri kerugian yang timbul yang jumlahnya tidak tentu atau tidak pasti.

d. Sebagai tabungan

Jumlah yang dibayar kepada pihak asuransi akan dikembalikan dalam jumlah yang lebih besar. Hal ini berlaku khusus untuk asuransi jiwa.

2. Tujuan Asuransi

Menurut **Danarti (2011 : 16)** tujuan dari asuransi dapat diklarifikasikan sebagai berikut antara lain :

a. Dari Segi Ekonomi

Yaitu untuk mengurangi ketidak pastian dari hasil usaha yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan dalam kegiatan memenuhi kebutuhan atau mencapai suatu tujuan.

b. Dari Segi Hukum

Memindahkan risiko yang akan dihadapi oleh suatu objek atau suatu kegiatan bisnis kepada pihak lain.

c. Dari Segi Tata Niaga

Untuk membagi risiko yang dihadapi oleh semua peserta program asuransi.

d. Dari Segi Kemasyarakatan

Menanggung kerugian secara bersama-sama antara semua peserta program asuransi.

e. Dari Segi Sistematis

Meramalkan besarnya kemungkinan terjadinya risiko dan hasil ramalan itu dipakai sebagai dasar untuk membagi risiko kepada semua peserta program asuransi.

2.3.5 Istilah Asuransi

Beberapa istilah yang perlu dipahami dalam asuransi (Potabuga, 1995 : 109) yaitu :

a. Premi

Premi adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan setiap bulannya sebagai kewajiban dari tertanggung atas keikutsertaannya di asuransi. Besarnya premi atas keikutsertaan di asuransi yang harus dibayarkan telah ditetapkan oleh perusahaan asuransi dengan memperhatikan keadaan-keadaan dari tertanggung.

b. Polis

Polis adalah suatu perjanjian asuransi atau pertanggungan bersifat konsensual (adanya kesepakatan), harus dibuat secara tertulis dalam suatu akta antara pihak yang mengadakan perjanjian. Pada akta yang dibuat secara tertulis itu dinamakan “polis”. Jadi, polis adalah tanda bukti perjanjian pertanggungan yang merupakan bukti tertulis.

c. Pemegang polis

Pemegang polis adalah orang atau badan yang mengadakan perjanjian asuransi dengan perusahaan asuransi jiwa atau penanggung.

d. Klaim

Klaim asuransi adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan perjanjian. Klaim asuransi

yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui.

e. Penanggung

Penanggung menurut asuransi jiwa adalah perusahaan asuransi jiwa yang memberikan pertanggung dan mengadakan perjanjian tanggung menanggung dengan Pemegang Polis. Perusahaan asuransi adalah perusahaan yang mendapatkan izin usaha perasuransian dari pemerintah atau regulator.

f. Pertanggung

Tertanggung adalah orang yang atas jiwanya diasuransikan atau pihak yang ditanggung oleh polis asuransi jiwa.

g. Penerima manfaat

Penerima manfaat adalah seorang atau badan yang ditunjuk dalam polis oleh pemegang polis asuransi jiwa untuk menerima manfaat atau manfaat polis.

h. Risiko

Risiko dalam asuransi adalah ketidakpastian akan terjadinya suatu peristiwa yang dapat menimbulkan kerugian ekonomis

BAB III

GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Sejarah PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember

Perusahaan ini berdiri dengan satu tujuan mulia, yaitu mendidik masyarakat merencanakan masa depan. Tanggal 31 Desember 1859 menjadi awal kiprah Jiwasraya di Indonesia yang lahir dengan nama *Nederlandsche Indische Levenverzekering en Lijvrente Maatschappij* (NILLMIJ). Dalam perjalanannya, perusahaan mengalami peleburan dengan sembilan perusahaan milik pemerintah kolonial Belanda lainnya dan satu perusahaan nasional. Pada tahun 1973 beralih menjadi perusahaan milik pemerintah Indonesia yang kini lebih dikenal sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Kini Perseroan yang lebih populer dengan nama Asuransi Jiwasraya ini menjelang usia 1,5 abad. Sepanjang itu pula kinerjanya terus ditempa demi meraih kepercayaan masyarakat. Sinergi antara tujuan mulia dengan kekuatan bisnis, mampu mengantar Jiwasraya menjadi perusahaan asuransi yang handal dan terpercaya. Dalam menjalankan usahanya, Jiwasraya selalu berusaha menyesuaikan diri dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Itu sebabnya perusahaan selalu mengadakan pembaruan demi menjawab tuntutan jaman, diantaranya pada tahun 2003 dengan mengganti logo yang sekaligus mengganti identitas perusahaan. Semangat baru tersebut juga diwujudkan dalam motto 3-P yaitu *Product, Process dan People*.

Jaringan pelayanan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) saat ini tersebar di seluruh Indonesia dan memiliki 1 kantor pusat yang berkedudukan di Jakarta, 17 kantor cabang ditingkat propinsi, 71 kantor perwakilan ditingkat propinsi maupun di daerah tingkat I, dan 256 kantor unit produksi di daerah tingkat II. Hal ini diupayakan untuk menciptakan pelayanan yang cepat dan tepat (*just in time*). Dengan motto baru *Secure Your Life*, Jiwasraya berdasarkan pengalaman selama ini percaya bahwa dapat melindungi nasabah dengan sebaik-baiknya melalui jasa pelayanan asuransi jiwa. Karena hanya perusahaan yang memiliki manajemen

yang baik dan profesional serta berpengalaman yang mampu bertahan selama lebih dari satu abad yang mampu memberikan pelayanan dengan baik.

Pemilik atau pemegang saham tunggal PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) adalah Menteri Keuangan Republik Indonesia Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan perwakilan pemilik yang mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan final mengenai perusahaan, termasuk didalamnya mengenai Pengesahan Rencana Kerja dan Pengesahan Anggaran Perseroan.

3.2 Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember

Adapun Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) sebagai berikut :

1. Visi

Visi dari PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) adalah “Menjadi Perusahaan Asuransi Nasional bertaraf Internasional yang terpercaya dan terdepan dalam inovasi produk dan layanan”.

2. Misi

Misi dari PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) adalah “Membantu setiap keluarga Indonesia memiliki kepastian perlindungan mewujudkan masa depan yang lebih sejahtera”.

Misi ini dapat dirinci sebagai berikut :

Tata Nilai (Core Value) PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) PASTI :

1. Profesional (*Professional*), dimaksudkan bahwa setiap karyawan dan mitra kerja Perusahaan harus menjalankan tugas fungsinya secara benar, penuh tanggungjawab, serta berkomitmen untuk meningkatkan kualitas diri masing-masing.
2. Akurat (*Accurate*), dimaksudkan bahwa setiap karyawan dan mitra kerja Perusahaan harus dapat menghasilkan pekerjaan yang dapat diandalkan sebagai dasar pengambilan keputusan yang tepat.
3. Servis Prima (*Service Excellence*), dimaksudkan bahwa setiap elemen Perusahaan harus dapat memahami dan bertindak untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan melebihi dari yang diharapkan baik untuk pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

4. Terpercaya (*Trustworthy*), dimaksudkan bahwa setiap karyawan dan mitra kerja Perusahaan harus memiliki sikap kerja dan ketrampilan serta kompetensi yang dapat menciptakan perilaku disiplin dan berkomitmen sehingga dapat selalu diandalkan dalam memberikan layanan kepada pelanggan maupun dalam pelaksanaan tugasnya.
5. Integritas (*Integrity*), dimaksudkan bahwa setiap karyawan dan mitra kerja Perusahaan harus bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku di Perusahaan, dalam arti senantiasa berpedoman kepada ketentuan perundang-undangan dan/atau ketentuan Perusahaan yang berlaku.
6. Inovasi (*Innovation*), dimaksudkan bahwa setiap karyawan dan mitra kerja Perusahaan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya hendaknya terbiasa berpikir “out of the box”, dalam artian terbiasa dan terlatih dalam menghasilkan gagasan, ide, metode, cara, dan program yang baru yang dapat mempercepat dan mendukung proses bisnis Perusahaan serta memberikan nilai tambah bagi kemajuan Perusahaan.

3.3 Kondisi Lingkungan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)

Lingkungan kantor PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember tempatnya nyaman, rapi, bersih, ruangnya ber-AC, mempunyai lahan yang cukup luas untuk tempat parkir sepeda motor dan mobil. Lokasi kantor PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember pun mudah untuk dijangkau masyarakat yaitu terletak di Jalan PB Sudirman No. 31 Jember. Itu semua bertujuan untuk meningkatkan profesionalitas karyawan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.4 Produk Asuransi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)

PT. Asuransi Jiwasraya (persero) berkerja secara cermat mengkaji produk yang sudah ada dan menguji relevansinya dengan kebutuhan terkini masyarakat. Berdasarkan pengelompokan bisnis, PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) membagi produk-produknya ke dalam dua kategori, yaitu: produk

individu dan produk kumpulan . Dalam dua produk tersebut masing-masing mempunyai produk didalamnya yaitu :

1. Produk Individu

Produk Individu PT.Asuransi Jiwasraya di rancang untuk mampu memberikan kompherensif yang sekaligus memiliki manfaat yang menguntungkan. Didalam Produk Individu, di bagi menjadi 17 produk , yaitu :

a. Js Pensiun Nyaman Sejahtera

Js pensiun nyaman sejahtera adalah produk yang membantu Anda untuk mempersiapkan Masa Pensiun sejak dini bahkan sejak Anda mulai bekerja.

b. Js Proteksi Plan

Js Proteksi Plan adalah produk asuransi jiwa yang mampu menjawab kebutuhan proteksi sekaligus investasi anda. Tidak hanya memberikan manfaat proteksi meninggal dunia atau cacat tetap total karena kecelakaan, JS Proteksi Plan ini juga memberikan manfaat kepastian investasi sebesar pengembalian pokok dan hasil investasi yang dijamin.

c. Anuitas Eksekutif Prima

Anuitas Eksekutif Prima adalah produk asuransi jiwa yang memberikan manfaat pembayaran rutin secara bulanan kepada Pemegang Polis setelah memasuki masa pensiun. Produk ini memberikan variasi manfaat di masa yang akan datang.

d. VIP Super Plan

VIP Super Plan adalah produk asuransi jiwa yang mampu menjawab kebutuhan proteksi sekaligus investasi anda. Tidak hanya memberikan manfaat proteksi meninggal dunia karena kecelakaan atau cacat tetap total karena kecelakaan, VIP Super Plan ini juga memberikan manfaat kepastian investasi sebesar pengembalian pokok dan hasil investasi yang dijamin.

e. Provest Saving Plan

Provest Saving Plan adalah produk asuransi jiwa yang mampu menjawab kebutuhan proteksi sekaligus investasi anda. Tidak hanya memberikan manfaat proteksi meninggal dunia karena kecelakaan atau cacat tetap total karena

kecelakaan, Provest Saving Plan ini juga memberikan manfaat kepastian investasi sebesar pengembalian pokok dan hasil investasi yang dijamin.

f. Super Jiwasraya Plan

Super Jiwasraya Plan adalah produk asuransi jiwa yang mampu menjawab kebutuhan proteksi sekaligus investasi anda. Tidak hanya memberikan manfaat proteksi meninggal dunia atau cacat tetap total karena kecelakaan, Super Jiwasraya Plan ini juga memberikan manfaat kepastian investasi sebesar pengembalian pokok dan hasil investasi yang dijamin

g. Js Sinergy

Memberikan Kepastian Perlindungan Kesehatan untuk Anda. Jadi apabila dalam masa pembayaran premi Anda mengalami rawat inap di rumah sakit, maka Anda akan mendapatkan jaminan rawat inap selama maksimal 90 hari setiap tahun dengan jaminan selama 5 (lima) Tahun

h. Js Gaji Terusan Platinum

Js gaji terusan platinum sebagai proteksi perencanaan keuangan keluarga secara lengkap dengan premi terjangkau dan manfaat yang sangat besar, sehingga menjamin kelangsungan biaya hidup berkala bulanan bagi istri dan anak-anak untuk melanjutkan hidup membiayai rumah tangga, pendidikan anak-anak dan biaya kebutuhan lainnya bisa teratasi walaupun kepala keluarga sudah tiada.

i. Js Prestasi

Js Prestasi merupakan produk yang menjamin kepastian jenjang pendidikan masa depan bagi putra-putri nasabah Jiwasraya. Dengan penambahan nilai sebesar 5 % secara majemuk selama masa pembayaran premi dan kemudahan pembayaran yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah, Produk Js Prestasi menjadi produk yang memahami kebutuhan nasabah.

j. Personal Accident B

Pada dasarnya merupakan asuransi yang diarahkan untuk memberikan jaminan perlindungan khususnya atas Resiko yang diakibatkan oleh kecelakaan.

k. Personal Accident A

Pada dasarnya merupakan asuransi yang diarahkan untuk memberikan jaminan perlindungan khususnya atas Resiko yang diakibatkan oleh kecelakaan.

l. Js Siharta

Adalah produk yang memberikan jaminan pembayaran nilai Tabungan Hari Tua sebesar nilai tunai pada akhir masa asuransi atau berhenti dari kepesertaan yang disebabkan oleh keinginan Pemegang Polis atau sejumlah Uang Asuransi jika bertanggung mengalami risiko meninggal dunia maupun cacat.

m. Anuitas Sejahtera Prima

Anuitas adalah produk asuransi jiwa yang memberikan manfaat pembayaran rutin secara bulanan kepada Pemegang Polis setelah memasuki masa pensiun. Produk ini memberikan variasi manfaat di masa yang akan datang.

n. Js Pro Mapan

Adalah produk unit link dengan cara pembayaran premi berkala yang memberikan manfaat proteksi asuransi jiwa dengan berbagai perluasan manfaat. Perlindungan terhadap 53 Penyakit kritis; Cacat tetap total; Santunan rawat inap; ADDB, Jaminan terhadap pasangan dan pembayar premi adalah manfaat tambahan (rider) yang dapat dijamin oleh produk ini. Ragam pilihan jenis investasi Js Pro Mapan memberikan fleksibilitas bagi nasabah dalam menentukan penempatan dana. Kebutuhan nasabah akan proteksi serta investasi jangka panjang terjawab dengan hadirnya Js Pro Mapan

o. Js Pro Idaman

Adalah produk unit link dengan cara pembayaran premi sekaligus yang memberikan manfaat proteksi asuransi jiwa dengan berbagai perluasan manfaat. Ragam pilihan jenis investasi Js Idaman memberikan fleksibilitas bagi nasabah dalam menentukan penempatan dana.

p. Anuitas ideal

Anuitas adalah produk asuransi jiwa yang memberikan manfaat pembayaran rutin secara bulanan kepada Pemegang Polis setelah memasuki masa pensiun. Produk ini memberikan variasi manfaat di masa yang akan datang.

2. Produk Kumpulan

Alternatif produk kumpulan yang ditawarkan Jiwasraya meringankan beban pengusaha sekaligus memberikan manfaat bagi karyawan. Didalam Produk Individu, di bagi menjadi 3 produk , yaitu :

a. Asuransi kesehatan

Kesehatan adalah hal yang paling utama bagi setiap orang namun biaya kesehatan semakin mahal. Terganggunya kesehatan dapat mempengaruhi produktivitas seseorang contohnya bagi karyawan suatu perusahaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa ketika seorang karyawan jatuh sakit, baik karena terserang suatu penyakit atau kecelakaan, maka bersamaan dengan itu pula persoalan psikologis, fisik, dan finansial akan dialami serentak oleh penderita.

b. Arthadana Eksekutif

Satu program pengembangan keuangan yang bertujuan untuk penyediaan dana bagi para eksekutif Perusahaan apabila berakhir diberhentikan dengan hormat atau berhenti atas permintaan sendiri.

c. Dwiguna Eksekutif

Satu program pengembangan keuangan yang bertujuan untuk penyediaan dana bagi para eksekutif BUMN apabila berakhir diberhentikan dengan hormat atau berhenti atas permintaan sendiri.

d. Siharta kumpulan

Merupakan produk yang memberikan jaminan pembayaran Nilai Tabungan Hari Tua sebesar nilai tunai pada saat akhir masa asuransi atau berhenti dari kepesertaan yang disebabkan oleh keinginan Pemegang Polis atau sejumlah uang asuransi jika tertanggung mengalami risiko meninggal dunia maupun cacat

3. Program Manfaat Karyawan

Produk-produk yang memberikan manfaat secara kompetitif dan inovatif dalam upaya memperhatikan kesejahteraan karyawan. Didalam Produk Individu, di bagi menjadi 2 produk , yaitu :

a. Asuransi Kesehatan

Asuransi Kesehatan (Askes) adalah produk yang memberikan jaminan santunan rawat inap, santunan rawat jalan, santunan persalinan, santunan rawat gigi dan santunan kacamata bagi pekerja aktif.

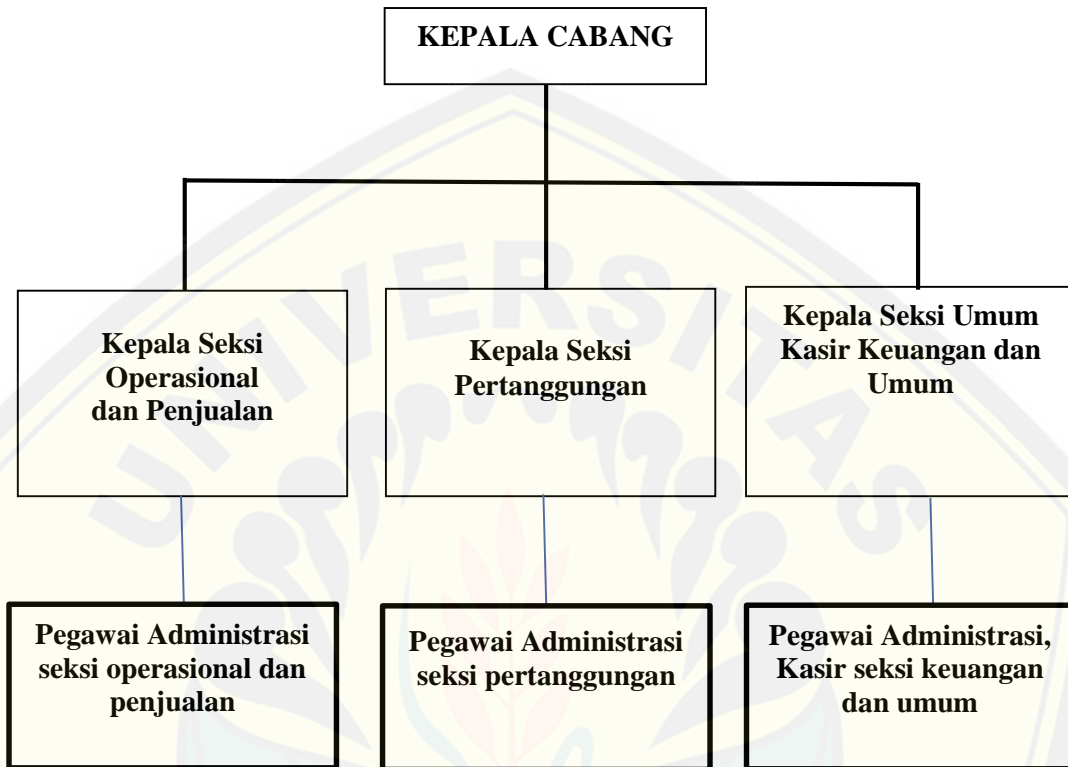
b. Tunjangan Hari Tua

Adalah program asuransi jiwa yang bertujuan memberikan kepastian dana bagi tertanggung/peserta ketika mencapai usia purna bhakti beserta keluarganya apabila tertanggung/peserta meninggal dunia.

3.5 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)

Struktur organisasi adalah bentuk atau bagan pengelompokan pekerjaan yang pembagiannya disesuaikan dengan tingkat jabatan masing-masing yang bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Dilihat dari wilayah kerjanya yang begitu luas, maka perusahaan tersebut mempunyai bidang-bidang tugas yang sudah dipersiapkan dengan jelas dan tertata rapi dibagi sesuai dengan potensi atau kemampuan masing-masing individu untuk bisa mewujudkan dan mencapai tujuan-tujuan dalam organisasi tersebut.

Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) cabang Jember dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut :



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember
Sumber Data : PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember, 2018

Adapun fungsi utama, tanggung jawab, tugas utama, dan wewenang masing-masing fungsi bagian-bagian dalam struktur organisasi tersebut sebagai berikut :

1. Kepala Cabang

Fungsi utama :

- a. Merencanakan, mengkoordinir, memimpin dan mengawasi pelaksanaan semua kegiatan Kantor cabang mulai dari operasional, penjualan, pertanggungungan sehingga keuangan dan umum agar efektif dan efisien guna mendukung pencapaian target yang ditetapkan dan optimalisasi pendapatan perusahaan dalam rangka mencapai visi dan misi perusahaan dengan

menerapkan regulasi terkait industri asuransi dan prinsip Tata Kelola Perusahaan Yang Baik /*Good Corporate Governance*.

- b. Mengkoordinasikan dan memantau serta mengevaluasi pelaksanaan aktifitas Kantor cabang

Tanggung jawab :

- 1) Memastikan bahwa program kerja Kantor cabang selaras dengan sasaran strategis perusahaan yang telah ditetapkan.
- 2) Melakukan evaluasi pencapaian program kerja Kantor cabang.
- 3) Melakukan analisis dan memberikan masukan strategis kepada manajemen pada hal-hal yang dapat memberikan dampak signifikan pada pencapaian strategi perusahaan dari kegiatan Kantor cabang.
- 4) Memimpin dan memberikan motivasi kepada seluruh personil yang ada di unit kerjanya agar menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara optimal.
- 5) Mengkoordinasikan dan memantau serta mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian program kerja RKAP Kantor cabang.

Tugas utama :

- a. Menyetujui perencanaan strategi Kantor cabang sesuai kebutuhan perusahaan.
- b. Mengkoordinir, memimpin Kantor cabang secara terintegrasi serta mendukung pencapaian target perusahaan.
- c. Menyetujui laporan terkait Kantor cabang
- d. Mengkoordinasikan kegiatan Kantor cabang.
- e. Menyetujui pedoman, kebijakan, SOP dan instruksi kerja terkait sistem dan pengelolaan Kantor cabang.
- f. Memastikan bahwa program kerja kantor cabang selaras dengan sasaran strategis perusahaan yang telah ditetapkan.
- g. Melakukan continuous improvement terhadap proses bisnis Kantor cabang agar mendukung pencapaian strategi perusahaan.
- h. Mengidentifikasi dan mengembangkan budaya inovasi serta peluang perbaikan di kantor cabang.

- i. Membangun kompetensi personel di unit kerjanya sehingga memenuhi standar kompetensi yang ditentukan melalui keterlibatan dalam proses assessment, pelaksanaan pelatihan, coaching & counselling.
- j. Identifikasi risiko yang mungkin terjadi yang dapat berdampak pada kinerja dan reputasi perusahaan.
- k. Mengevaluasi kerjasama dengan pihak ketiga dalam penyelenggaraan Kantor cabang.

Wewenang :

- a) Mengusulkan pedoman, kebijakan, SOP dan instruksi kerja terkait sistem dan pengelolaan Kantor cabang.
- b) Menetapkan pemilihan dan penempatan personel sesuai dengan standar pengelolaan dan ketentuan yang berlaku.
- c) Menentukan perencanaan dan pembagian tugas kegiatan Pusat Kantor cabang secara efektif dan efisien.
- d) Melakukan penilaian terhadap hasil kerja bawahan.
- e) Memutuskan pengadaan barang dan jasa sesuai kewenangannya sesuai ketentuan perusahaan

2. Kepala Seksi Keuangan dan Umum

Fungsi utama :

Merencanakan, mengkoordinir, memimpin dan mengawasi pelaksanaan semua kegiatan pengelolaan proses bisnis Keuangan dan umum di kantor cabang agar efektif dan efisien guna mendukung terlaksananya target yang ditetapkan perusahaan dalam rangka mencapai visi dan misi perusahaan.

Tanggung Jawab :

- a. Mengusulkan pedoman, kebijakan dan SOP terkait pengelolaan Keuangan dan umum di kantor cabang.
- b. Melaksanakan inisiatif dan program kerja keuangan dan umum di kantor cabang.
- c. Melakukan analisis dan memberikan masukan strategis kepada Kakancab pada hal-hal yang dapat memberikan dampak signifikan pada pencapaian

strategi perusahaan dari sudut pandang pengelolaan Keuangan dan umum di kantor cabang.

- d. Memimpin dan memberikan motivasi kepada seluruh personil yang ada di unit kerjanya agar menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara optimal.
- e. Mengkoordinasikan dan memantau serta mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian program kerja keuangan dan umum di kantor cabang.

Tugas Utama :

- 1) Mengusulkan Program Kerja & Anggaran Keuangan dan umum di kantor cabang
- 2) Mengusulkan pedoman, kebijakan dan SOP terkait pengelolaan Keuangan dan umum di kantor cabang.
- 3) Pelaksana pengadaan barang dan jasa sesuai kewenangan.
- 4) Pengelola bagian umum di kantor cabang.
- 5) Mengelola proses bisnis Keuangan dan umum di kantor cabang.
- 6) Monitoring dan evaluasi terhadap jalannya pengelolaan Keuangan dan umum di kantor cabang.
- 7) Melakukan continuous improvement terhadap proses bisnis pengelolaan Keuangan dan umum di kantor cabang agar mendukung pencapaian strategi perusahaan.
- 8) Mengidentifikasi dan mengembangkan budaya inovasi serta peluang perbaikan di kantor cabang.
- 9) Membangun kompetensi personel di unit kerjanya sehingga memenuhi standar kompetensi yang ditentukan melalui keterlibatan dalam proses assessment, pelaksanaan pelatihan, coaching & counselling.
- 10) Mencari langkah mitigasi atas risiko yang mungkin terjadi yang dapat berdampak pada kinerja dan reputasi perusahaan terkait PMK.

Wewenang :

- a. Mengusulkan sistem, prosedur standar (SOP) dan kebijakan pengelolaan Keuangan dan umum di kantor cabang.

- b. Menilai kinerja bawahan dan memberi teguran sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- c. Meminta IT melakukan perubahan sistem aplikasi komputer terkait pengelolaan Keuangan dan umum di kantor cabang.
- d. Mengusulkan budget Keuangan dan umum di kantor cabang ke Kancab.
- e. Mengumpulkan data/ informasi/melakukan benchmarking Keuangan dan umum di kantor cabang.
- f. Mengumpulkan data/ informasi/melakukan benchmarking Keuangan dan umum di kantor cabang.

3. Kepala Seksi Pertanggungungan

Fungsi Utama :

Merencanakan, mengkoordinir, memimpin dan mengawasi pelaksanaan semua kegiatan pengelolaan proses bisnis pertanggungungan di kantor cabang agar efektif dan efisien guna mendukung terlaksananya target yang ditetapkan perusahaan dalam rangka mencapai visi dan misi perusahaan.

Tanggung Jawab :

- a. Mengusulkan strategi dan program kerja pengelolaan pertanggungungan di kantor cabang.
- b. Mengusulkan pedoman, kebijakan dan SOP terkait pengelolaan pertanggungungan di kantor cabang.
- c. Memastikan bahwa seluruh inisiatif dan program kerja pertanggungungan di kantor cabang selaras dengan sasaran strategis perusahaan yang telah ditetapkan.
- d. Melakukan analisis dan memberikan masukan strategis kepada manajemen pada hal-hal yang dapat memberikan dampak signifikan pada pencapaian strategi perusahaan dari sudut pandang pengelolaan Pertanggungungan di kantor cabang.
- e. Memimpin dan memberikan motivasi kepada seluruh personil yang ada di unit kerjanya agar menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara optimal.

- f. Mengkoordinasikan dan memantau serta mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian program kerja RKAP Bagian Pertanggung di kantor cabang.

Tugas Utama :

- a) Mengusulkan Program Kerja & Anggaran Pertanggung di kantor cabang pada RKAP.
- b) Mengusulkan pedoman, kebijakan dan SOP terkait pengelolaan Pertanggung di kantor cabang.
- c) Mengelola proses bisnis pertanggung di kantor cabang.
- d) Melakukan supervisi atas penilaian risiko sesuai standar, syarat dan ketentuan Pertanggung di kantor cabang.
- e) Mengusulkan sistem pengelolaan dan proses bisnis underwriting.
- f) Supervisi jalannya pengelolaan penerbitan polis dan underwriting.
- g) Melakukan continuous improvement terhadap proses bisnis pengelolaan Pertanggung di kantor cabang.
- h) Mengidentifikasi dan mengembangkan budaya inovasi serta peluang perbaikan di kantor cabang.
- i) Membangun kompetensi personel di unit kerjanya sehingga memenuhi standar kompetensi yang ditentukan melalui keterlibatan dalam proses assessment, pelaksanaan pelatihan, coaching & counselling.
- j) Mencari langkah mitigasi atas risiko yang mungkin terjadi yang dapat berdampak pada kinerja dan reputasi perusahaan terkait Kantor Wilayah.

Wewenang :

- a. Mengusulkan sistem, prosedur standar (SOP) dan kebijakan pengelolaan pertanggung di kantor cabang.
- b. Menilai kinerja bawahan dan memberi teguran atau surat peringatan sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- c. Mengusulkan budget pertanggung di kantor cabang.
- d. Mengumpulkan data/ informasi/melakukan benchmarking Pertanggung di kantor cabang.
- e. Menentukan perencanaan dan pembagian tugas kegiatan pertanggung di kantor cabang secara efektif dan efisien.

4. Kepala Seksi Operasional dan Penjualan

Fungsi Utama :

- a. Pelaksana kegiatan operasional dan penjualan di kantor cabang agar efektif dan efisien guna mendukung pencapaian target yang ditetapkan dan optimalisasi pendapatan perusahaan dalam rangka mencapai visi dan misi perusahaan dengan menerapkan regulasi terkait industri asuransi dan prinsip tata kelola perusahaan yang baik /Good Corporate Governance.
- b. Memantau serta mengevaluasi pelaksanaan aktifitas operasional dan penjualan di kantor cabang

Tanggung Jawab :

- a) Mengusulkan seluruh inisiatif dan program kerja operasional dan penjualan di kantor cabang.
- b) Melakukan evaluasi pencapaian inisiatif dan program kerja operasional dan penjualan di kantor cabang.
- c) Mengumpulkan data dan memberikan masukan strategis kepada Kepala kantor cabang pada hal-hal yang dapat memberikan dampak signifikan pada pencapaian strategi perusahaan dari kegiatan operasional dan penjualan di kantor cabang.
- d) Memimpin dan memberikan motivasi kepada seluruh personil yang ada di unit kerjanya agar menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara optimal.
- e) Mengkoordinasikan dan memantau serta mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian program kerja operasional dan penjualan di kantor cabang.

Tugas Utama :

- a. Mengusulkan perencanaan strategi operasional dan penjualan di kantor cabang sesuai kebutuhan perusahaan.
- b. Analisa data dan mengajukan laporan terkait operasional dan penjualan di kantor cabang ke Kakancab.
- c. Mengkoordinasikan kegiatan operasional dan penjualan di kantor cabang perusahaan.

- d. Pelaksana kegiatan operasional pelatihan untuk agen agar efektif dan efisien guna mendukung pencapaian target yang ditetapkan.
- e. Melakukan evaluasi atas kinerja agen.
- f. Menyusun dan mengajukan pedoman, kebijakan, SOP dan instruksi kerja terkait sistem dan pengelolaan operasional dan penjualan di kantor cabang.
- g. Mengkoordinasikan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) terkait Operasional dan penjualan di kantor cabang.
- h. Supervisi program kerja dan proses bisnis operasional dan penjualan di kantor cabang selaras dengan sasaran strategis perusahaan yang telah ditetapkan.
- i. Melakukan continuous improvement terhadap proses bisnis operasional dan penjualan di kantor cabang agar mendukung pencapaian strategi perusahaan.
- j. Mengidentifikasi dan mengembangkan budaya inovasi serta peluang perbaikan pada bidang operasional dan penjualan di kantor cabang.
- k. Membangun kompetensi personel di unit kerjanya sehingga memenuhi standar kompetensi yang ditentukan melalui keterlibatan dalam proses assessment, pelaksanaan pelatihan, coaching & counselling.
- l. Identifikasi risiko yang mungkin terjadi yang dapat berdampak pada kinerja dan reputasi perusahaan.

Wewenang :

- a) Mengusulkan pedoman, kebijakan, SOP dan instruksi kerja terkait sistem dan pengelolaan operasional dan penjualan di kantor cabang.
- b) Menentukan perencanaan dan pembagian tugas kegiatan Operasional dan penjualan di kantor cabang secara efektif dan efisien.
- c) Melakukan penilaian terhadap hasil kerja bawahan.
- d) Mengajukan usulan pelatihan agen ke LPPA.
- e) Melakukan penilaian kinerja agen yang menjadi kewenangannya.

5. Pegawai Administrasi Seksi Keuangan Dan Umum

Fungsi Utama :

Menyajikan laporan administrasi dan keuangan BO secara tepat dan akurat serta memenuhi keperluan logistik BO sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Tugas Utama :

- a. Melakukan verifikasi terhadap berkas penerimaan dan pengeluaran semua seksi di BO baik melalui kas maupun bank (dapat berupa premi, ekspirasi, maupun penebusan).
 - b. Memonitor transaksi keuangan setiap harinya.
 - c. Memonitor laporan dan mengkoordinir pekerjaan bawahan dalam melakukan tugas di Seksi Administrasi dan Logistik BO.
 - d. Memenuhi pengadaan kebutuhan logistik BO.
 - e. Melakukan kegiatan kepegawaian yang berhubungan dengan BO.
 - f. Mengurus administrasi perpindahan nasabah ke BO lain.
- #### 6. Pegawai Administrasi Seksi Operasional Dan Penjualan

Fungsi Utama:

Merencanakan, mengorganisir, mengawasi dan mengevaluasi kegiatankegiatan inkaso dan pemasaran di Branch Office (BO) agar proses operasional BO dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Tugas Utama :

- a. Mengawasi dan mengontrol pendistribuan kwitansi lanjutan dan Bukti Penerimaan Premi Pertama (BP3). (25%).
- b. Mengawasi dan mengontrol proses administrasi penyeteran dan pelunasan premi pertama dan lanjutan. (25%).
- c. Mengawasi pelaksanaan penagihan. (20%).
- d. Mengawasi kegiatan pemasaran dan pengadministrasiannya. (10%).
- e. Melakukan perhitungan remunerasi dan komisi untuk agen. (15%)
- f. Mengawasi dan mengontrol formasi area office. (5%).
- g. Pegawai Administrasi Seksi Pertanggung,

Fungsi Utama :

Memberikan pelayanan kepada nasabah dalam hal permintaan / penutupan asuransi dan klaim asuransi sesuai kebutuhan nasabah.

Tugas Utama :

- a. Melaksanakan pembayaran klaim ekspirasi, klaim penebusan, klaim tahapan, klaim berkala, klaim anuitas dan penggadaian. (30%)
 - b. Melakukan supervisi penerbitkan polis dan berita keputusan dari aplikasi (surat asuransi jiwa) yang masuk (22,5%)
 - c. Membuat laporan biaya asuransi, laporan perkembangan portofolio dan laporan perkembangan ISO. (15%)
 - d. Membantu agen dalam hal permintaan tarif, memberikan perhitungan premi dan penutupan polis. (5%)
 - e. Memberikan informasi kepada pemegang polis, apabila ada pertanyaan. (5%)
 - f. Pemeliharaan portofolio seperti: penghidupan polis, permintaan duplikat polis, perubahan status polis pada master, dan koreksi polis, (5%)
 - g. Melakukan korespondensi (pembuatan nota-nota dan surat-menyurat). (10%)
 - h. Pencetakan Berita Keputusan untuk membantu operasional agen. (7,5%)
8. Kasir Seksi Keuangan Dan Umum

Fungsi Utama :

Melaksanakan kegiatan pengelolaan pencatatan transaksi Kas-Bank di kantor cabang agar efektif dan efisien guna mendukung terlaksananya target yang ditetapkan perusahaan dalam rangka mencapai visi dan misi perusahaan.

Tugas Utama :

- a. Melakukan penerimaan uang dan pembayaran/pengeluaran uang serta menyimpan dan menguasai semua alat-alat pembayaran yang ada di kas perusahaan.
- b. Membuat klad kas dan bank.
- c. Mengambil dan menyetorkan uang dari/ke bank.
- d. Membuat buku tambahan sesuai keperluan.

Wewenang :

- a. Melakukan penerimaan setoran tunai dari pemegang polis, penerimaan atas angsuran/bunga pinjaman polis, penerimaan dari pihak ketiga, pendapatan sewa, dan lain-lain.
- b. Melakukan pengambilan tunai di bank untuk keperluan pembayaran biaya asuransi, biaya operasional, uang muka biaya sesuai ketentuan berlaku, serta pembayaran kepada pihak ketiga.

3.6 Kegiatan Pokok PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember adalah Branch Office yang tidak hanya terbatas pada asuransi jiwa (life insurance) secara murni, tetapi mengandung asuransi kesehatan (health Insurance). Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya beberapa produk yang memberikan perlindungan tidak kepada risiko kematian saja, tetapi juga pada jaminan pendidikan, jaminan hari tua, kesehatan, harta dan kecelakaan baik dalam bentuk pertanggungan perorangan (individual insurance) maupun kumpulan (group insurance). Secara umum risikorisiko yang dihadapi manusia dalam kehidupan adalah :

1. Meninggal dunia, baik secara wajar atau kecelakaan.
2. Cacat badan, sebagian atau seluruhnya baik akibat sakit atau kecelakaan.
3. Hari tua, dimana kondisi yang memaksa turunnya nilai ekonomi manusia karena berkurangnya kemampuan untuk bekerja dan memproduksi.
4. Lain-lain peristiwa yang tergolongkan dapat menimbulkan kerugian secara ekonomis.

Jenis – jenis risiko tersebut digolongkan menjadi :

- a. Risiko yang sudah pasti akan terjadi tetapi waktu terjadinya tidak dapat dipastikan yaitu peristiwa kematian.
- b. Risiko yang sudah pasti akan terjadi dan sudah dapat diperhitungkan terjadinya yaitu lanjut usia.
- c. Risiko yang tidak dapat diketahui akan terjadi atau tidak, yaitu kecelakaan atau kesehatan.

Selain itu kegiatan yang dilakukan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember juga meliputi penawaran produk-produk jasa yang memiliki fungsi tabungan yaitu sebagai sarana untuk menabung dengan bentuk setoran premi yang dibayarkan pada perusahaan asuransi dan fungsi perlindungan yaitu dengan adanya setoran premi berarti pemegang polis memperoleh perlindungan finansial dengan jumlah yang telah disepakati antara penanggung dan pemegang polis.

Kegiatan pemasaran produk asuransi, merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh karyawan bagian dinas luar, dalam hal ini agen pemasaran dalam rangka memasarkan produk asuransi jiwa. Semuanya memiliki tujuan memperoleh nasabah. Asuransi merupakan produk yang dipasarkan secara berkesinambungan, dimana setiap siklus merupakan dasar dari siklus berikutnya. Underwriting merupakan proses penyelesaian dan pengelompokan resiko yang ditanggung, dengan maksud untuk memaksimalkan laba melalui penerimaan distribusi resiko yang diperkirakan akan mendatangkan laba. Kegiatan pokoknya antara lain :

- a. Menangani adanya klaim dari tertanggung
- b. Menganalisa risiko apakah disetujui atau tidak
- c. Menghitung premi asuransi sesuai dengan resiko yang akan diasuransikan
- d. Membuat polis asuransi

BAB V

KESIMPULAN

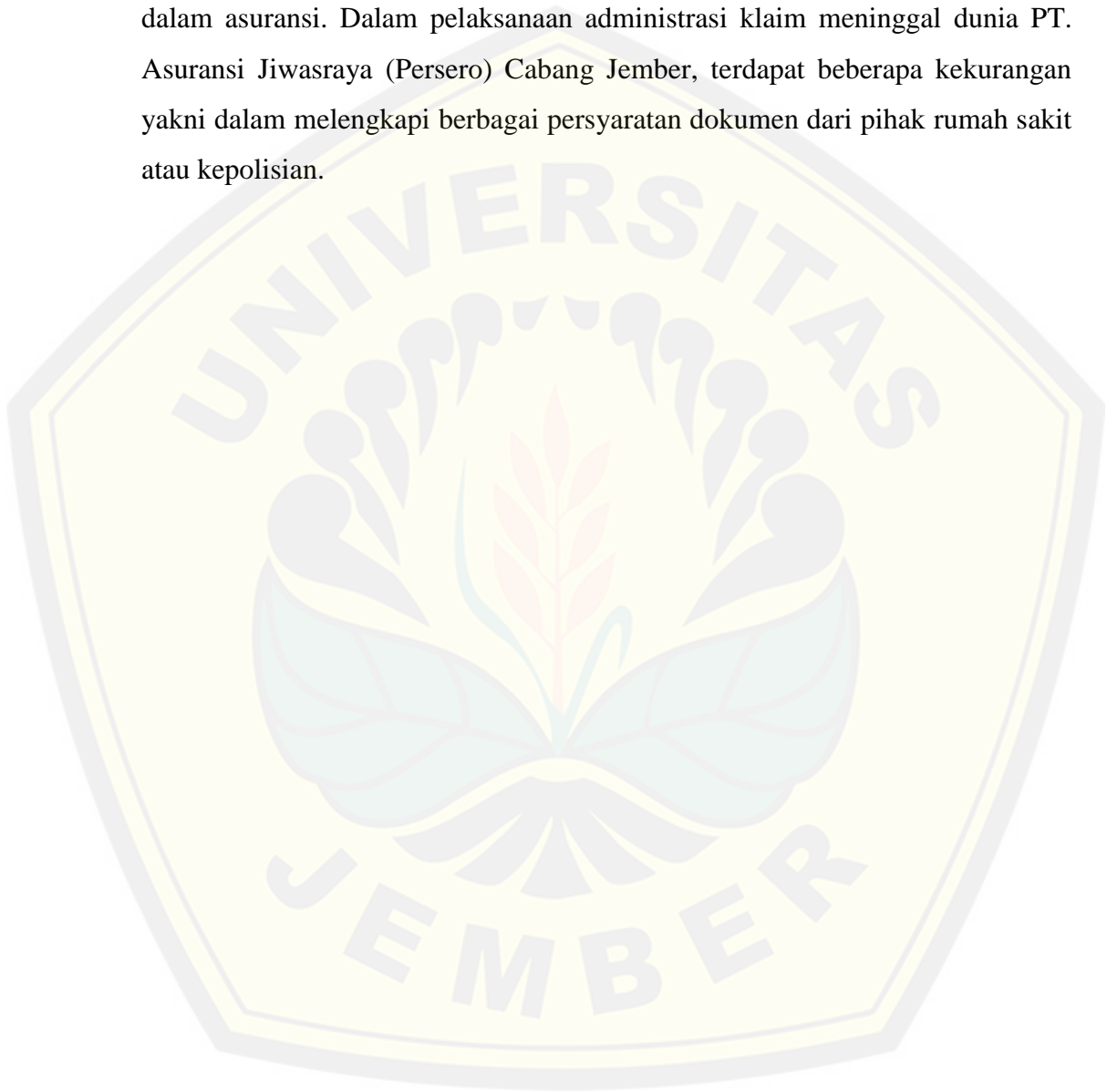
PT. Asuransi Jiwasraya adalah badan usaha milik Indonesia yang bergerak di sektor asuransi. PT. Asuransi Jiwasraya bertujuan untuk menanggung orang terhadap kerugian finansial terduga dan tak terduga yang disebabkan oleh meninggal dunia pada waktu muda atau meninggal dunia pada waktu tua. Berdasarkan pengamatan dan praktik secara langsung yang telah dilakukan selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN) kurang lebih selama satu bulan jam kerja pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Administrasi Pengajuan Pendaftaran Js Prestasi pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember harus melalui beberapa tahapan yaitu :
 - a. Pengisian Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ) oleh calon pemegang polis, serta menyerahkan foto copy KTP, foto setengah badan, dan foto copy rekening ATM
 - b. Agen menerima Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ) yang telah diisi lengkap beserta syarat – syaratnya dari calon pemegang polis
 - c. Agen menyerahkan Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ) calon pemegang polis kepada Seksi Operasional
 - d. Seksi Operasional menyerahkan Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ) kepada seksi Pertanggungungan untuk mengentry klien, Proposal, dan Approval.
 - e. Setelah calon pemegang polis membayar premi, Seksi Pertanggungungan akan mengakseptasi dan mencetak polis
 - f. Calon pemegang polis mendapat SMS Permohonan asuransi di akseptasi dan polis akan segera dikirim
 - g. Setelah calon pemegang polis menerima SMS permohonan Asuransi diterima, polis pun telah dikirim

- h. Setelah calon pemegang polis menerima polis dan tanda terima polis, calon pemegang polis menyerahkan tanda terima polis melalui agen dengan ketentuan maksimal 7 hari setelah polis diterima
 - i. Tanda terima polis untuk disahkan diterima oleh kepala sie bagian pertanggungungan.
2. Administrasi pengajuan klaim JS Prestasi pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember harus melalui beberapa tahapan yaitu :
 - a. Mengambil dan mengisi formulir klaim Tebus/ Ekspirasi/ Jatuh Tempo Beasiswa/ *Redemption* yang mana formulir tersebut diisi oleh pemegang polis
 - b. Pemegang polis datang langsung ke kantor PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)
 - c. Pihak PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) memverifikasi berkas-berkas yang diserahkan untuk syarat administrasi klaim
 - d. Jika syarat administrasi telah dinyatakan lengkap oleh pihak PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) maka selanjutnya akan dilakukan pengajuan Tebus/ Ekspirasi/ Jatuh Tempo Beasiswa/ *Redemption* dan mentransfer manfaat pemegang polis.
3. Dokumen-dokumen yang digunakan dalam pengajuan klaim JS Prestasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) yaitu bukti pembayaran premi terakhir, polis asli, fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP), fotocopy buku rekening dan formulir permintaan transfer. Administrasi pengajuan klaim meninggal dunia pertanggungungan perseorangan JS Prestasi pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero), untuk administrasinya tidak jauh berbeda dengan klaim tahapan yang membedakan yaitu untuk dokumen-dokumen yang dibutuhkan saat pengajuan klaim hanya menambahkan fotocopy Kartu Keluarga (KK), surat kematian dari instansi berwenang, surat keterangan sebab meninggal dunia dari dokter yang merawat tertanggung, catatan medis/ resume medis tertanggung, surat keterangan/ berita acara kepolisian, surat kuasa pemaparan isi rekam medis dari ahli waris, dan kronologi kematian dari ahli waris tertanggung diketahui ketua RT/ RW setempat yang dibuat diatas materai apabila tertanggung meninggal dunia di rumah.

4. Identifikasi Masalah

Kurangnya pemahaman dan minat masyarakat terhadap program asuransi ternyata masih rendah. Hal ini membuat pandangan asuransi terlihat kurang baik, padahal jika dipahami baik-baik banyak sekali manfaat yang diperoleh dalam asuransi. Dalam pelaksanaan administrasi klaim meninggal dunia PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember, terdapat beberapa kekurangan yakni dalam melengkapi berbagai persyaratan dokumen dari pihak rumah sakit atau kepolisian.



DAFTAR PUSTAKA

- Danarti. 2011. *Sistem Asuransi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Handayaniingrat. 2002. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Surabaya: PT. Raja Grafindo
- Iskandar dkk. 2011. *Pentingnya Asuransi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Buku 1. Pasal 246
- Leonardo D. White .2010. *Introduction to The Study of Public Adminsitration*. Diakses November, 11, 2018. <http://akademiasuransi.org/2012/09/asuransi.html>
- Puspitasari. 2015. *Managemen Asuransi Syariah*. Surabaya: PT. Citra Aditya Bakti.
- Potabuga, M. Hassan. 1995. *Kamus Asuransi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Santoso Poedjosoe Broto. 1996. *Perusahaan Asuransi*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Siagian. 2002. *Hukum Administrasi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta : PT. Sinar Grafika
- The Liang Gie. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Diakses November, 11, 2018. <http://akademiasuransi.org/2012/09/asuransi.html>
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Usaha Asuransi
- <http://jiwasrayajr.blogspot.co.id/2015/08/sejarah-singkat-asuransi-jiwasraya.html>
- www.jiwasraya.co.id

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Permohonan Tempat PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

Nomor : 7393/UN.25.1.4/PM/2018
Lampiran : Satu Bendel
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

24 September 2018

Yth. Pimpinan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember
Jl. P.B Sudirman No. 31
Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Rendy Arif Rachmansyah	150803102034	D3 Administrasi Keuangan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 01 Oktober 2018 - 31 Oktober 2018

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I

Dr. Zainuri, M.Si
NIP. 19640325 198902 1 001

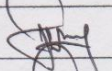

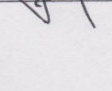
Tembusan kepada Yth :
1. Yang bersangkutan;
2. Arsip

Lampiran 2 : Daftar Hadir PKN

ABSENSI PRAKTEK KERJA NYATA
PADA PT ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER

Nama/NIM : Rendy Arif Rachmansyah (150803102034)
 Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / D3 Administrasi Keuangan

NO	TANGGAL	HARI	JAM MASUK	JAM PULANG	TTD	PARAF	KET
1	2 Oktober 2018	Selasa	08.00	17.05			
2	3 Oktober 2018	Rabu	08.00	15.30			Kuliah
3	4 Oktober 2018	Kamis	08.00	17.02			
4	5 Oktober 2018	Jum'at	08.00	17.05			
5	8 Oktober 2018	Senin	08.00	17.00			
6	9 Oktober 2018	Selasa	08.00	17.00			
7	10 Oktober 2018	Rabu	08.00	15.30			Kuliah
8	11 Oktober 2018	Kamis	08.00	17.00			
9	12 Oktober 2018	Jum'at	08.00	17.00			
10	15 Oktober 2018	Senin	08.00	17.00			
11	16 Oktober 2018	Selasa	08.00	17.00			
12	17 Oktober 2018	Rabu	08.00	15.30			Kuliah
13	18 Oktober 2018	Kamis	08.00	17.00			
14	19 Oktober 2018	Jum'at	08.00	17.00			
15	22 Oktober 2018	Senin	08.00	17.00			
16	23 Oktober 2018	Selasa	08.00	17.00			
17	24 Oktober 2018	Rabu	08.00	15.30			Kuliah
18	25 Oktober 2018	Kamis	08.00	17.00			
19	26 Oktober 2018	Jum'at	08.00	17.00			
20	29 Oktober 2018	Senin	08.00	17.00			
21	30 Oktober 2018	Selasa	08.00	17.00			

22	31 Oktober 2018	Rabu	08.00	15.30			Kuliah
23	1 November	Kamis	08.00	17.00			
21	2 November	Jum'at	08.00	11.00			Acara keluarga

Jember, 2 Oktober 2018

Mengetahui

PT. Asuransi Jiwasraya

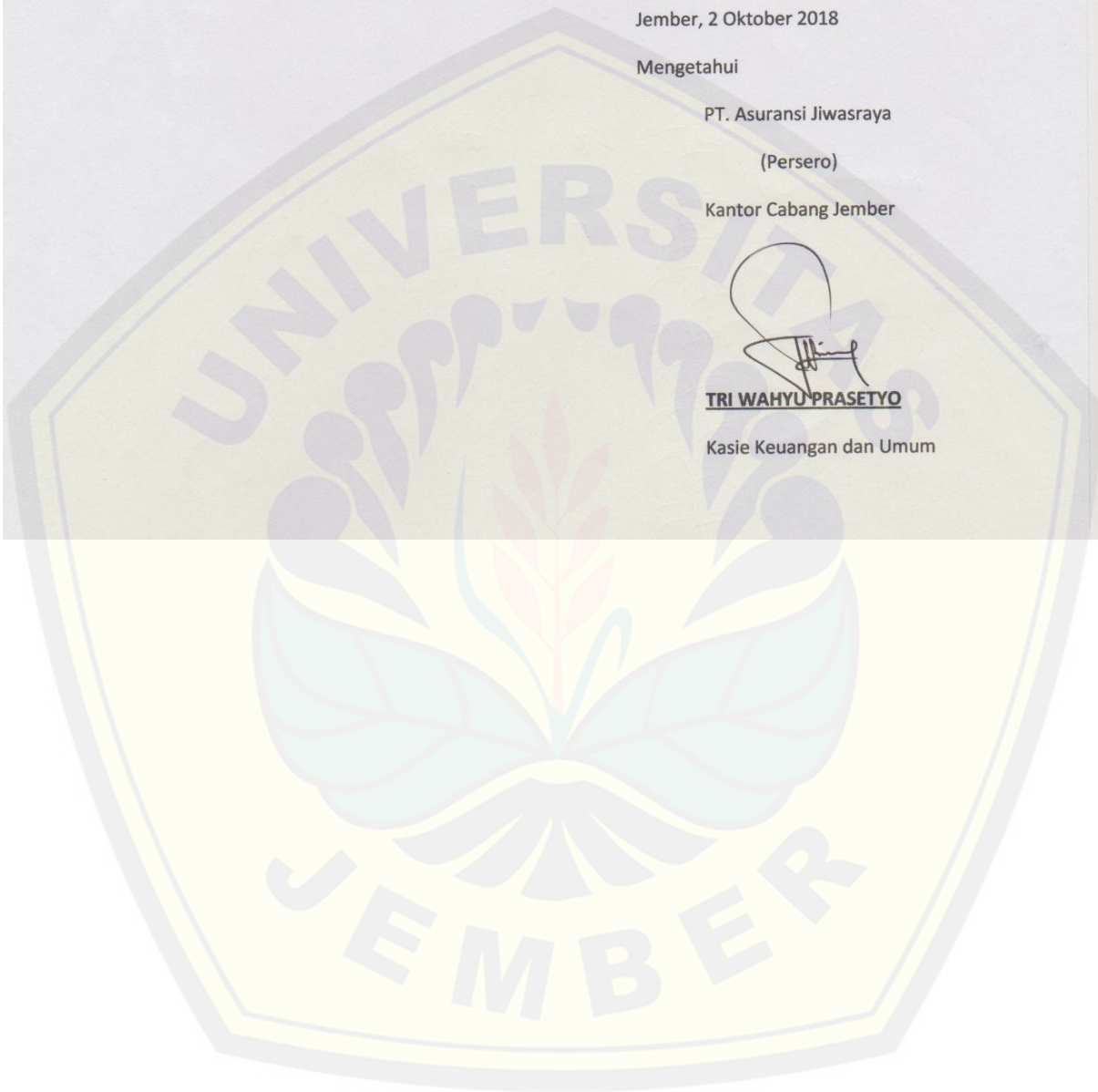
(Persero)

Kantor Cabang Jember




TRI WAHYU PRASETYO

Kasie Keuangan dan Umum



Lampiran 3 : Daftar Nilai PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Jember 68121

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**


NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	82	
2.	Ketertiban	80	
3.	Prestasi Kerja	85	
4.	Kesopanan	80	
5.	Tanggung Jawab	82	

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : Rendy Arif Rachmansyah
 NIM : 150803102034
 Program Studi : Administrasi Keuangan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : *Sipi Wanti Prasetyo*
 Jabatan : *Kost Keuangan & Umum*
 Institusi : PT. ASURANSI JIWAS RAYA (PERSERO) CABANG JEMBER

Tanda Tangan dan Stempel Lembaga : 

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Lampiran 4 : Surat Keterangan Selesai Magang

BUMN
Hadir untuk negeri

Jiwasraya
together for life

Jember, 05 November 2018

Nomor : 297/Jiwasraya/NB/1118
Perihal : Surat Keterangan Selesai Magang
Lampiran : -

Kepada
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jember



Dengan hormat,
Menindaklanjuti surat No.7393/UN25.1.4/PM/2018 perihal permohonan tempat magang. Dapat kami sampaikan bahwa nama mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Rendy Arif Rachmansyah
NIM : 150803102034
Jurusan/Prodi : D3 Administrasi Keuangan

Telah melaksanakan kegiatan magang dengan catatan SANGAT BAIK di kantor kami PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember. Dimulai bulan 02 Oktober 2018 sampai dengan 02 November 2018.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Hornat Kami,
PT. Asuransi Jiwasraya (persero)
Kantor Cabang Jember


TRI WAHYU PRASETYO
Kepala Seksi Keuangan & Umum

Tembusan : - Arsip

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) | Kantor Cabang Jember | Jl. PB. Sudirman No. 31 Jember – Indonesia
T : +62 331 487 464 | F: +62 331 486 130

CALL 1 500 151 | www.jiwasraya.co.id

Lampiran 5 : Surat Persetujuan Penyusunan Laporan PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

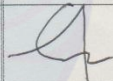
Menerangkan bahwa :

Nama : Rendy Arif Rachmansyah
 N I M : 150803102034
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Jurusan : Manajemen
 Program Studi : Administrasi Keuangan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
 PROSEDUR ADMINISTRASI KLAIM ASURANSI INDIVIDU JS PRESTASI PT.
 ASURANSI JIWAS RAYA (PERSERO) CABANG JEMBER.

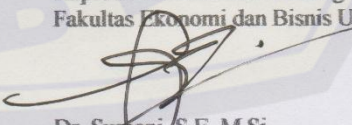
(Revisi)
*Aggravation Klaim Asuransi Individu JS Prestasi PT.
 Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember*

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Dra. Lilik Farida, M.Si.	19631128 198902 2 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 27 Agustus 2018 s.d 27 Januari 2018. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 27 Agustus 2018
 Kaprodi. Administrasi Keuangan
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ


 Dr. Surtani, S.E, M.Si.
 NIP. 19690114 200501 1 002.

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).

Lampiran 6 : Kartu Konsultasi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

KARTU KONSULTASI

BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : Rendy Arif Rachmansyah
NIM : 150803102034
Program Studi : Administrasi Keuangan
Judul Laporan PKN : PROSEDUR ADMINISTRASI KLAIM ASURANSI INDIVIDU JS PRESTASI PT. ASURANSI JIWAS RAYA (PERSERO) CABANG JEMBER.

Dosen Pembimbing : Dra. Lilik Farida, M.Si.
TMT_Persetujuan : 27 Agustus 2018 s/d 27 Januari 2018
Perpanjangan : 28 Januari 2019 s/d 28 Maret 2019

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	6/10 2018	Ace judul	1.
2.	27/11 2018	Perubahan judul	2.
3.		Keperluan	3.
4.	19/11 2018	yang lain ² perbaiki sesuai saran	4.
5.			5.
6.	5/12 2018	Gambar lain asuransi JS prestasi	6.
7.			7.
8.	3/12 2018	praktek ² PT. Jiwassaya	8.
9.	17/12 2018	dl. sesuai saran	9.
10.	14/12 2018	Perbaiki	10.
11.		alasan pemilihan judul	11.
12.		penulisan gambar 4.5	12.
13.		perbaiki penulisan (juga ada salah ketik)	13.
14.			14.
15.			15.
16.	18/12 2018	Ace Laporan 2 Uraian TA	16.
17.			17.
18.			18.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

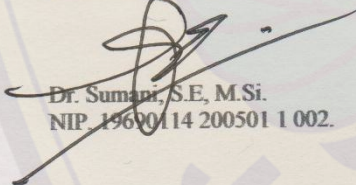
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

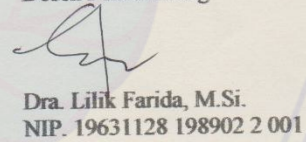
23.		23.....
24.		24.....
25.		25.....
26.		26.....
27.		27.....
28.		28.....
29.		29.....
30.		30.....
31.		31.....
32.		32.....
33.		33.....
34.		34.....
35.		35.....

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Dr. Sumani, S.E, M.Si.
NIP. 19690114 200501 1 002.

Jember, 18 Desember 2018
Dosen Pembimbing


Dra. Lilik Farida, M.Si.
NIP. 19631128 198902 2 001