



**PROBLEMATIKA PENGAJUAN  
KLAIM KORBAN MENINGGAL DUNIA  
PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) PERWAKILAN  
JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program

Diploma III Manajemen Jurusan Administrasi Keuangan dan Perbankan

Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

Oleh:

**YUARIZA ERDITA**

**NIM :090803102004**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
ADMINISTRASIKUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**PROBLEMATIC SUBMISSION CLAIM ACCIDENT  
INSURANCE PADA PT. JASA RAHARJA(PERSERO)  
PERWAKILAN JEMBER**

**Reports Real Practice**

Proposed as one of the requirements to earn an Associate Expert  
Diploma Program Management Administration Department of  
Finance and banking  
Faculty of Economics  
Jember University

**Oleh:**

**YUARIZA ERDITA**

**NIM : 090803102004**

**STUDY PROGRAM MANAGEMENT DIPLOMA III  
BANKING FINANCE AND ADMINISTRATION  
DEPARTMENT FACULTY OF ECONOMICS  
UNIVERSITY JEMBER**

**2013**

**JUDUL**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**  
**PROBLEMATIKA PENGAJUAN KLAIM**  
**KORBAN MENINGGAL DUNIA PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO)**  
**PERWAKILAN JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Yuariza Erdita  
NIM : 090803102004  
Jurusan : Manajemen  
Program studi : D III Administrasi Keuangan Dan Perbankan

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

**06 Februari 2013**

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

Susunan Panitia Penguji,

ketua,

Sekretaris,

**Drs. Sampeadi M.S**  
**NIP 19560404 198503 1 002**

**Drs. Agus Priyono, MM.**  
**NIP 19601016 198702 1 001**

Anggota,

**Dr. Hari sukarno, MM.**  
**NIP 19610530 198802 1 001**

Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

**Dr. Moehammad Fatorrazi, SE. M.Si**  
**NIP 19630614 199002 1 001**



**JUDUL**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PROBLEMATIKA PENGAJUAN KLAIM**  
**KORBAN MENINGGAL DUNIA PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO)**  
**PERWAKILAN JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Yuariza Erdita

NIM : 090803102004

Jurusan : Manajemen

Program studi : D III Administrasi Keuangan Dan Perbankan

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

**30 Januari 2013**

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

Susunan Panitia Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

**Drs. Sampeadi, MS.**  
**NIP. 19560404 198503 1 002**

**Drs. Agus Priyono, MM.**  
**NIP. 19601016 198702 1 001**

Anggota,

**Dr. Hari Sukarno, MM.**  
**NIP. 19610530 198802 1 001**

Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

**Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si**  
**NIP. 19630614 199002 1 001**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : YuarizaErdita

NIM : 090803102004

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Program Studi : D III AdministrasiKeuagandanPerbankan

JudulLaporan : PROBLEMATIKA PENGAJUAN KLAIM KORBAN

MENINGGAL DUNIA PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO)

PERWAKILAN JEMBER

---

Jember, 29 Januari 2013

LaporanPraktekKerjaNyata

Disetujuidanditerimaoleh

DosenPembimbing

**Dr. Hari Sukarno, MM.**  
**NIP. 19610530 198802 1 001**

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini mungkin tidak akan berarti apa-apa bagi mereka tetapi merupakan suatu yang sangat berharga dan istimewa dari sekian banyak perjuanganku dalam meniti kehidupan untuk mencapai cita-citaku.

Sesungguhnya hanya dengan kuasa Allah SWT dan Ridho Nya serta doa restu dari kedua orang tua hingga terselesainya karya ini. Dengan mengucap rasa syukur dan bahagia kupersembahkan karya ini kepada :

1. Ibunda tercinta Yulis Ernavari dan Ayahanda tercinta Budiyanto, terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan, pengorbanan, bimbingan, danda yang telah diberikan kepada ananda;
2. Nenekku tercinta Almh. Tampani, terima kasih atas kasih sayang, nasehat dan doa yang diberikan dari aku kecil hingga hayat hidupnya;
3. Adekku Anita Della Diyanti yang selalu member semangat dan kasih sayang;
4. Guru-guruku sejak Taman Kanak-kanak sampai dengan Perguruan Tinggi;
5. Dosen Pembimbing, terima kasih atas kesediaannya untuk meluangkan sedikit waktu untuk memberikan bimbingan guna menyelesaikan laporan ini;
6. Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

## *MOTTO*

*“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila kamu telah selesai (dari segala urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya berharap.”*

*(Q.S Alam Narsyah 6-8)*

*“Tidak ada rahasia kesuksesan, karena kesuksesan adalah hasil dari persiapan, hasil kerja keras, dan belajar dari kegagalan.”*

*(Collin Powell)*

*“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.”*

*(Khalil Gibran)*



## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kupersembahkan kehadirat Allah SWT, junjungan besar Nabi Muhammad SAW, atas limpahan rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul : “PROBLEMATIKA PENGAJUAN KLAIM KORBAN MENINGGAL DUNIA pada PT. JASA RAHARJA (persero) PERWAKILAN JEMBER”. Penulisan laporan ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam proses penyelesaian penulisan ini, tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dra. Susanti P., M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Dr. Hari Sukarno, MM., selaku Dosen Pembimbing Laporan Praktek Kerja Nyata dapat terselenggara dengan baik.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jember.
5. Ayah dan Ibu tercinta.
6. Bapak H. Zulham Irawan, SE, MM., selaku Kepala Perwakilan PT. Jasa Raharja (persero) Perwakilan Jember.
7. Seluruh karyawan PT. Jasa Raharja (persero) Perwakilan Jember, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terima kasih atas kesediaan waktunya untuk memberikan bimbingan serta berkenan untuk memberikan tempat Praktek Kerja Nyata (PKN).

8. Rekan-rekan Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan baik secara materiil maupun spiritual didalam penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.

Penulis menyadari adanya keterbatasan dan kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan melalui kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi siapa saja yang membacanya.

Jember, 29 Januari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	<b>1</b>
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata (PKN) .....	<b>2</b>
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata (PKN).....	<b>2</b>
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata (PKN).....	<b>2</b>
1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN).....	<b>3</b>
1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN).....	<b>3</b>
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN).....	<b>3</b>
1.3.3 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN) .....	<b>3</b>
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Asuransi.....	<b>5</b>
2.1.1 Manfaat Asuransi .....	<b>7</b>
2.1.2 Jenis Usaha Asuransi.....	<b>8</b>
2.1.3 Asuransi Kecelakaan Diri.....	<b>9</b>

2.1.4 Asuransi Kendaraan Bermotor .....	10
2.2 Klaim.....	10
2.2.1 Pengertian dan Jenis-Jenis Klaim.....	10
2.2.2 Klaim Meninggal Dunia.....	12
<b>BAB 3 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>14</b>
3.1 Latar Belakang Sejarah PT. Jasa Raharja (persero) .....	14
3.1.1 Nasionalisasi Perusahaan-Perusahaan Asuransi Milik Belanda.....	14
3.1.2 Sejarah Berdirinya PT. Jasa Raharja (persero) Perwakilan Jember .....	17
3.1.3 Lokasi Instansi.....	18
3.2. Struktur Organisasi dan Bidang Usaha PT. Jasa Raharja (persero) .....	18
3.2.1 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja (persero) .....	18
3.2.2 Bidang Usaha PT. Jasa Raharja (persero) .....	21
3.3 Sistem Kepegawaian dan Kesejahteraan Karyawan PT. Jasa Raharja (persero) .....	22
3.3.1 Sistem Kepegawaian PT. Jasa Raharja (persero) .....	22
3.3.2 Kesejahteraan Karyawan .....	23
3.4 Visi dan Misi PT. Jasa Raharja (Persero).....	23
3.4.1 Visi PT. Jasa Raharja (Persero).....	23
3.4.2 Misi PT. Jasa Raharja (Persero) .....	23
3.5 Kegiatan Bagian Yang Dipilih .....	24
<b>BAB 4 HASIL KEGIATAN .....</b>	<b>25</b>
4.1 Prosedur dan Problem Pengajuan Klaim Korban Meninggal Dunia.....	25
4.1.1 Prosedur Pengajuan Klaim .....	25
4.1.2 Problem Pengajuan Klaim Korban Meninggal Dunia.....	27
4.2 Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	29
4.2.1 Problem dan Solusi Dibagian Meneliti Keabsahan Berkas Korban .....	29
4.2.2 Problem dan Solusi Dibagian Penyimpanan Berkas Klaim.....	31

4.2.3 Problem dan Solusi Dibagian Memasukkan Data Pendukung	
Penyelesaian Santunan.....	32
4.2.4 Problem dan Solusi Dibagian Memasukkan Data Pembukuan	
Pengajuan Klaim.....	32
4.2.5 Problem dan Solusi Dibagian Pembuatan daftar Disposisi .....	33
<b>BAB 5 KESIMPULAN .....</b>	<b>34</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>36</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar3.1 : Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Jember.

Gambar4.1 : Prosedur administrasi pembayaran klaim.

## **DAFTAR TABEL**

Tabel1.1 : Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kartu Kosultasi
- Lampiran 2 : Surat Penempatan PKN
- Lampiran 3 : Surat Pernyataan
- Lampiran 4 : Daftar Nilai PKN
- Lampiran 5 : Daftar hadir PKN
- Lampiran 6 : Kegiatan-kegiatan yang dilakukan PKN
- Lampiran 7 : Lembar Disposisi Pengawal Berkas
- Lampiran 8 : Kwitansi Pembayaran Klaim
- Lampiran 9 : Bukti Pengeluaran Pelayanan
- Lampiran 10 : Data Pendukung Penyelesaian Santunan
- Lampiran 11 : Tanda Terima
- Lampiran 12 : Surat Keterangan Domisili
- Lampiran 13 : Formulir Pengajuan Santunan
- Lampiran 14 : Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan
- Lampiran 15 : Keterangan Kematian
- Lampiran 16 : Surat Kematian
- Lampiran 17 : Keterangan Ahli Waris
- Lampiran 18 : Surat Keterangan Suami Istri
- Lampiran 19 : Keterangan Keluarga
- Lampiran 20 : Laporan Hasil Survey
- Lampiran 21 : Surat Pengiriman Berkas Santunan
- Lampiran 22 : Tanda Pemeriksaan Berkas Pengajuan Santunan
- Lampiran 23 : Laporan Polisi