



**PELAKSANAAN PENERIMAAN KLAIM PENEBUSAN POLIS JS DANA
MULTI PROTEKSI PLUS DI PT ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO)
JEMBER BRANCH OFFICE**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh

**BALKIS PUTRI RAMADAYANTI
NIM 160803102019**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI KEUANGAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



**PELAKSANAAN PENERIMAAN KLAIM PENEBUSAN POLIS JS DANA
MULTI PROTEKSI PLUS DI PT ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO)
JEMBER BRANCH OFFICE**

LAPORAN PRAKTEK 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

**BALKIS PUTRI RAMADAYANTI
NIM 160803102019**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI KEUANGAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



***IMPLEMENTATION OF RECEIPT OF CLAIMS FOR MULTI
PROTECTION FUND PLUS PRODUCTS IN PT JIWASRAYA INSURANCE
(PERSERO) JEMBER BRANCH OFFICE***

REAL WORK PRATICE REPOSTING

*Proposed as one of the requirements to obtain a degree Ahli Madya
Diploma III of Financial Administration, Departemen of Management,
Economics and Business Faculty, Jember Universit*

By

**BALKIS PUTRI RAMADAYANTI
NIM 160803102019**

***STUDY PROGRAM DIPLOMA III FINANCIAL ADMINISTRATION
DEPARTEMEN OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
JEMBER UNIVERSITY
2019***

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA
PELAKSANAAN PENERIMAAN KLAIM PENEBUSAN POLIS JS
DANA MULTI PROTEKSI PLUS DI PT ASURANSI JIWASRAYA
(PERSERO) JEMBER BRANCH OFFICE

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Balkis Putri Ramadayanti
Nim : 160803102019
Program Studi : D3 Administrasi Keuangan
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal:

25 April 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

Prof. Dr Isti Fadah, M.Si
NIP. 19661020 199002 2 001

Tatok Endhiarto, S.E, M.Si
NIP. 19600404 198902 1 001

Anggota,



Ema Desia Prajitiasari, S.E, M.M
NIP. 19791221 200812 2 001
Mengetahui / Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan,

Dr.Muhammad Miqdad, S.E., MM, Ak, CA
NIP 19710727 199512 1 001

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Nama : BALKIS PUTRI RAMADAYANTI
NIM : 160803102019
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Diploma III Administrasi Keuangan
Judul Laporan : **“PELAKSANAAN PENERIMAAN KLAIM
PENEBUSAN POLIS JS DANA MULTI
PROTEKSI PLUS DI PT ASURANSI
JIWASRAYA (PERSERO) JEMBER
BRANCH OFFICE”**

Jember, 11 April 2019

Mengetahui,

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
D III Administrasi Keuangan**

**Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah Disetujui
Dosen Pembimbing**

**Dr. Sumani, S.E., M.Si
NIP 196901142005011002**

**Dr. Sumani, S.E., M.Si
NIP 196901142005011002**

PERSEMBAHAN

Pertama-tama saya panjatkan puji syukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini yang berjudul “Pelaksanaan Penerimaan Klaim Penebusan Polis Js Dana Multi Proteksi Plus di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office”. Dengan rasa syukur dan bangga Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk :

1. Maha Agung, Allah SWT. yang memberikan karunia-Nya selama ini sehingga dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan baik, benar dan lancar.
2. Teruntuk kedua orangtuaku, ayahanda Nawawi dan Ibunda Titik Megawati yang tiada henti memberikan dukungan kepadaku sejak masih kecil sampai sekarang ini, memberikan segala cintanya untukku, dan selalu sabar kepadaku. Terima kasih atas do'a, semangat, pengorbanan dan bimbingan yang telah diberikan kepadaku.
3. Untuk adikku Gusti Sulton Abil Fatir yang selalu memberikanku motivasi untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir dan segera meniti karir.
4. Seluruh Pegawai PT Asuransi Jiwasraya (Persero) kantor cabang Jember yang selalu memberi bimbingan.
5. Teruntuk adikku Dian Kusuma Wardani yang tiada henti memberi aku semangat sehingga membuatku giat dalam menyelesaikan tugas akhir.
6. Teruntuk Aulya Feni yang telah menjadi partner magang yang selalu menemani dan menghiburku di PT Asuransi Jiwasraya (persero) kantor cabang Jember.
7. Teruntuk adikku Dian Kusuma Wardani yang tiada henti memberi aku semangat sehingga membuatku giat dalam menyelesaikan tugas akhir.
8. Teruntuk Sahabatku Cujee dan Cunov yang menjadi partner dalam segala situasi.
9. Teruntuk Sahabatku Heppy dan Vera yang selalu ada untuk menghiburku.
10. Guru-guru sejak saya Taman Kanak-kanak hingga Sekolah Menengah Atas yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu dengan tulus dan ikhlas.
11. Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, nasihat dan semangat dalam menyelesaikan laporan ini.
12. Almamaterku yang tercinta Universitas Jember.

MOTTO

“Jangan terlalu banyak berharap terhadap oranglain. Jadilah orang yang memberikan harapan dan layak untuk di harapkan “

[Balkis Putri R]

“Yakinlah ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran (yang kau jalani) yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa pedihnya rasa sakit”

[Ali Bin Abi Thalib]

“Keraskan dirimu agar dunia lunak dibawah kakimu. Jika tidak, maka akan sebaliknya”

[Mr. Syafii Efendi]

“Cobalah untuk tidak menjadi orang yang sukses, tetapi jadilah orang yang bernilai”

[Albert Eistein]

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Balkis Putri Ramdayanti

NIM : 160803102019

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul *“PELAKSANAAN PENERIMAAN KLAIM PENEBUSAN POLIS JS DANA MULTI PROTEKSI PLUS DI PT ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) JEMBER BRANCH OFFICE”* adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 11 April 2019

Balkis Putri Ramdayanti
NIM 160803102019

PRAKATA

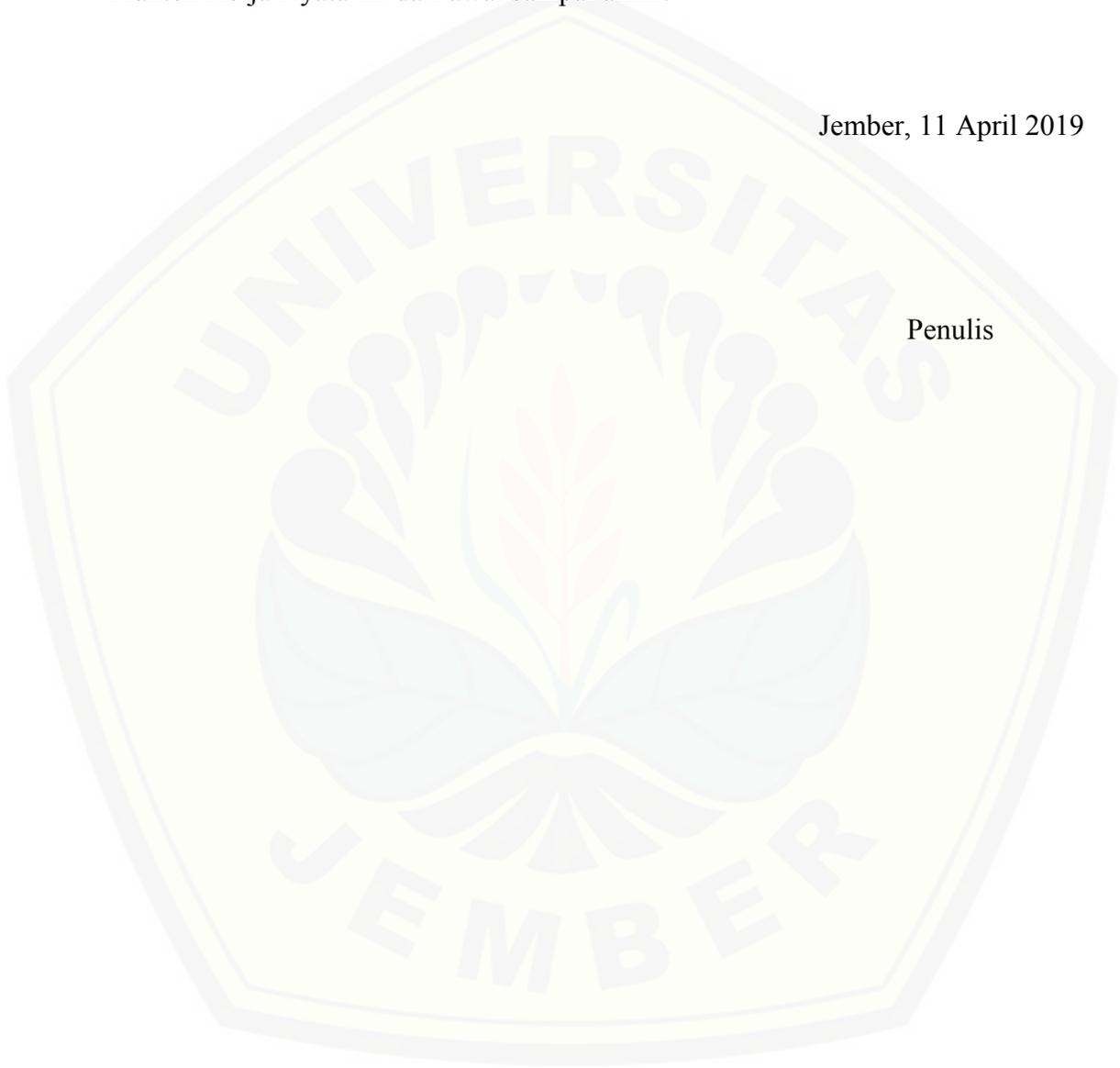
Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “PELAKSANAAN PENERIMAAN KLAIM PENEBUSAN POLIS JS DANA MULTI PROTEKSI PLUS DI PT ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) JEMBER BRANCH OFFICE” dengan tepat waktu. Penyusunan laporan ini digunakan untuk salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Ahli Madya Program Diploma III Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Dalam penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan pihak lain. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M, CS.Sk. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
2. Bapak Dr. Sumani, S.E, M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
3. Bapak Dr. Sumani, S.E, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan dalam proses penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN).
4. Prof. Isti Fadah, M.Si., Tatok Endhiarto, S.E., M.Si., Ema Desia Prajitasari, S.E., M.M. selaku dosen penguji ujian Laporan Praktek Kerja (PKN)
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen, staf karyawan dan staf administrasi di Lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
6. Bapak dan ibu yang kucintai, Bapak Nawawi dan Ibu Titik Megawati yang telah memberikan seluruh dukungannya, kasih sayangnya, pengorbanannya selama ini, semangatnya yang tak pernah luntur, bimbingannya yang begitu berharga dan Do'a yang selalu diberikan kepadaku.
7. Bapak Tri Wahyu Prasetyo selaku kepala seksi di bagian Keuangan dan Umum yang telah banyak memberikan bimbingan dan data-data sebagai proses penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata.
8. Seluruh Pegawai dan Karyawan PT Asuransi Jiwasraya (PERSERO) Jember Branch Office atas kebersamaan yang terjalin selama di Asuransi Jiwasraya (persero) Kantor Cabang Jember.
9. Teman-teman Diploma III Administrasi Keuangan sepejuangan yang telah memberikan pengalaman, sahabat, dan dukungan dalam perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember maupun dalam menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang memberikan banyak dukungan baik secara materi maupun spiritual dalam penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Sehingga, penulis akan menerima dengan senang hati kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan Laporan Praktek Kerja Nyata ini. Akhir kata, saya menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini dari awal sampai akhir.

Jember, 11 April 2019

Penulis



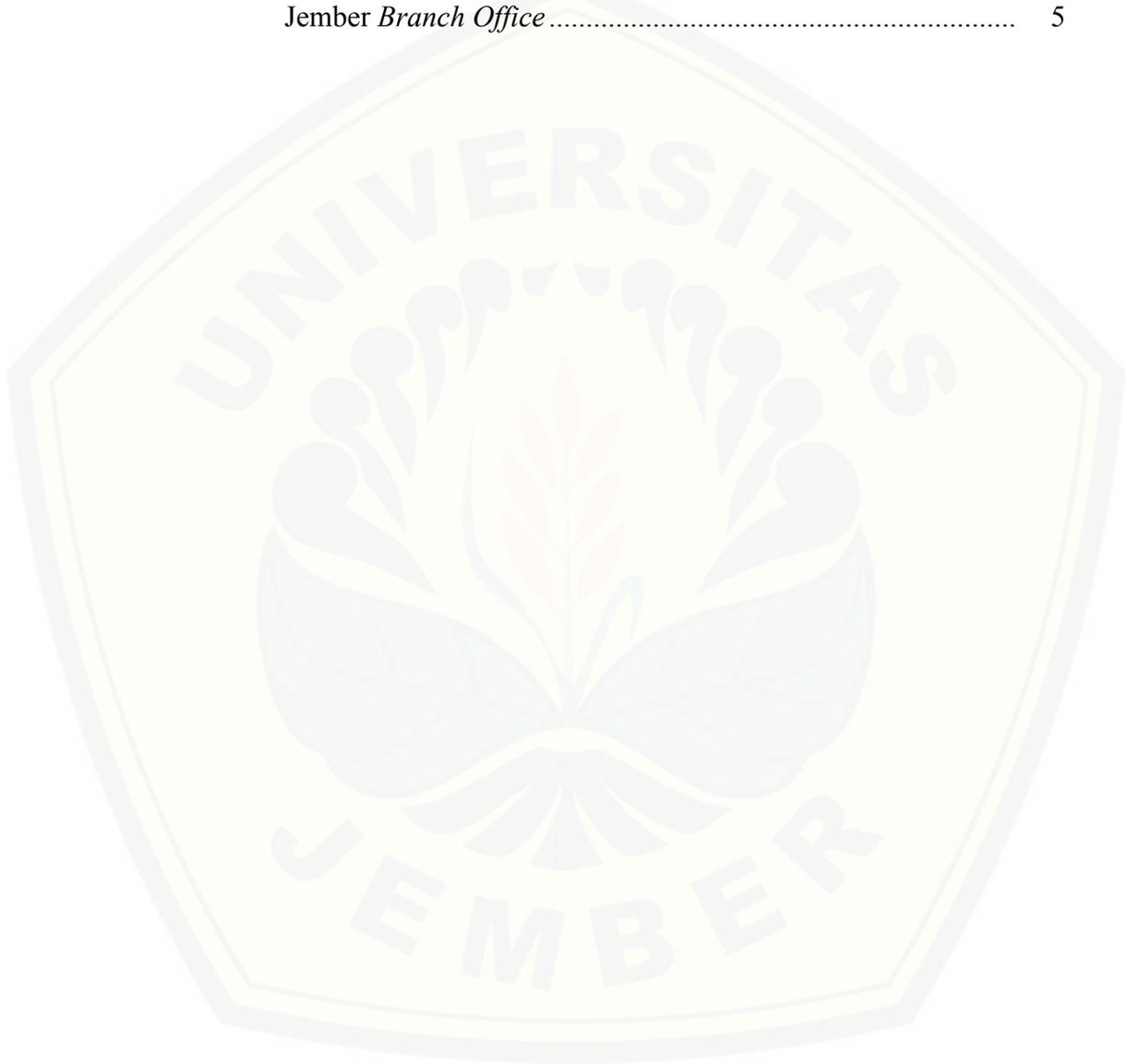
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERNYATAAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. 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. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office	4
1.3.1. Obyek Praktek Kerja Nyata	4
1.3.2. Rincian Kegiatan Riil.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Administrasi	7
2.1.1. Pengertian Administrasi.....	7
2.1.2. Tujuan dan Peranan Administrasi.....	8
2.2. Administrasi Keuangan	8
2.2.1 Definisi Adminisstrasi Keuangan.....	8
2.3. Asuransi	9
2.3.1. Pengertian Asuransi	9
2.3.2. Unsur-unsur Asuransi	10
2.3.3. Tujuan Asuransi.....	11
2.3.4. Manfaat Asuransi.....	12
2.2.5 Jenis-jenis Asuransi	12
2.2.6 Prinsip Dasar Asuransi	14
2.2.7 Istilah-Istilah dalam Asuransi.....	16
BAB 3. GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA	18
3.1. Latar Belakang Sejarah PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office	18
3.1.1. Sejarah PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office	18
3.1.2. Visi dan Misi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember	

<i>Branch Office</i>	21
3.1.3. Logo PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i>	22
3.2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i>	23
3.2.1. Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i>	23
3.2.2. Tugas dan Fungsi dalam Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i>	25
3.3. Kondisi Lingkungan PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i>	35
3.4. Kegiatan Pokok PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i>	35
3.4.1. Kegiatan Pokok PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i>	35
3.4.2. Produk-produk PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i>	37
3.4.3. Js Dana Multi Proteksi Plus (DMP Plus) PT Asuransi Jiwasraya (Persero)	39
3.5. Kegiatan Bagian Pertanggungan	40
BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	41
4.1. Pelaksanaan Administrasi Penerimaan Klaim Penebusan Polis Js Dana Multi Proteksi Plus di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i>	42
4.1.1. Proses Penerimaan Klaim Penebusan Kepada Nasabah	46
4.1.2. Penerimaan Berkas-berkas Persyaratan Penerimaan Klaim Penebusan Kepada Nasabah	48
4.1.3. Pengisian Formulir Pengajuan Klaim	60
4.1.4. Pengisian Surat Tanda Terima Pengajuan Klaim	64
4.1.5. Pengiriman Berkas Persyaratan Pengajuan Klaim Ke Kantor Wilayah Malang	66
4.1.6. Penerimaan Surat Perintah Pembayaran (SPP)	69
4.1.7. Pengisian Surat Izin Pembayaran (SIP)	70
4.1.8. Pengarsipan Berkas-berkas Administrasi Penerimaan Klaim Penebusan	71
4.2. Kegiatan Praktek Kerja Nyata	71
4.3. Identifikasi Permasalahan dan Solusi	72
4.3.1. Identifikasi Permasalahan	72
4.3.2. Alternatif Solusi Permasalahan	73
BAB 5. KESIMPULAN	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Jadwal Jam Kerja Efektif PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i> 4
Tabel 1.2	Jadwal Pelaksanaan PKN di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i> 5

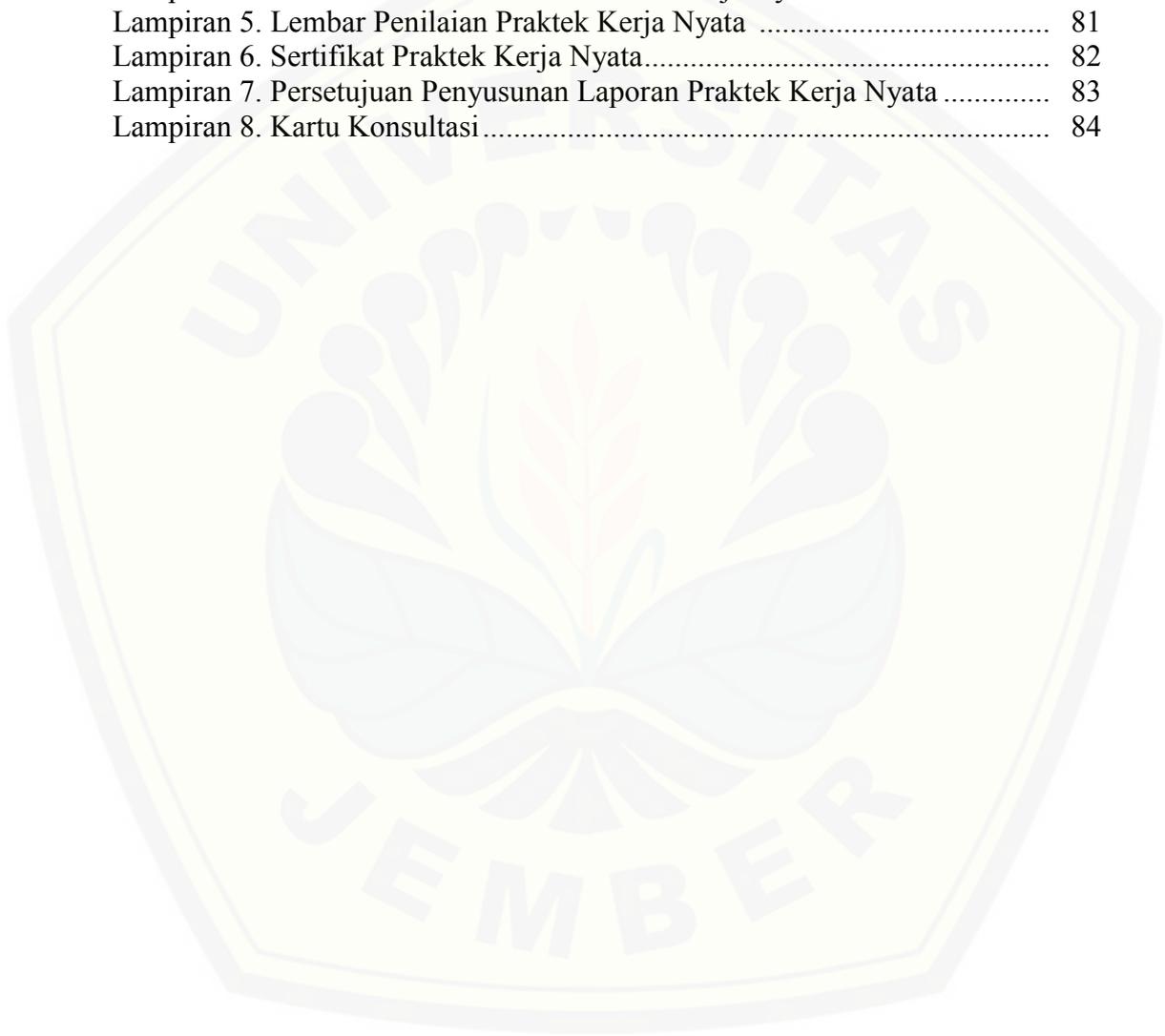


DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1	Logo PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i> 22
Gambar 3.2.	Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember <i>Branch Office</i> 24
Gambar 4.1	Flowchart Administrasi Pengajuan Klaim 42
Gambar 4.2	Alur Pengajuan Klaim dari Nasabah 47
Gambar 4.3	Berkas Persyaratan KTP Nasabah 49
Gambar 4.4	Polis Asuransi Jiwa 50
Gambar 4.5	Data Polis 51
Gambar 4.6	Ketentuan-ketentuan Khusus Polis 52
Gambar 4.7	Buku Tabungan Nasabah 53
Gambar 4.8	Kartu Keluarga (KK) Klaim Meninggal..... 54
Gambar 4.9	Surat Kematian 55
Gambar 4.10	Surat Keterangan Kematian 56
Gambar 4.11	Pernyataan Dokter 57
Gambar 4.12	Pernyataan Dokter (Lanjutan) 58
Gambar 4.13	Surat Kuasa Pemaparan Isi Rekam Medis 59
Gambar 4.14	Pengajuan Klaim Meninggal Dunia 60
Gambar 4.15	Pengajuan Klaim Meninggal Dunia (Lanjutan) 61
Gambar 4.16	Pengajuan Klaim Meninggal Dunia (Lanjutan) 62
Gambar 4.17	Surat Tanda Terima Pengajuan Klaim 65
Gambar 4.18	Nota Dinas..... 68
Gambar 4.19	Surat Perintah Pembayaran 69
Gambar 4.20	Surat Izin Pembayaran 70

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata.....	77
Lampiran 2. Surat Persetujuan Praktek Kerja Nyata	78
Lampiran 3. Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata	79
Lampiran 4. Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata.....	80
Lampiran 5. Lembar Penilaian Praktek Kerja Nyata	81
Lampiran 6. Sertifikat Praktek Kerja Nyata.....	82
Lampiran 7. Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata	83
Lampiran 8. Kartu Konsultasi.....	84



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Informasi berkembang sangat pesat, Akibatnya semakin banyak juga risiko yang terjadi, yang harus dihadapi perusahaan ataupun perorangan. Seorang manusia biasa mungkin hanya bisa melakukan antisipasi akibat yang muncul dari terjadinya risiko. Oleh sebab itu, suatu perusahaan atau perorangan membutuhkan perlindungan atau jaminan atas dirinya atau usahanya.

Masyarakat saat ini memiliki harapan supaya hidupnya bisa bahagia, harmonis dan sukses dalam mengarungi kehidupan, diantaranya : kesehatan, kekayaan dan cinta (Kabar Jiwasraya Edisi 65:2018). Peran perusahaan asuransi dibutuhkan untuk mewujudkan harapan dan menjaga kelancaran usahanya supaya usaha tersebut terus berkesinambungan maupun untuk melindungi dirinya dari suatu hal yang merugikan.

Asuransi merupakan perjanjian antara penanggung dan tertanggung yang mewajibkan tertanggung membayar sejumlah premi untuk memberikan penggantian atas risiko kerugian, kerusakan, kematian atau kehilangan keuntungan yang di harapkan, yang mungkin terjadi atas peristiwa yang tak terduga. Masyarakat tidak harus menabung melalui bank, namun menabung maupun berinvestasi sudah dapat melalui perusahaan asuransi, karena dengan adanya asuransi maka akan dapat meminimalisir risiko yang akan terjadi sewaktu-waktu dimasa depan.

Perusahaan asuransi adalah suatu lembaga yang menyediakan berbagai polis atau perjanjian asuransi untuk melindungi pemakai jasa atau nasabahnya dari berbagai macam risiko kerugian tidak pasti dengan cara membayar premi secara teratur dan jangka waktu tertentu. Perusahaan asuransi di Indonesia sudah mulai berkembang cepat dan lebih baik serta berinovasi dengan

produknya menyesuaikan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Salah satunya adalah PT Asuransi Jiwasraya (Persero) yang sudah berdiri sejak tanggal 31 Desember 1859 dan merupakan Badan Umum Milik Negara (BUMN). PT Asuransi Jiwasraya (Persero) menawarkan jaminan atas risiko masa depan kepada masyarakat melalui berbagai produknya. Perusahaan asuransi bisa dikatakan telah memberikan yang terbaik apabila manfaat asuransi dapat benar-benar dirasakan oleh pihak tertanggung.

Salah satu produk unggulan dari PT Asuransi Jiwasraya (Persero) yaitu Js Dana Multi Proteksi Plus. Js Dana Multi Proteksi Plus banyak diminati oleh masyarakat karena produk ini merupakan produk proteksi sekaligus tabungan yang ditujukan bagi keluarga. Js Dana Multi Proteksi Plus memberikan proteksi tanpa mengabaikan kehandalan investasi dalam bentuk tabungan. 300 % Uang Asuransi dapat dinikmati tertanggung pada akhir masa pertanggungan atau dibayarkan biaya kelangsungan hidup keluarga apabila tertanggung meninggal dunia pada masa pertanggungan ditambah benefit bulanan sebesar 1 % x Uang Asuransi (Jiwasraya.com).

Tuntutan ganti kerugian oleh tertanggung kepada penanggung inilah yang biasanya disebut klaim, namun tidak setiap pengajuan klaim akibat dari peristiwa yang terjadi mendapatkan ganti kerugian (*compensation*), harus dilihat terlebih dahulu apakah peristiwa yang telah terjadi adalah peristiwa yang ditanggung oleh penanggung dan disebutkan dalam polis. Pelaksanaan Klaim asuransi yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan mudah dan tidak diperlambat dalam penyelesaian atau pembayaran klaim sesuai Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. Keterlambatan atau penolakan permohonan pengajuan klaim oleh pihak penanggung biasanya karena persyaratan dalam permohonan pengajuan klaim tidak lengkap.

Nasabah yang berhenti membayar premi asuransi dapat melakukan penebusan sebelum jatuh tempo. Nasabah yang berhenti memiliki dua pilihan dalam mengakhiri masa asuransi, keputusan pertama nasabah berhenti dan tidak menebus premi yang dibayarkan. Keputusan Kedua, nasabah dapat berhenti asuransi dan meminta uang penebusan premi yang dibayarkan. Proses

penebusan uang asuransi nasabah harus mengikuti langkah-langkah administrasi yang harus dilalui dalam kurun waktu tiga sampai lima hari dalam penerimaan klaim penebusan polis Js Dana Multi Proteksi Plus.

Pelaksanaan pelayanan asuransi kepada nasabah harus mempunyai manajemen yang baik. Pelaksanaan ini harus ditunjang dengan pelaksanaan prosedur administrasi yang baik, teratur dan sistematis. Demikian juga dengan PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office* yang juga mengelola usaha pertanggung. Asuransi memerlukan administrasi yang baik untuk menjaga adanya hal-hal yang merugikan perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka pengambilan judul dari Tugas Akhir ini adalah **“PELAKSANAAN PENERIMAAN KLAIM PENEBUSAN POLIS JS DANA MULTI PROTEKSI PLUS DI PT ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) JEMBER BRANCH OFFICE”**.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan praktek kerja nyata ini sebagai berikut :

- a. Mengetahui dan memahami mengenai proses pelaksanaan penerimaan klaim penebusan polis Js Dana Multi Proteksi Plus pada PT ASURANSI JIWASRAYA (Persero) Kantor Cabang Jember.
- b. Membantu dalam melaksanakan kegiatan administrasi program asuransi pada PT ASURANSI JIWASRAYA (Persero) Kantor Cabang Jember.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Memperoleh wawasan pengetahuan dan pengalaman praktis/kerja tentang pelaksanaan penerimaan klaim penebusan polis Js Dana Multi Proteksi Plus di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember.

1.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*

1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata

Obyek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang, yang beralamatkan di JL. P.B. Sudirman No 31, Jember, Jemberlor, Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118. PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Telepon/Faksimile Jiwasraya 0331-487464. Website/E-mail Jiwasraya <http://www.jiwasraya.co.id>

1.3.2 Rincian Kegiatan Riil

Praktek Kerja Nyata berlangsung selama 20 hari (160 jam) kerja efektif, sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, terhitung pada tanggal 01 Februari sampai dengan tanggal 01 Maret 2019.

Berikut ini jadwal jam kerja efektif PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*.

Tabel 1.1 Jadwal Jam Kerja Efektif PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*

Hari	Jam Kerja	
	Pagi	Siang
Senin – Kamis	08.00 – 12.00 WIB	13.00 – 17.00 WIB
Istirahat	12.00 – 13.00 WIB	
Jum'at	08.00 – 11.00 WIB	13.00 – 17.00 WIB
Istirahat	11.00 – 13.00 WIB	
Sabtu & Minggu	Libur	

Sumber : PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*, Februari 2019

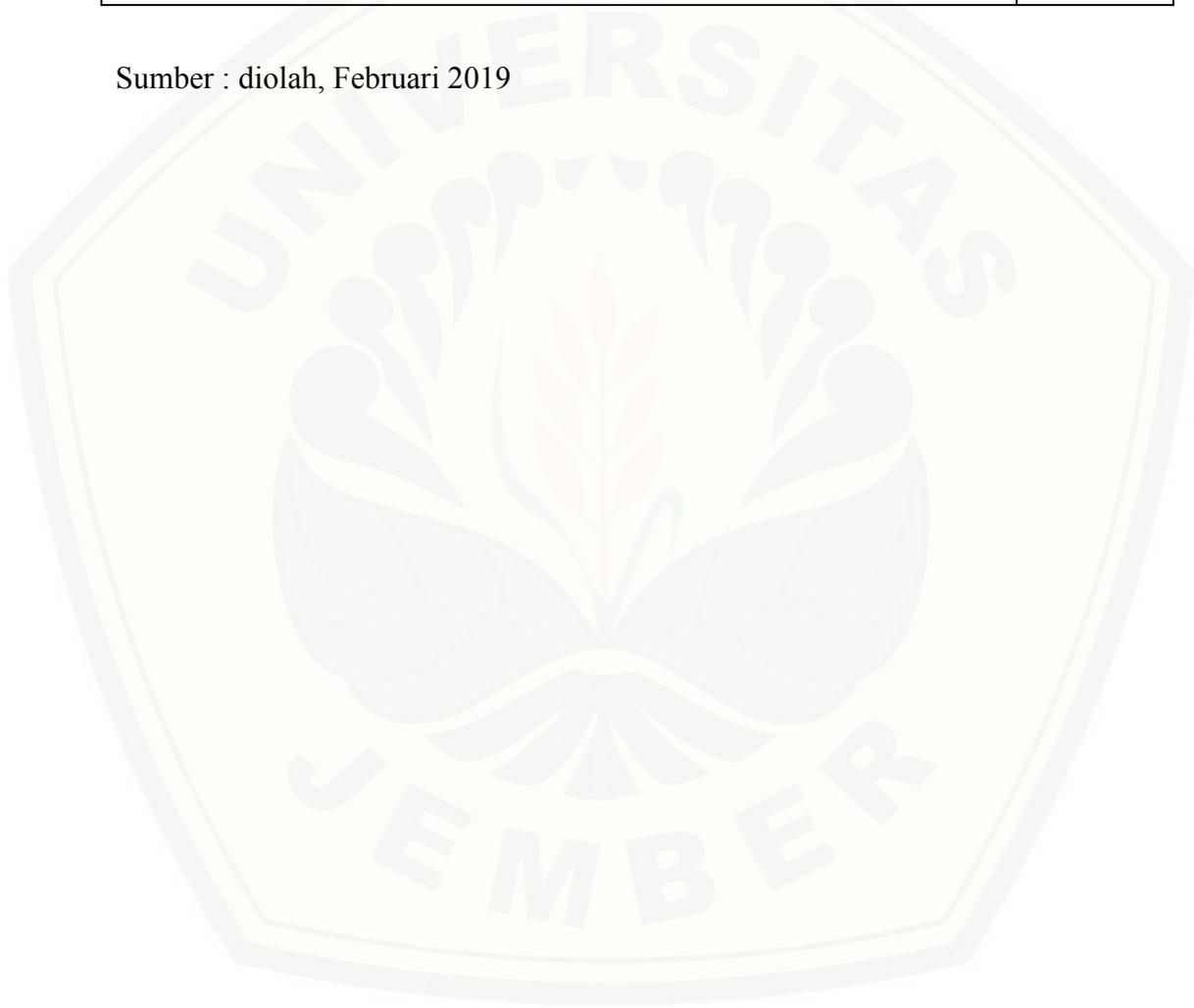
Jadwal pelaksanaan PKN di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) secara uraian kinerja sebagai berikut :

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan PKN di PT Asuransi Jiwasraya (Persero)
Jember Branch Office

NO	KETERANGAN	MINGGU KE-				JUMLAH JAM
		I	II	III	IV	
1	Pengenalan tempat Praktek Kerja Nyata dan seluruh pegawai PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office	X				5
2	Penjelasan mengenai gambaran umum perusahaan, produk-produk perusahaan dan bidang-bidang yang terdapat di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office	X				35
3	Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office a. Memilah, menghitung dan mencetak terkait dengan pelaksanaan Administrasi penebusan dan pencairan polis b. Mengurutkan dan menulis terkait dengan Administrasi klaim dan surat jatuh	X	X	X	X	105

	tempo					
4	Mengumpulkan data, menyusun catatan penting untuk membuat konsep laporan PKN, beserta konsultasi dan penyusunan laporan PKN	X	X	X	X	15
TOTAL JUMLAH JAM						160

Sumber : diolah, Februari 2019



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Administrasi

2.1.1 Pengertian Administrasi

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata “ad” yang berarti intensif dan *ministrative* yang berarti *to serve* atau melayani. Administrasi juga dapat diartikan sebagai kegiatan yang meliputi segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok untuk mencapai tujuan tertentu (Siagian, 2012:3).

Menurut KBBI administrasi adalah usaha dan kegiatan meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, kegiatan kantor dan tatausaha (Govinov, Ivan Tinarbudi;2016).

Siagian (2012:12), mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Pengertian administrasi dalam arti luas, adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih berdasarkan pembagian kerja yang telah ditentukan dalam struktur organisasi dengan mendayagunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Administrasi dalam arti sempit, merupakan kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan menyediakan keterangan bagi pihak yang membutuhkan serta memudahkan memperoleh kembali informasi secara keseluruhan dalam hubungan satu sama lain, atau dengan kata lain disebut tata usaha.

2.1.2 Tujuan dan Peranan Administrasi

Pada administrasi, tentu terdapat tujuan yang dapat berupa seperti tujuan jangka panjang. Tujuan jangka panjang memiliki beberapa ciri-ciri yang diterapkan antara lain bersifat idealistik, bentuknya relatif abstrak, serta kualifikasinya tidak terbatas. Tujuan jangka panjang tidak ditentukan oleh para anggota organisasi yang bergabung kemudian, melainkan oleh para pelopor atau pendiri organisasi yang bersangkutan.

Pada hakikatnya perkembangan berbagai cabang ilmu pengetahuan terjadi sebagai tanggapan terhadap dinamika manusia. Pemahaman yang tepat tentang perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dan membenarkan pendapat tersebut. Peranan utama sistem administrasi adalah untuk membantu memudahkan pelaksanaan tugas pekerjaan pokok lainnya. Pada dasarnya sistem administrasi memiliki peranan yang sangat penting bagi perusahaan, karena dapat membantu perusahaan dalam memberikan data/informasi yang diperlukan oleh pimpinan perusahaan dan memudahkan pimpinan dalam mengambil keputusan dalam pelaksanaan tugas selanjutnya, untuk menjadi seseorang yang bernaung dalam kantor, tentulah administrasi dan manajemen menjadi hal yang paling sering dilakukan dan harus memahami dengan sebenar-benarnya. Kegiatan ini juga menjadi tolak ukur mampu atau tidaknya pada sebuah perusahaan besar yang bernaung pada sistem administrasi dan manajemen yang tertata rapi.

2.2 Administrasi Keuangan

2.2.1 Definisi Administrasi Keuangan

Secara singkat, pengertian administrasi keuangan menurut para ahli terbagi menjadi dua yaitu sebagai berikut :

- 1) Pengelolaan keuangan. Pengertian ini adalah pengertian administrasi keuangan secara luas. Pengertian ini terkandung proses pengaturan serta penetapan kebijakan yang berkaitan dengan pengadaan ataupun pemanfaatan keuangan sehingga tugas-tugas pokok organisasi terwujud secara efektif dan efisien.

- 2) Tata usaha keuangan. Ini adalah pengertian administrasi keuangan dalam arti sempit. Pengertian ini berkaitan bahwa administrasi keuangan berkaitan dengan proses menerima, menyimpan, serta mengeluarkan uang dengan aktifitas penata bukuan. Aktifitas ini dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang sedang berlaku.

Administrasi keuangan adalah pengelolaan yang meliputi segala aktifitas yang berkaitan dengan keuangan dan pencapaian tujuan sebuah organisasi perusahaan. Pada akhirnya, administrasi keuangan akan berkaitan erat dengan laporan keuangan.

2.3 Asuransi

2.3.1 Pengertian Asuransi

Definisi Asuransi atau Pertanggungmen menurut Undang-Undang No 2 Tahun 1992 Pasal 1 merupakan perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Menurut Salim (2002:1) asuransi adalah suatu kemauan untuk menetapkan kerugian kecil yang sudah pasti sebagai pengganti (substitusi) kerugian-kerugian yang belum pasti. Subekti (2001:217-218) memberikan definisi asuransi sebagai suatu perjanjian yang termasuk dalam golongan perjanjian untung-untungan (*kansovereenkomst*). Perjanjian untung-untungan ialah suatu perjanjian yang dengan sengaja digantungkan pada suatu kejadian yang belum terjadi, kejadian yang telah terjadi akan menentukan untung ruginya salah satu pihak.

Asuransi adalah suatu perjanjian antara nasabah asuransi (tertanggung) dengan perusahaan asuransi (penanggung) mengenai pengalihan risiko dari nasabah kepada perusahaan asuransi. Risiko yang dialihkan meliputi :

Kemungkinan kerugian material yang dapat dinilai dengan uang yang dialami nasabah, sebagai akibat terjadinya suatu peristiwa yang mungkin/belum pasti akan terjadi (*Uncertainty of Occurrence & Uncertainty of Loss*). Misalnya :

1. Risiko terbakarnya bangunan dan/atau harta benda di dalamnya sebagai akibat sembaran petir, kelalaian manusia, arus pendek.
2. Risiko kerusakan mobil karena kecelakaan lalu lintas, kehilangan karena pencurian.
3. Meninggal atau cedera akibat kecelakaan, sakit.
4. Banjir, angin topan, badai, gempa bumi, tsunami.

2.3.2 Unsur-unsur Asuransi

Pasal 246 KUHD membagi unsur-unsur asuransi menjadi 4, yaitu :

- 1) *Insured*, pihak tertanggung yang mengikatkan diri akan membayar uang premi kepada pihak perusahaan asuransi sekaligus atau berangsur-angsur.
- 2) *Insurer*, pihak asuransi atau pihak penanggung yang mengikatkan diri kepada tertanggung (*insured*), apabila terjadi suatu kerugian, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan oleh *insured*.
- 3) *Accident*, suatu peristiwa yang tak tertentu, belum dapat diprediksi sebelumnya.
- 4) *Interest*, kepentingan dimana pihak *insured* berkepentingan terhadap sesuatu yang dipertanggungkannya itu dan akan sangat merugi bila terjadi peristiwa yang tidak tentu, atau dengan kata lain bahwa pihak *insured* berharap betul agar objek yang diasuransikannya tidak terjadi *accident*.

2.3.3 Tujuan Asuransi

Secara umum asuransi bertujuan untuk memberikan perlindungan (proteksi) atas kerugian keuangan yang ditimbulkan oleh peristiwa yang tidak diduga sebelumnya. Tujuan asuransi secara detail antara lain :

- a. Memberikan jaminan perlindungan dari risiko-risiko kerugian yang diderita satu pihak. Contohnya, apabila tertanggung menderita kerugian,

kerusakan atau kehilangan keuntungan, namun bertanggung memajemen risiko tersebut dengan asuransi, maka ganti rugi yang akan diberikan oleh penanggung untuk mengatasi risiko tersebut, yang bertujuan untuk mengatasi kerugian *finansial* tertanggung akibat kerugian, kerusakan dan kehilangan keuntungan atau bangkrut, sehingga tertanggung masih mampu melakukan aktifitas seperti sebelum menderita kerugian.

- b. Meningkatkan efisiensi tertanggung yang memiliki risiko, karena dengan menutup asuransi tidak perlu melakukan pengamanan dan pengawasan secara khusus untuk mengantisipasi risiko dan memberikan perlindungan yang mungkin akan memakan biaya dan tenaga yang lebih banyak.
- c. Jika menutup asuransi sejumlah uang (misal asuransi jiwa, pendidikan, kesehatan dan lain-lain) asuransi menjadi sarana investasi yang dapat dipersamakan dengan menabung. Jumlah premi yang dibayar kepada pihak asuransi akan dikembalikan kepada tertanggung dalam jumlah yang lebih besar.
- d. Khusus bagi penanggung (perusahaan asuransi) memberikan atau menjual jasa untuk meringankan risiko yang dihadapi oleh nasabahnya atau para tertanggung dengan mengambil alih risiko yang dihadapinya. Menciptakan rasa tenang di kalangan nasabahnya, sehingga lebih berani menggiatkan usaha yang lebih besar.

2.3.4 Manfaat Asuransi

Setiap asuransi pasti bermanfaat, secara umum manfaatnya adalah :

- 1) Memberikan jaminan perlindungan dari risiko-risiko kerugian yang diderita satu pihak.
- 2) Meningkatkan efisiensi, karena tidak perlu secara khusus mengadakan pengamanan dan pengawasan untuk memberikan perlindungan yang memakan banyak tenaga, waktu dan biaya.
- 3) Transfer Risiko, dengan membayar premi yang relatif kecil, seseorang atau perusahaan dapat memindahkan ketidakpastian atas hidup dan harta bendanya (risiko) ke perusahaan asuransi.

- 4) Pemerataan biaya, yaitu cukup hanya dengan mengeluarkan biaya yang jumlahnya tertentu dan tidak perlu mengganti/membayar sendiri kerugian yang timbul yang jumlahnya tidak tentu dan tidak pasti.
- 5) Dasar bagi pihak bank untuk memberikan kredit karena bank memerlukan jaminan perlindungan atas agunan yang diberikan oleh peminjam uang.
- 6) Sebagai tabungan, karena jumlah yang dibayar kepada pihak asuransi akan dikembalikan dalam jumlah yang lebih besar. Hal ini khusus berlaku untuk asuransi jiwa.
- 7) Menutup *Loss of Earning Power* seseorang atau badan usaha.

2.3.5 Jenis-Jenis Asuransi

Asuransi diklasifikasikan berdasarkan kejadian yang tidak dikehendaki, yaitu :

1) Asuransi Jiwa (*Life Insurance*)

Asuransi jiwa memberikan perlindungan terhadap aliran pendapatan kepada ahli waris akibat kematian. Produk-produk dari perusahaan asuransi jiwa meliputi :

- a. Asuransi kecacatan (*disability insurance*), member perlindungan terhadap aliran pendapatan bila pihak bertanggung mengalami cacat tubuh sehingga tidak bisa bekerja.
- b. Anuitas (*annuity*), adalah produk asuransi yang menjamin aliran pendapatan seumur hidup. Pada umumnya, anuitas dijual kepada kelompok atau grup dalam bentuk program dana pensiun sehingga dapat menekan perilaku pilihan merugikan.
- c. Asuransi kesehatan, memberi proteksi terhadap ongkos kesehatan yang semakin hari semakin mahal. Pada umumnya, asuransi kesehatan dijual kepada perusahaan (*company-sponsored programs*) untuk memberi perlindungan terhadap jaminan kesehatan pekerjanya.

- d. Asuransi jiwa berjangka, memberikan manfaat kematian tetapi tidak ada peningkatan kas (tidak mengandung elemen investasi). Asuransi jenis ini sulit dijual karena bila masa asuransi telah habis (*expired*) maka pemegang polis tidak mendapatkan manfaat dari premi yang telah dibayarnya.
- e. Asuransi jiwa penuh, adalah polis dengan dua ciri :
 - 1) Membayar sejumlah nilai tertentu pada saat kematian pihak tertanggung, dan
 - 2) Mengakumulasikan nilai tunai yang dapat dipinjam pemilik polis. Asuransi jiwa penuh menjamin pihak tertanggung sepanjang masa hidupnya.
- f. Asuransi jiwa universal, memberikan manfaat yang merupakan kombinasi antara asuransi jiwa berjangka dan jiwa penuh.

2) Asuransi Umum/Non-Jiwa

- a. Asuransi harta benda, member perlindungan terhadap aliran pendapatan dari properti (rumah, mobil, toko, pabrik, dan sebagainya) akibat kejadian seperti kecelakaan, kebakaran, pencurian, bencana alam, dan kejadian yang tidak dapat dihindarkan lainnya.
- b. Asuransi tanggung gugat (*liability insurance*), memproteksi pihak tertanggung terhadap klaim pihak ketiga akibat produk cacat atau kecelakaan. Pada negara-negara maju, selain dibeli oleh perusahaan manufaktur untuk memproteksi terhadap produk cacat, asuransi tanggung gugat (*liability insurance*) juga dibeli oleh para profesional, seperti dokter, pengacara, dan kontraktor bangunan yang menghindari mereka dari klaim, misalnya karena kesalahan diagnosis, kalah dalam kasus pengadilan, dan kesalahan konstruksi.

2.3.6 Prinsip Dasar Asuransi

Perjanjian asuransi merupakan perjanjian khusus yang di atur dalam KUHD. Maka, dalam perjanjian asuransi mengharuskan diterapkannya prinsip-prinsip perjanjian asuransi dalam buku Aspek Hukum Perjanjian Asuransi sebagai berikut :

- a. Prinsip Kepentingan yang dapat di Asuransikan (*insurable interest*)
Tertanggung dikatakan memiliki kepentingan atas objek yang di asuransikan, apabila tertanggung akan menderita kerugian keuangan (*finansial*) seandainya terjadi musibah yang menimbulkan kerugian atau kerusakan atas objek tersebut. Prinsip tersebut dapat di jabarkan dalam pasal 250 KUHD yang menentukan bahwa :
“Apabila seseorang yang telah mengadakan pertanggungan untuk diri sendiri, atau apabila seorang, yang untuknya telah di adakan suatu pertanggungan, pada saat di adakannya pertanggungan itu tidak mempunyai kepentingan itu, maka penanggung tidaklah diwajibkan memberikan ganti rugi”.
- b. Prinsip Iktikad Baik yang Teramat Baik (*Utmost Goodfaith*)
Prinsip “*Utmost Goodfaith*”, sering pula dipadankan dengan kalimat kejujuran yang sempurna. Pelaksanaan prinsip ini membebaskan kewajiban kepada tertanggung untuk memberitahukan sejelas-jelasnya dan teliti mengenai segala fakta-fakta penting yang berkaitan dengan objek yang diasuransikan.
- c. Prinsip Keseimbangan (*Idemniteit Principle*)
Memberikan ganti rugi kepada tertanggung sesuai dengan besarnya kerugian yang dialaminya, sesaat sebelum terjadinya kerugian. Apabila objek yang diasuransikan terkena musibah sehingga menimbulkan kerugian, maka penanggung akan memberi ganti rugi untuk mengembalikan posisi keuangan tertanggung setelah terjadi kerugian menjadi sama dengan sesaat sebelum terjadi kerugian. Tertanggung tidak berhak memperoleh ganti rugi lebih besar daripada kerugian yang dideritanya.

d. Prinsip Subrogasi (*Subrogaton Principle*)

Prinsip subrogasi diatur dalam pasal 284 KUHD yang menyatakan sebagai berikut :

“Seorang penanggung yang telah membayar kerugian sesuatu barang yang dipertanggung, menghentikan si tertanggung dalam segala hak yang diperolehnya terhadap orang-orang ketiga berhubung dengan penerbitan kerugian tersebut; dan si tertanggung itu adalah bertanggung jawab untuk setiap perbuatan yang dapat merugikan hak si penanggung terhadap orang-orang ketiga itu.”

e. Prinsip Sebab Akibat (*Causaliteit Principle/Causa Proxima Principle*)

Apabila kepentingan yang diasuransikan mengalami musibah atau kecelakaan, maka pertama-tama penanggung akan mencari sebab-sebab yang aktif dan efisien yang menggerakkan suatu rangkaian peristiwa tanpa terputus sehingga pada akhirnya terjadilah musibah atau kecelakaan tersebut.

f. Prinsip Kontribusi (*Contribution Principle*)

Tertanggung dapat saja mengasuransikan harta benda yang sama pada beberapa perusahaan asuransi. Apabila terjadi kerugian atas objek yang diasuransikan maka secara otomatis berlaku prinsip kontribusi. Prinsip kontribusi berarti bahwa, apabila penanggung telah membayar penuh ganti rugi yang menjadi hak tertanggung, maka penanggung berhak menuntut perusahaan-perusahaan lain yang terlibat suatu pertanggungan (secara bersama-sama menutup asuransi harta benda milik tertanggung) untuk membayar kerugian masing-masing besarnya sebanding dengan jumlah pertanggungan yang ditutupnya.

g. Prinsip Mengikuti Keberuntungan Penanggung Pertama (*Follow the fortune of the ceding company*)

Prinsip mengikuti keberuntungan penanggung pertama artinya reasuransi hanyalah terbatas pada klaim yang sah dan wajib dibayar oleh penanggung ulang dapat diminta persetujuannya untuk menyetujui penyelesaian klaim atas dasar kompromi.

2.3.7 Istilah-istilah dalam Asuransi

Istilah-istilah dalam asuransi memiliki makna tersendiri yang sulit dipahami oleh masyarakat awam adalah sebagai berikut :

- a. Agen merupakan orang-orang yang terikat dengan perusahaan asuransi yang bertindak untuk mencari nasabah, merundingkan ketentuan polis, dan melayani para pemegang polis.
- b. Anuitas merupakan serangkaian pembayaran periodik yang diberikan perusahaan asuransi kepada pemegang polis anuitas. Anuitas adalah orang yang usianya dipakai sebagai patokan dalam penghitungan manfaat polis.
- c. Aktuaris merupakan orang-orang profesional yang memiliki tanggung jawab untuk memperkirakan berapa besaran dana yang diperlukan dalam bentuk premi atau iuran pensiun untuk pembayaran jangka panjang.
- d. Proposal dalam istilah asuransi adalah penjelasan-penjelasan yang dilakukan oleh perusahaan asuransi mengenai manfaat uang pertanggungan yang dijamin dalam program asuransi kumpulan.
- e. Polis merupakan perjanjian asuransi antara penanggung dengan pemegang polis serta dokumen lain yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan perjanjian asuransi tersebut. Polis asuransi sering disebut juga sebagai kontrak polis.
- f. Ketentuan polis merupakan pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam polis asuransi, di dalamnya menerangkan tata cara dan syarat-syarat kontrak pertanggungan asuransi.
- g. Premi merupakan sejumlah uang sebagaimana tercantum dalam polis yang disetujui oleh pemegang polis untuk dibayarkan kepada perusahaan asuransi sesuai dengan perjanjian agar polis tetap aktif.
- h. Risiko dalam asuransi merupakan kerugian yang dapat terjadi oleh individu yang dipertanggungkan.
- i. Komisi dalam asuransi merupakan bagian dari premi yang kemudian dibayarkan kepada agen sebagai balas jasa dalam mendapatkan dan melayani pemegang polis.

- j. Klaim merupakan permintaan atau tuntutan pembayaran manfaat sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam polis asuransi.
- k. Lapse dalam asuransi merupakan pembatalan atau pemberhentian masa efektif polis karena premi tidak dibayarkan setelah melewati masa tenggang.
- l. Tanggungan dalam asuransi merupakan seorang suami, istri, anak, atau anggota keluarga lain yang sah tercantum dalam polis.
- m. Tertanggung merupakan orang atau sekelompok orang yang risikonya dipertanggungjawabkan dalam kontrak asuransi.
- n. Uang pertanggungan adalah sejumlah uang yang menjadi kewajiban pihak asuransi untuk mengganti semua atau sebagian kerugian keuangan yang terjadi pada tertanggung sebagaimana disebutkan dalam polis.
- o. Asuransi berjangka adalah polis asuransi dengan masa pertanggungan tertentu atau tidak seumur hidup.
- p. Asuransi seumur hidup adalah polis asuransi jiwa yang memberikan pertanggungan seumur hidup, asuransi ini sering disebut sebagai asuransi permanen.
- q. Masa tenggang dalam asuransi adalah periode waktu setelah jatuh tempo premi lanjutan, yang mana premi masih dapat dibayarkan tanpa dikenai bunga sedang pertanggungan masih *in force* (status di mana polis asuransi aktif dan mengikat secara hukum). Masa tenggang bervariasi tergantung jenis polis dan tahapan pembayaran.
- r. Masa tunggu dalam asuransi adalah periode tertentu setelah polis diterbitkan, yang mana biaya kesehatan tertanggung tidak dijamin oleh polis. Masa tunggu lamanya adalah enam bulan hingga dua tahun dan hanya berlaku untuk biaya kesehatan karena penyakit bukan karena kecelakaan.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA

3.1. Latar Belakang Sejarah PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office

3.1.1 Sejarah PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office

Perusahaan ini berdiri dengan satu tujuan mulia, yaitu mendidik masyarakat merencanakan masa depan. Sebuah gagasan besar yang telah lebih dari 152 tahun lalu disadari makna pentingnya oleh para perintis, pendiri dan penentu kebijakan di Republik ini, untuk mengemban tugas mulia ini, Jiwasraya mengerahkan seluruh dedikasi dan keahliannya untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat akan asuransi jiwa dan perencanaan keuangan yang semakin kompleks dan kompetitif.

Tanggal 31 Desember 1859 menjadi awal kiprah Jiwasraya di Indonesia yang lahir dengan nama *Nederlandsche Indische Levenverzekering en Lijvrente Maatschappij* (NILLMIJ). Perusahaan mengalami peleburan dengan sembilan perusahaan milik pemerintah kolonial Belanda lainnya dan satu perusahaan nasional. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 214 tahun 1961, tanggal 1 Januari 1961, 9 (sembilan) perusahaan asuransi jiwa milik Belanda dengan inti NILLMIJ van 1859 dilebur menjadi Perusahaan Negara Asuransi Djiwa Eka Sedjahtera.

4 (empat) tahun kemudian tepatnya tanggal 1 Januari 1965 berdasarkan Keputusan Menteri PPP Nomor BAPN 1-3-24, nama Perusahaan negara Asuransi Djiwa Eka Sedjahtera diubah menjadi Perusahaan Negara Asuransi Djiwa Djasa Sedjahtera.

Setahun kemudian tepatnya tanggal 1 Januari 1966, berdasarkan PP No.40 tahun 1965 didirikan Perusahaan Negara yang baru bernama Perusahaan Negara Asuransi Djiwasraya yang merupakan peleburan dari Perusahaan negara Asuransi Djiwa Sedjahtera.

Berdasarkan SK Menteri Urusan Perasuransian Nomor 2/SK/66 tanggal 1 Januari 1966, PT Pertanggung Djiwa Dharma Nasional dikuasai oleh Pemerintah dan diintegrasikan kedalam Perusahaan Negara Asuransi Djiwasraja. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 33 tahun 1972, tanggal 23 Maret 1973 dengan Akta Notaris Mohamad Ali Nomor 12 tahun 1973, Perusahaan Negara Asuransi Djiwasraya berubah status menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Asuransi Jiwasraya yang Anggaran Dasarnya kemudian diubah dan ditambah dengan Akta Notaris Sri Rahayu Nomor 839 tahun 1984 Tambahan Berita Negara Nomor 67 tanggal 21 Agustus 1984 menjadi PT Asuransi Jiwasraya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 tahun 1995, diubah dan ditambah terakhir dengan Akta Notaris Imas Fatimah SH, Nomor 10 tanggal 12 Mei 1988 dan Akte Perbaikan Nomor 19 tanggal 8 September 1998 yang telah diumumkan dalam Tambahan Berita Negara Nomor 1671 tanggal 16 Maret 2000 dan Akte Perubahan Notaris Sri Rahayu H.Prasetyo,SH, Nomor 03 tanggal 14 Juli 2003 menjadi PT Asuransi Jiwasraya (Persero).

Anggaran Dasar PT Asuransi Jiwasraya (Persero) telah beberapa kali diubah dan ditambah, terakhir dengan Akta Notaris Netty Maria Machdar, SH. Nomor 74 tanggal 18 Nopember 2009 sebagaimana surat Penerimaan Pemberitahuan Perubahan Anggaran Dasar Departemen Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-AH.01.10.01078 tanggal 15 Januari 2010, dan Akta Nomor 155 tanggal 29 Agustus 2008 yang telah mendapatkan persetujuan Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia sesuai Surat Keputusan Nomor AHU-96890.AH.01.02 tahun 2008 tanggal 16 Desember 2008.

Komitmen dan semangat untuk terus menjadikan gagasan mulia tersebut sebagai landasan pelayanan dan panduan gerak laju bisnisnya mengantarkan Jiwasraya pada berbagai penghargaan kinerja tidak hanya diakui di Indonesia saja, bahkan dunia. Pada tahun 2011, Jiwasraya untuk ke-dua kalinya meraih penghargaan *World Finance Award* untuk kategori *Insurance Company of The Year*. Sebuah apresiasi membanggakan yang akan memacu lahirnya berbagai

inisiatif dan terobosan penting bagi pencapaian kinerja yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Perkembangan kompetisi global, Jiwasraya terus menata seluruh lini pelayanannya untuk bekerja lebih efisien dan produktif, seraya mengoptimalkan berbagai potensi yang dimiliki. Pada sisi produk, Jiwasraya tidak pernah berhenti melakukan inovasi berdasarkan perhitungan dan *benchmack* yang cermat (*new product development*). Sumberdaya dan energi Perusahaan juga difokuskan pada berbagai lini penting agar dapat meningkatkan level produktifitas kinerja sehingga mampu mendorong pencapaian target. Aspek pemasaran sebagai garda depan penjualan didukung melalui kegiatan promosi yang dilakukan sejalan dengan peningkatan kualifikasi, keahlian dan jumlah agen untuk menguatkan penetrasi ke wilayah dan segmen yang belum tergarap optimal. Jiwasraya juga telah melakukan investasi yang serius untuk meningkatkan kapasitas kinerja dari sisi teknologi informasi sehingga mampu memberikan dampak yang signifikan pada percepatan, kehandalan dan keakuratan pelayanan.

Melalui berbagai strategi, inisiatif strategis, sikap, tindakan yang makin profesional, yang dilandasi tujuan mulia, Jiwasraya memacu langkah menuju 5 (lima) besar Perusahaan asuransi jiwa di Indonesia yang membanggakan Indonesia dan diakui dunia.

Asuransi Jiwasraya kantor cabang Jember pertama kali didirikan pada tanggal 1 Januari 1969 berlokasi di jalan R.A kartini nomor 23 Jember. Status yang ada sebagai Kantor Unit Daerah (KUD) yang menjadi bagian dari kantor Surabaya dan diresmikan oleh Kepala Cabang Surabaya Drs. Sutrisno A.Y. Kantor Unit Produksi Daerah (KPUD) kemudian diubah menjadi Kantor Perwakilan Perusahaan Negara (KPPN) Asuransi Jiwasraya pada tahun 1971. Kemudian pada tahun 1982, Perusahaan Negara Asuransi Jiwasraya Perwakilan Jember masuk sebagai cabang Malang dan berpindah di lokasi jalan P.B Sudirman No. 31, Jember. Pada saat itu sudah menjadi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember yang beroperasi di bawah pengawasan Depkeu Direktorat Jenderal Moneter hingga kini dikenal dengan nama PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office* atau Cabang Jember.

3.1.2 Visi dan Misi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*

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.

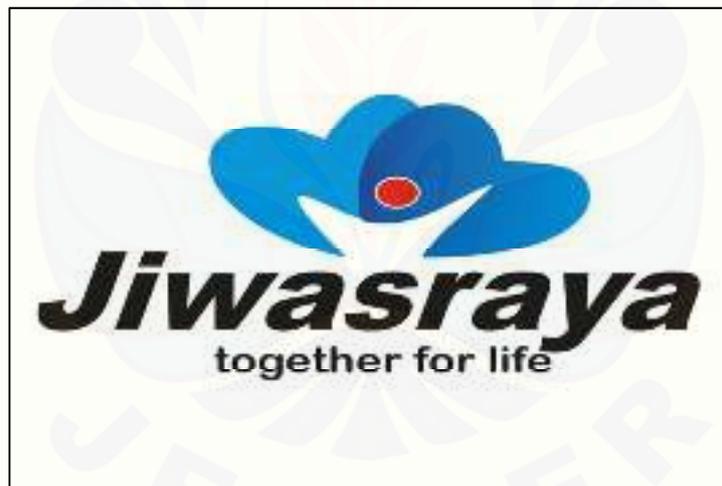
Misi ini dapat dirinci sebagai berikut :

Tata nilai (*Core Value*) PT Asuransi Jiwasraya (Persero) PASTI :

- a. Profesional (*Professional*), dimaksudkan bahwa setiap karyawan dan mitra kerja perusahaan harus menjalankan tugas dan fungsinya secara benar, penuh tanggungjawab serta berkomitmen untuk meningkatkan kualitas diri masing-masing.
- b. Akurat (*Accurate*) dimaksudkan bahwa setiap karyawan dan mitra kerja perusahaan harus dapat menghasilkan pekerjaan yang dapat di andalkan sebagai dasar pengambilan keputusan yang tepat.
- c. 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.
- d. Terpercaya (*Trustworthy*), dimaksudkan bahwa setiap karyawan dan mitra kerja Perusahaan harus memiliki sikap kerja dan keterampilan serta kompetensi yang dapat menciptakan perilaku disiplin dan berkomitmen sehingga dapat selalu diandalkan dalam memberikan layanan kepada pelanggan maupun dalam pelaksanaan tugasnya.

- e. 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.
- f. 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.

3.1.3 Logo PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office



Gambar : 3.1 Logo PT Asuransi Jiwasraya (Persero)

Sumber: PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*, 2019

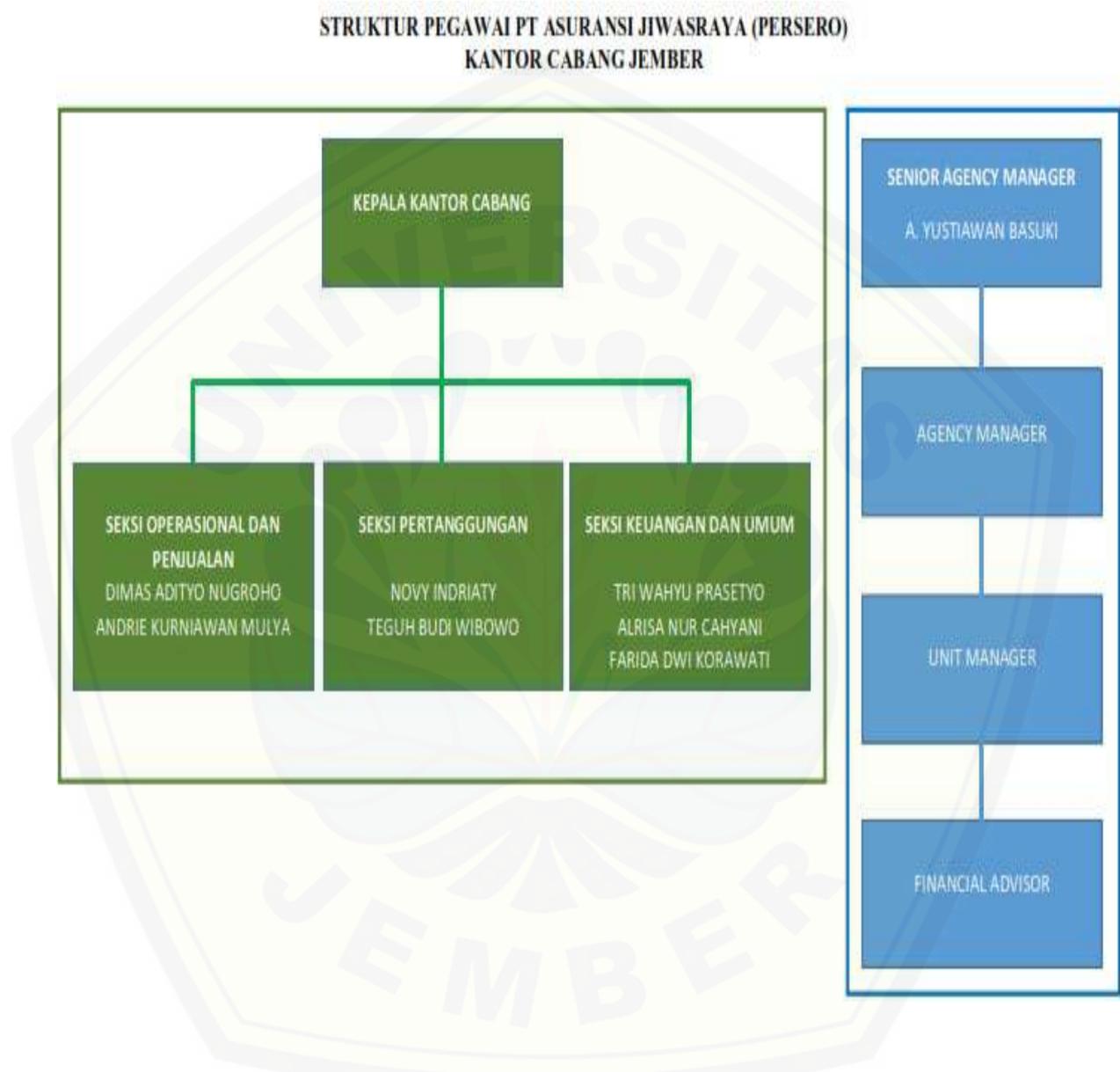
Direktur Umum PT Asuransi Jiwasraya (Persero) memperkenalkan logo baru berupa visualisasi pohon yang menyerupai dua hati. Logo baru tersebut memiliki makna perlindungan masa depan yaitu *peace of mind* yang artinya ketentraman hati dan pikiran. Logo tersebut juga memberikan simbol keteguhan hati PT Asuransi Jiwasraya (Persero) sebagai perusahaan asuransi pertama untuk tetap bertahan dan berjaya serta menegaskan eksistensi di industri asuransi Indonesia.

3.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office

3.2.1 Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office

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 3.2 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)

Sumber: PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*,

Februari 2019

3.2.2 Tugas dan Fungsi dalam Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*

Adapun fungsi utama, tugas utama, tanggungjawab, wewenang masing-masing fungsi bagian-bagian dalam struktur di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember adalah sebagai berikut :

1) Kepala Cabang

Fungsi Utama :

- a. Merencanakan, mengkoordinir dan memimpin dan mengawasi pelaksanaan semua kegiatan kantor cabang mulai dari operasional, penjualan, pertanggungan, keuangan dan umum agar tetap 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 Government*).
- b. Mengkoordinasikan dan memantau serta mengevaluasi pelaksanaan aktifitas kantor cabang diantaranya :
 - a) Memastikan bahwa program kerja kantor cabang selaras dengan sasaran strategis perusahaan yang telah ditetapkan.
 - b) Melakukan evaluasi pencapaian program kerja kantor cabang.
 - c) Melakukan analisis dan memberikan masukan strategis kepada manajemen pada hal-hal yang dapat memberikan dampak signifikan pada pencapaian strategi perusahaan dari kegiatan 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 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 dikantor cabang.
- i. Membangun kompetensi personil di unit kerjanya sehingga memenuhi standar kompetensi yang ditentukan melalui ketertiban dalam proses *assessment*, pelaksanaan pelatihan, *coaching* dan *counselling*.
- j. Identifikasi risiko yang mungkin terjadi yang dapat berdampak pada kinerja dan reputasi perusahaan.
- k. Mengevaluasi kerjasama dengan pihak ketiga dalam penyelenggaraan.

Wewenang :

- a. Mengusulkan pedoman , kebijakan, SOP, dan intruksi kerja terkait sistem dan pengelolaan kantor cabang.
- b. Menetapkan pemilihan dan penempatan personil 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 yang sesuai kewenangannya sesuai dengan ketentuan perusahaan.

2) Kepala Seksi Keuangan dan Umum

Fungsi utama :

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

Tanggungjawab :

- a. Mengusulkan pedoman, kebijakan, dan SOP terkait pengelolaan keuangan dan umum dikantor 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 dikantor cabang.

Tugas Utama :

- a. Mengusulkan program kerja dan anggaran keuangan dan umum di kantor cabang.
- b. Mengusulkan pedoman, kebijakan, dan SOP terkait pengelolaan keuangan dan umum di kantor cabang.
- c. Pelaksanaan pengadaan barang dan jasa sesuai kewenangan.
- d. Pengelola bagian umum di kantor cabang.
- e. Mengelola proses bisnis keuangan dan umum di kantor cabang.
- f. Monitoring dan evaluasi terhadap jalannya pengelolaan keuangan dan umum di kantor cabang.

- g. Melakukan *continuous improvement* terhadap proses pengelolaan keuangan dan umum di kantor cabang agar mendukung pencapaian strategi perusahaan.
- h. Mengidentifikasi dan mengembangkan budaya inovasi serta peluang perbaikan di kantor cabang.
- i. Membangun kompetensi personil di unit kerjanya sehingga memenuhi standar kompetensi yang ditentukan melalui keterlibatan dalam proses *assessment*, pelaksanaan pelatihan, *coaching* dan *counselling*.
- j. Mencari langkah mitigasi dan 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.
 - e. Mengumpulkan data/informasi/melakukan *benchmarking* keuangan dan umum di kantor cabang.
- 3) Kepala Seksi Pertanggung

Fungsi Utama :

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

Tanggungjawab :

- a. Mengusulkan strategi dan program kerja pengelolaan pertanggung di kantor cabang
- b. Mengusulkan pedoman, kebijakan dan SOP terkait pengelolaan pertanggung di kantor cabang.
- c. Memastikan bahwa seluruh inisiatif dan program kerja pertanggung di kantor cabang selaras dengan sasaran strategis perusahaan yang telah di terapkan.
- 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 pertanggung 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 dan anggaran pertanggung di kantor cabang pada RKAP.
- b. Mengusulkan pedoman, dan kebijakan dan SOP terkait pengelolaan di kantor cabang.
- c. Mengelola proses bisnis pertanggung di kantor cabang.
- d. Melakukan supervisi atau 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 personil di unit kerjanya sehingga memenuhi standar kompetensi yang di tentukan melalui keterlibatan dalam proses *assessment*, pelaksanaan pelatihan, *coaching* dan *conselling*.
- 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 pertanggungangan di kantor cabang.
 - b. Menilai kinerja bawahan dan memberi teguran atau peringatan sesuai dengan ketentuan perusahaan.
 - c. Mengusulkan *budget* pertanggungangan di kantor cabang.
 - d. Mengumpulkan data/informasi/melakukan *benchmarking* pertanggungangan di kantor cabang.
 - e. Menentukan perencanaan dan pembagian tugas kegiatan pertanggungangan di kantor cabang secara efektif dan efesien.
- 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, optimalisasi pendapatan perusahaan dalam rangka mencapai visi dan misi perusahaan dengan menerapkan regulasi terkait industri asuransi dan prinsip tata kelola perusahaan yang terbaik/*Good Corporate Governance*.
- b. Memantau serta mengevaluasi pelaksanaan aktifitas operasional dan penjualan di kantor cabang.

Tanggungjawab :

- 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 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 dan 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 operasinal 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 serta memenuhi standar kompetensi yang ditentukan melalui keterlibatan dalam proses *assessment*, pelaksanaan pelatihan, *coaching* dan *counseling*.
- 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 *Branch Office* (BO) secara tepat dan akurat serta memenuhi keperluan logistic *Branch Office* (BO) sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Tugas Utama :

- a. Melakukan verifikasi terhadap berkas penerimaan dan pengeluaran semua seksi di *Branch Office* (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 *Branch Office* (BO).
- d. Memenuhi keadaan kebutuhan logistik *Branch Office* (BO).
- e. Melakukan kegiatan kepegawaian yang berhubungan dengan *Branch Office* (BO).
- f. Mengurus administrasi perpindahan nasabah ke *Branch Office* (BO) lain.

6) Pegawai Administrasi Seksi Operasional dan Penjualan

Fungsi Utama :

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

Tugas Utama :

- a. Mengawasi dan mengontrol pendistribusian kwitansi lanjutan dan Bukti Penerimaan Premi Pertama (BP3). (25%).
- b. Mengawasi dan mengontrol proses administrasi penyetoran 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%).

7) Pegawai Administrasi Seksi Pertanggung

Fungsi Utama :

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

Tugas Utama :

- a. Melaksanakan pelayanan klaim ekspirasi, klaim penebusan, klaim tahapan, klaim berkala, klaim anuitas dan penggadaian. (30%).
- b. Melakukan supervisi penerbitan polis dan berita keputusan dari aplikasi (surat asuransi jiwa) yang masuk. (25%).
- c. Membuat laporan biaya asuransi, laporan perkembangan portofolio dan laporan perkembangan ISO. (15%).
- d. Membantu agen dalam 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. Percetakan berita keputusan untuk membantu operasional agen. (5%).

8) Kasir Seksi Keuangan dan Umum

Fungsi Umum :

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 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 atau bunga pinjaman polis, penerimaan dari pihak ketiga, pendapatan sewa, dan lain-lain.
- b. Melakukan pengambilan tunai di bank untuk keperluan biaya, biaya operasional, uang muka biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta pembayaran kepada pihak ketiga.

9) Senior Agency Manager

- a. Melakukan pengembangan organisasi kepada bawahannya untuk melakukan penjualan.
- b. Melakukan perencanaan penjualan.
- c. Memastikan eksekusi program *training* berjalan sesuai dengan program.

10) Agency Manager

- a. Memasarkan atau menjual produk yang ada di dalam perusahaan.
- b. Merekrut dan memajemen tim agar mencapai angka penjualan minimum.

- c. Mengembangkan keilmuan dan *skill* masing-masing *Financial Advisor* didalam tim untuk promosi jabatan.

11) Unit Manager

- a. Mengawasi kinerja *Financial Advisor*.
- b. Membantu pekerjaan tim.
- c. Membuat laporan perkembangan *Financial Advisor*.

12) *Financial Advisor*

- a. Melakukan penjualan dan pemasaran produk asuransi.
- b. Melayani *complain* dari nasabah terkait produk asuransi yang telah diambil.
- c. Memastikan seorang yang telah di *follow up* oleh marketing menjadi nasabah tetap

3.3 Kondisi Lingkungan PT Asuransi Jiwaraya (Persero) Jember Branch Office

Lingkungan kantor PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office* 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 di jangkau masyarakat yaitu terletak di jalan PB Sudirman No.31 Jember. Fasilitas tersebut bertujuan untuk meningkatkan profesionalitas karyawan PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.4 Kegiatan Pokok PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office

3.4.1 Kegiatan Pokok PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office

Perusahaan Asuransi Jiwasraya (Persero) berusaha dalam menyesuaikan produk-produknya sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar calon nasabah merasa tertarik dan merasa aman dalam perlindungan atau proteksinya. Perkembangan dunia mendorong setiap manusia melakukan sesuatu dengan cepat dan praktis, sehingga hal tersebut menjadi tuntutan bagi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) dalam memberikan pelayanan dan lebih aktif memberikan perlindungan

terhadap nyawa dan harta nasabahnya. PT Asuransi Jiwasraya (Persero) selalu meluncurkan produk-produk dari bidang usaha yang diminati masyarakat.

Perusahaan Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember adalah Kantor Cabang 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 risiko-risiko yang dihadapi manusia dalam kehidupan diantaranya :

- a. Meninggal dunia, baik secara wajar atau kecelakaan.
- b. Cacat badan, sebagian atau seluruhnya baik akibat sakit atau kecelakaan.
- c. Hari tua, dimana kondisi yang memaksa turunnya nilai ekonomi manusia karena berkurangnya kemampuan untuk bekerja dan memproduksi.
- d. Lain-lain seperti peristiwa yang tergolongkan terdapat menimbulkan kerugian secara ekonomis.

Perusahaan Asuransi Jiwasraya (Persero) menawarkan produk-produk jasa yang memiliki fungsi tabungan (*savings function*) sebagai sarana menabung dalam bentuk setoran resmi yang di bayarkan pada perusahaan asuransi dan fungsi perlindungan (*protection function*) yaitu dengan adanya setoran premi berarti pemegang polis memperoleh perlindungan *financial* dengan jumlah yang telah disepakati antara penanggung dan pemegang polis.

Perusahaan Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office* melakukan 10 langkah siklus penjualan sebagai landasan uraian tugas bagi tiap-tiap agen pemasaran :

Berikut merupakan langkah-langkah pokok bagi para agen :

- a. *Prospecting* yaitu aktifitas memantapkan data dari kualifikasi suspek menjadi kualifikasi prospek.
- b. Penjajakan yaitu semua aktifitas agen untuk mempersiapkan mental, pengetahuan, perlengkapan, dan keterampilan sebelum melaksanakan kontrak untuk bertemu dengan prospek.

- c. Pendekatan yaitu aktifitas berkunjung untuk membuat janji berkunjung yang lebih mantap sebagai pijakan menggali fakta.
- d. Pencarian fakta yaitu aktifitas memperoleh data yang benar, guna pertanyaan terbuka atau tertutup secara rapat.
- e. Pemberian solusi yaitu aktifitas memberikan solusi tepat atas masalah yang dipikirkan tentang prospek perencanaan keuangan atau perlindungan mereka dan keluarga.
- f. Presentasi yaitu aktifitas untuk menyampaikan penyelesaian yang jitu atas solusi yang disepakati.
- g. Penutupan yaitu aktifitas untuk mendapatkan kesepakatan prospek, memberi plan asuransi. Penguasaan teknik penutupan yang memadai sangat dibutuhkan dalam hal ini.
- h. *Underwriting* yaitu aktifitas penyaringan risiko agar proses penerbitan polis berjalan lancar.
- i. Penyerahan polis yaitu aktifitas agen untuk menjelaskan hak dan kewajiban pemegang polis dan mendapatkan persetujuan atas plan asuransi yang dibelinya.

3.4.2 Produk-produk PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*

Perusahaan Asuransi Jiwasraya (Persero) bekerja secara cermat mengkaji produk yang sudah ada dan menguji relevansinya dengan kebutuhan terkini masyarakat. Produk individu adalah produk asuransi yang memproteksi hanya satu orang (individu) saja, sedangkan produk kumpulan adalah produk yang memproteksi suatu perkumpulan orang. Produk Individu adalah produk asuransi dimana seseorang menutup pertanggung jawaban hak untuk dirinya sendiri dengan adanya kesadaran atas risiko-risiko akibat peristiwa seperti meninggal dunia dan menurunnya kesehatan seseorang, untuk mengantisipasi kerugian-kerugian ekonomi tersebut maka seseorang dapat mengatasinya dengan asuransi jiwa.

Asuransi jiwa individu terdiri dari :

1) Produk *Unit Link*

Produk asuransi saat ini sudah mulai bergeser dari produk tradisional menjadi produk *unit link* dimana semakin banyak produk asuransi yang menawarkan nilai investasi sekaligus proteksi. Produk *unit link* tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Js Pro Mapan
- b. Js Pro Idaman

Suatu cara investasi yang mudah, produktif, aman dan disertai dengan perlindungan asuransi jiwa maksimal dimana dana nasabah akan dikelola oleh Tim Investasi Jiwasraya yang telah berpengalaman mengelola portofolio investasi dan memiliki lisensi, bekerja sama dengan beberapa *fund manager* dari perusahaan yang memiliki reputasi baik dan terpercaya dalam mengelola investasi. Selain itu, produk ini juga menawarkan 3 jenis pilihan reksadana, yaitu reksadana pendapatan tetap, reksadana campuran, dan reksadana saham.

2) Produk *Saving Plan*

Sebuah produk yang memberikan solusi tepat dan akan melindungi keleluasaan hidup pelanggan dengan segala kemudahannya. *Saving plan* yang dimiliki Jiwasraya saat adalah Js Optima Assurance. Js Optima Assurance adalah produk Asuransi *Endowment* dengan masa asuransi 4 atau 5 tahun dengan pembayaran premi sekaligus saat mulai pertanggungans asuransi. Usia masuknya adalah usia 18 tahun sampai 61 tahun dan premi minimal adalah Rp 5.000.00, dengan masa pertanggungans 4-5 tahun.

3) Produk Asuransi Pendidikan (Beasiswa)

Maraknya anak-anak yang menginginkan bersekolah di sekolah dengan taraf Internasional menjadi bukti meningkatnya kesadaran orang tua di Indonesia untuk memberikan pendidikan yang terbaik kepada putra-putrinya. Melalui produk asuransi pendidikan, Jiwasraya memfasilitasi keinginan masyarakat dengan menciptakan produk-produk yang dapat memenuhi kebutuhan pendidikan masa depan. Produk asuransi pendidikan Jiwasraya yang di tawarkan adalah Js Prestasi.

Js Prestasi menawarkan tahapan untuk masuk sekolah, diberikan dalam empat tahap masa. Pembayaran premi dan beasiswa diberikan secara berkala setelah masa pembayaran premi, dengan jumlah uang asuransi menaik 5% setiap tahun secara majemuk, tanpa melihat apakah tertanggung masih hidup atau sudah tutup usia sampai akhir masa asuransi.

4) Produk Proteksi dan Investasi

Produk Jiwasraya ini dirancang khusus untuk memberikan manfaat ganda berupa perlindungan dan investasi yang disesuaikan dengan perencanaan keuangan nasabah, Produk proteksi dan investasi yang dimiliki PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember yaitu Js Dana Multi Proteksi Plus. Usia masuknya adalah usia 5 sampai 55 tahun.

3.4.3 Js Dana Multi Proteksi Plus (DMP Plus) PT Asuransi Jiwasraya (Persero)

Js Dana Multi Proteksi Plus (DMP Plus) merupakan produk proteksi sekaligus investasi yang ditujukan bagi keluarga. Js Dana Multi Proteksi Plus memberikan proteksi tanpa mengabaikan kehandalan investasi. 300 % Uang Asuransi dapat dinikmati tertanggung pada akhir masa pertanggungan atau dibayarkan biaya kelangsungan hidup keluarga apabila tertanggung meninggal dunia pada masa pertanggungan ditambah benefit bulanan sebesar 1 % x Uang Asuransi.

Manfaat Polis Js Dana Multi Proteksi Plus :

1. Jaminan Ekspirasi

Jika Tertanggung masih hidup sampai dengan akhir Masa Asuransi, maka kepadanya akan dibayarkan secara sekaligus, sebesar 300% (tiga ratus persen) dari Uang Asuransi.

2. Jaminan Meninggal Dunia

Jika Tertanggung meninggal dunia dalam Masa Asuransi, maka kepadanya akan dibayarkan :

- a. Secara sekaligus sebesar 300% (tiga ratus persen) dari Uang Asuransi; dan

- b. Secara berkala setiap bulan sebesar 1% (satu persen) dari Uang Asuransi, dimulai pada bulan berikutnya sejak Tertanggung meninggal dunia, sampai dengan akhir Masa Asuransi.

3.5 Kegiatan Bagian Pertanggungungan

Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan di PT Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office. Bagian yang diambil adalah pelayanan pada seksi Pertanggungungan yang memiliki tugas yaitu melaksanakan penerimaan klaim ekspirasi, klaim penebusan, klaim tahapan, klaim berkala dan klaim anuitas. Sehingga, pelaksanaan administrasi penerimaan klaim penebusan dilaksanakan pada bagian Pertanggungungan. Seksi pertanggungungan dalam menjalankan tugas-tugasnya akan berkoordinasi dengan kantor wilayah Malang mendapatkan perhitungan nilai manfaat yang akan diberikan kepada nasabah. Berkoordinasi dengan Kasir untuk mentransfer nilai manfaat kepada nasabah.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan Praktek Kerja Nyata (PKN) yang berhubungan dengan Pelaksanaan Administrasi Pengajuan Klaim Penebusan Polis Js Dana Multi Proteksi Plus di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Mengetahui dan memahami secara langsung mengenai pelaksanaan administrasi pengajuan dan pembayaran klaim penebusan polis Js Dana Multi Proteksi Plus di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*. Tertanggung atau Pemohon harus datang ke kantor cabang terdekat dengan cara menyerahkan Syarat-syarat Pengajuan Klaim (SPK) dan mengisi Formulir Pengajuan Klaim (FPK) ke bagian seksi Pertanggung. Apabila persyaratan sudah lengkap dan memenuhi syarat maka pemohon menerima Surat Tanda Terima Pengajuan Klaim (STTPK) dan akan diproses oleh pegawai dalam kurun waktu tiga sampai dengan lima hari. Apabila proses sudah selesai pemohon akan menerima nilai manfaat dan kwitansi pembayaran nilai manfaat.
- b. Membantu administrasi pengajuan dan pembayaran klaim penebusan polis Js Dana Multi Proteksi Plus di PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember *Branch Office*. Pertama, membantu pegawai mengecek syarat-syarat pengajuan klaim penebusan seperti identitas pemegang polis (KTP), buku polis asli, surat pernyataan yang disediakan oleh perusahaan, buku tabungan pemegang polis, dan Kwitansi Pembayaran (KP) premi terakhir. Kedua, membantu pegawai dalam membuat Surat Tanda Terima Pengajuan Klaim (STTPK). Ketiga, mengarsipkan semua transaksi-transaksi yang berhubungan dengan perusahaan. Bukti-bukti dan berkas-berkas harus diarsipkan sesuai dengan urutan tanggal dan digolongkan dengan transaksinya masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

Arbi, H.M. Syarif 2013. *Lembaga Perbankan Keuangan dan Pembiayaan*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta

Govinov, Ivan Tinarbudi. 2016. *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Parama Publishing

Jiwasraya, 2019. Berita. <https://www.jiwasraya.co.id/?q=id/berita/berita-asuransi> [diakses pada tanggal 4 Maret 2019]

Jiwasraya, 2019. Produk. <https://www.jiwasraya.co.id/?q=id/produk> [diakses pada tanggal 7 Maret 2019]

Jiwasraya, <https://www.jiwasraya.co.id/id> [diakses pada tanggal 17 Maret 2019]

Salim, A.Abbas. 2002. *Dasar-dasar Asuransi*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Silvanita, Katut. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Erlangga

Subekti, 2001. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: PT Intermedia

UU republik Indonesia No.2 / 1992 Tentang Asuransi atau Pertanggungan

UU republik Indonesia No.40 / 2014 Tentang Perasuransian

Lampiran 1 : Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 27 - Kampus Bumi Tegal Pong Kotak Pos 199 Jember 68121
Telp. (0331) 377947 - Fax. (0331) 327150
Email: fak@unesj.ac.id

Nomor : 0156/UN.25.1.4/PM/2019 08 Januari 2019
Lampiran : Satu Bendel
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

Yth. Pimpinan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember
Jl. PB Sudirman Nomor 31
Jember

Dengan ini kami memberitahukan 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 berharap kesediaan Insitusi yang Saudara pimpit untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Aulya Feni	160803102001	D3 Administrasi Keuangan
2.	Baikis Putri Ramadantyanti	160803102019	D3 Administrasi Keuangan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : Februari 2019 - Maret 2019

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I



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

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

Lampiran 2 : Surat Persetujuan Praktek Kerja Nyata



Nomor : 005/Jiwasraya/NB/0119
Perihal : Persetujuan Kerja Praktek
Lampiran : -

Jember, 22 Januari 2019

Kepada Yth,
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Jl. Kalimantan 31
Jember

Dengan hormat,
Sehubungan dengan surat permohonan dari Universitas Negeri Jember No.0156-UN.25.1.4-PM/2019 tanggal 08 Januari 2019 perihal permohonan tempat kerja praktek mahasiswa. Kami dari PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember pada prinsipnya menyetujui hal tersebut. Adapun pelaksanaannya dimulai 02 Februari 2019 – Maret 2019. Selama pelaksanaan kerja praktek, diharapkan mahasiswa mematuhi ketentuan perusahaan, menjaga nama baik perusahaan dan tidak melakukan perbuatan tercela.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

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



TRI WAHYU PRASETYO
Kasi Keuangan dan Umum

Tembusan : - Arsip

Lampiran 3 : Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA NYATA
PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) CABANG JEMBER
2019

Hutan	Tanggal	Aulya Feni	Buklis Putri Ramadanyanti
FEBRUARI	1	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	2		
	3		LIBUR
	4	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	5		LIBUR IMLEK
	6	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	7	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	8	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	9		
	10		LIBUR
	11	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	12	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	13	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	14	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	15	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	16		
	17		LIBUR
	18	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	19	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	20	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	21	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	22	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	23		
	24		LIBUR
	25	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	26	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	27	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
	28	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
MARET	1		

[Signature]

Lampiran 4 : Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 / Kampus Bumi Tega Peta
Kotak Pos 125 - Telp. (0331) 337990 - Fax. (0331) 332160
Jember 08121

Nomor : 1329 /UNJ25.1.1/KR/2019
Lampiran : 1 (satu) lembar
Berkas : *Permohonan Nilai PKN*

Yth. Pimpinan
PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER
di
Jember

Selubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penitaaan terlampir mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Pro. N. Dekan,
Dekan I
Dekan II
Dekan III
Dekan IV
Dekan V
Dekan VI
Dekan VII
Dekan VIII
Dekan IX
Dekan X
Dekan XI
Dekan XII
Dekan XIII
Dekan XIV
Dekan XV
Dekan XVI
Dekan XVII
Dekan XVIII
Dekan XIX
Dekan XX
Dekan XXI
Dekan XXII
Dekan XXIII
Dekan XXIV
Dekan XXV
Dekan XXVI
Dekan XXVII
Dekan XXVIII
Dekan XXIX
Dekan XXX
Dekan XXXI
Dekan XXXII
Dekan XXXIII
Dekan XXXIV
Dekan XXXV
Dekan XXXVI
Dekan XXXVII
Dekan XXXVIII
Dekan XXXIX
Dekan XL
Dekan XLI
Dekan XLII
Dekan XLIII
Dekan XLIV
Dekan XLV
Dekan XLVI
Dekan XLVII
Dekan XLVIII
Dekan XLIX
Dekan L
Dekan LI
Dekan LII
Dekan LIII
Dekan LIV
Dekan LV
Dekan LVI
Dekan LVII
Dekan LVIII
Dekan LIX
Dekan LX
Dekan LXI
Dekan LXII
Dekan LXIII
Dekan LXIV
Dekan LXV
Dekan LXVI
Dekan LXVII
Dekan LXVIII
Dekan LXIX
Dekan LXX
Dekan LXXI
Dekan LXXII
Dekan LXXIII
Dekan LXXIV
Dekan LXXV
Dekan LXXVI
Dekan LXXVII
Dekan LXXVIII
Dekan LXXIX
Dekan LXXX
Dekan LXXXI
Dekan LXXXII
Dekan LXXXIII
Dekan LXXXIV
Dekan LXXXV
Dekan LXXXVI
Dekan LXXXVII
Dekan LXXXVIII
Dekan LXXXIX
Dekan XL



Pro. N. Dekan,
Dekan I
Dekan II
Dekan III
Dekan IV
Dekan V
Dekan VI
Dekan VII
Dekan VIII
Dekan IX
Dekan X
Dekan XI
Dekan XII
Dekan XIII
Dekan XIV
Dekan XV
Dekan XVI
Dekan XVII
Dekan XVIII
Dekan XIX
Dekan XX
Dekan XXI
Dekan XXII
Dekan XXIII
Dekan XXIV
Dekan XXV
Dekan XXVI
Dekan XXVII
Dekan XXVIII
Dekan XXIX
Dekan XXX
Dekan XXXI
Dekan XXXII
Dekan XXXIII
Dekan XXXIV
Dekan XXXV
Dekan XXXVI
Dekan XXXVII
Dekan XXXVIII
Dekan XXXIX
Dekan XL

Lampiran 5 : Lembar Penilaian Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boro
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 317990 – Fax. (0331) 332150
 Jember 68121

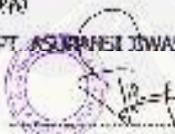
NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	90	
2.	Keterlibatan	80	
3.	Prestasi Kerja	81	
4.	Keagamaan	79	
5.	Tanggung Jawab	80	

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : BALKIS PUTRI RAMADAYANTI
 NIM : 160803102019
 Program Studi : ADMINISTRASI KEUANGAN

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : *Tika Suci Prasetyo*
 Jabatan : *KPD*
 Institusi : PT. ASURANSI INWAGRAYA (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 6 : Surat Keterangan Praktek Kerja Nyata

BUMN
BUMN untuk rakyat negeri

Jiwasraya
Logos for life

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tn. Wahyu Prasetyo
 Jabatan : Kepala Seksi Keuangan dan Umum
 PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember
 Alamat : J. P. P. Sudirman No. 31 Jember

menyatakan dan menanggung bahwa:

Nama : Ika Riz Putri Kencana Sari
 NIDN : 60502-020-0
 Lembaga : Universitas Negeri Jember
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Program Studi : Administrasi Keuangan

Telah melaksanakan program Praktek Kerja Lapangan di kantor kami sejak 1 Februari 2019 sampai dengan 1 Maret 2019 dengan baik.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 Februari 2019
 Hormat Kami,

 Tn. Wahyu Prasetyo
 Kepala Seksi Keuangan & Umum

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) | Jember Cabang Jiwasraya | Jl. P. P. Sudirman No. 31 Jember - Indonesia
 T. +62 831 481 404 | F. +62 831 412 120
 e-mail: cs@jiwasraya.co.id | www.jiwasraya.co.id

Lampiran 7 : Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 57 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68171
 Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
 Email : feb@unsj.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Mencangkam bahwa :

Nama : BALKIS PIFIRI RAMADAYANTI
N I M : 160803102019
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Administrasi Keuangan

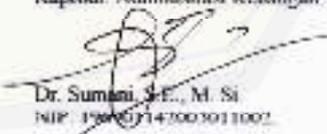
disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul
Pelaksanaan **PROSEDUR ADMINISTRASI PENERIMAAN KLAIM PENEBUSAN POLIS JS DANA
 MULTI PROTEKSI PLUS DI PT. ASURANSI JAWASRAYA (PERSERO) JEMBER BRANCH
 OFFICE**

(Mawati)
Pelaksanaan

Dosen pembimbing :

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

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal 18 Februari 2019 s.d. 18 Juli 2019, 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, 18 Juli 2019
 Kaprodi. Administrasi Keuangan

 Dr. Sumani, S.E., M. Si
 NIP. 196901142005011002

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani) di fotokopi salinnya 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi,
 - 2) Dosen Pembimbing,
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S3).
3. (*) coret yang tidak sesuai.

Lampiran 8 : Kartu Konsultasi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 17 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 554 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

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

Nama	: BALKIS PUTRI RAMADAYANTI		
NIM	: 160803102019		
Program Studi	: Administrasi Keuangan		
Judul Laporan PKN	: PROSEDUR ADMINISTRASI PENERIMAAN KLAIM PENEBUSAN POLIS JS DAN MULTI PROTEKSI PLUS DI PT. ASURANSI INMASRAYA (PFRSERO) JEMBER BRANCH OFFICE		
Dosen Pembimbing	: Dr. Sumani, S.E., M.Si.		
TMT Persetujuan	: 18 Februari 2019	sid	18 Juli 2019
Perpanjangan	: 18 Juli 2019	sid	18 September 2019

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	11/02/19	Judul dan	
2.	18/02/19	Revisi proposal pada bab I dan bab II	
3.		jabatan kegiatan	
4.	20/03/19	bab I & II konsi	
5.	24/03/19	dan Bab I, II & III	
6.		Langkah Bab IV	
7.	02/04/19	Revisi Bab IV	
8.	07/04/19	Revisi Bab IV + Daftar	
9.		Pustaka	
10.	05/04/19	revisi Bab I, II & III	
11.			
12.	08/04/19	dan Revisi	
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 77 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0311) 337990 - Fax. (0311) 332150
 Email - feb@unj.ac.id

71.		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.

Mengotahuri,
Ketua Program Studi



Dr. Sumarno, S.F., M.Si.
NIP. 19690114 200501 1 002

Jember, 8 April 2019

Dosen Pembimbing



Dr. Sumarno, S.F., M.Si.
NIP. 19690114 200501 1 002