



**PROSEDUR KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR  
PADA PT. ASURANSI WAHANA TATA CABANG JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh:

**Wilda Umami**

**NIM 170803101016**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2020**



**PROSEDUR KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR**

**PADA PT. ASURANSI WAHANA TATA CABANG JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya  
Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Jember

Oleh:

**Wilda Umami**

**NIM 170803101016**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2020**



**PROCEDURES OF MOTOR VEHICLE INSURANCE CLAIM  
IN PT. ASURANSI WAHANA TATA JEMBER BRANCH**

**REAL WORK PRACTICE REPORT**

Proposed to Fulfill The Requirement to Obtain The Degree of Ahli Madya  
Diploma III Study Program Corporate Management Faculty of Economics and  
Business University of Jember

By:

**Wilda Umami**

**NIM 170803101016**

**STUDY PROGRAM OF DIPLOMA III OF CORPORATE  
MANAGEMENT  
FACULTY ECONOMICS AND BUSINESS  
UNIVERSITY OF JEMBER**

**2020**

**JUDUL**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA  
PROSEDUR KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR  
PADA PT. ASURANSI WAHANA TATA CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Wilda Umami  
NIM : 170803101016  
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan  
Jurusan : Manajemen

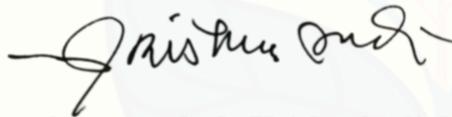
Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal:

**25 Juni 2020**

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.

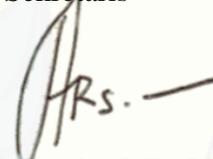
**Susunan Panitia Penguji**

Ketua



**Drs. Nyoman Gede Krishnabudi, M.Agb.**  
**NIP. 196304021988021001**

Sekretaris



**N. Ari Subagio, S.E., M.Si.**  
**NIP. 197311092000031002**

Anggota



**Ana Mufidah, S.E., M.M.**  
**NIP. 198002012005012001**

Mengetahui/ Menyetujui

Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Dekan,



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

**LEMBAR PERSETUJUAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**Nama : Wilda Umami**  
**NIM : 170803101016**  
**Jurusan : Manajemen**  
**Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan**  
**Judul : PROSEDUR KLAIM ASURANSI KENDARAAN  
BERMOTOR PADA PT. ASURANSI WAHANA  
TATA CABANG JEMBER**

---

Jember, 08 Juni 2020

Mengetahui,

Koordinator Program Studi  
D3 Manajemen Perusahaan

Dosen Pembimbing

  
**Drs. Sudaryanto, M.B.A., Ph.D.**  
**NIP. 196604081991031001**

  
**Dr. Elok Sri Utami, M.Si.**  
**NIP. 196412281990022001**

**MOTTO**

“Man Jadda Wajada”

Barang siapa bersungguh-sungguh pasti akan mendapatkan hasil

Dunia ini ibarat bayangan. Kalau kamu berusaha menangkapnya, ia akan lari.  
Tapi kalau kamu membelakanginya, ia tak punya pilihan selain mengikutimu.

*(Ibnu Qayyim Al Jauziyyah)*

Satu-satunya sumber dari pengetahuan adalah pengalaman.

*(Albert Einstein)*

## PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang. Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja nyata dengan baik. Sebagai rasa terima kasih yang tidak terhingga, laporan praktek kerja nyata ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua dan kakak saya tercinta, Bapak Nur Zaini, Ibu Siti Masruroh dan Kakak Moh. Syadidudin yang selalu mendukung penulis dalam setiap langkah untuk menuju kesuksesan dan cita-cita yang penulis inginkan.
2. Keluarga besar yang telah mendoakan, mendukung dan memberikan semangat.
3. Sahabat dan teman-teman yang telah memberi dukungan moril.
4. Teman-teman mahasiswa D3 Manajemen Perusahaan angkatan 2017
5. Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas jember

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Praktik Kerja Nyata yang berjudul “Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember”. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru yang terbaik bagi penulis. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Drs. Sudaryanto, M.B.A., Ph.D. sebagai Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
3. Drs. Budi Nurhardjo, M.Si. sebagai Dosen Wali Mahasiswa yang telah membimbing saya dari semester satu hingga semester akhir.
4. Dr. Elok Sri Utami, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan dalam proses penyusunan Laporan Praktik Kerja Nyata.
5. Drs. Nyoman Gede Krishnabudi, M.Agb. N. Ari Subagio, S.E., M.Si. Ana Mufidah, S.E., M.M. selaku dosen penguji ujian Laporan Praktik Kerja Nyata telah memberikan kritikan, saran dan solusi dalam proses sidang Praktik Kerja Nyata.
6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah membimbing dan memberi bekal ilmu selama ini serta memberi kemudahan dalam proses akademik.

7. R. Haris Prasetyo, selaku kepala PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember yang telah mengizinkan untuk melakukan Praktek Kerja Nyata.
8. Segenap karyawan PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember, terutama Mas Hamdalah yang telah membantu selama kegiatan Praktek Kerja Nyata dan penyusunan laporan.
9. Kepada kedua orang tua yang tidak pernah lelah mendoakan dan mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya.
10. Kepada keluarga, sahabat, dan teman-teman yang selalu mendukung dengan menghibur di kala jenuh dan memberikan semangat serta doa yang tidak ada hentinya.
11. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan laporan ini sangat jauh dari sempurna dan banyak kekurangan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis menerima adanya saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata penulisan berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua.

Jember, 06 Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Alasan Pemilihan Judul</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata</b> .....	<b>2</b>
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	<b>2</b>
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	<b>3</b>
<b>1.3 Obyek dan Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata</b> <b>3</b>	<b>3</b>
1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata .....	<b>3</b>
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	<b>3</b>
1.3.3 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	<b>4</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 Prosedur</b> .....	<b>5</b>
2.1.1 Pengertian Prosedur .....	<b>5</b>
2.1.2 Pentingnya Prosedur .....	<b>7</b>
2.1.3 Prinsip-Prinsip Prosedur .....	<b>7</b>
<b>2.2 Asuransi</b> .....	<b>8</b>
2.2.1 Pengertian Asuransi .....	<b>8</b>
2.2.2 Jenis Asuransi .....	<b>9</b>
2.2.3 Manfaat Asuransi .....	<b>10</b>

2.2.4 Prinsip Asuransi.....	11
<b>2.3 Asuransi Kerugian.....</b>	<b>13</b>
2.3.1 Pengertian Asuransi Kerugian .....	13
2.3.2 Produk Asuransi Kerugian.....	13
<b>2.4 Pengertian Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor.....</b>	<b>14</b>
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA...</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Sejarah PT. Asuransi Wahana Tata .....</b>	<b>15</b>
<b>3.2 Letak Geografis PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember</b>	<b>16</b>
<b>3.3 Identitas PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember .....</b>	<b>16</b>
<b>3.4 Visi, Misi, dan Nilai Budaya Dasar IPTEC .....</b>	<b>17</b>
3.4.1 Visi.....	17
3.4.2 Misi.....	17
3.4.3 Nilai Budaya Dasar IPTEC.....	17
<b>3.5 Jenis Produk Asuransi Kerugian PT. Asuransi Wahana Tata</b>	<b>18</b>
<b>3.6 Struktur Organisasi PT. Asuransi Wahana Tata Jember .....</b>	<b>20</b>
<b>BAB 4. HASI KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>	<b>25</b>
<b>4.1 Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor.....</b>	<b>25</b>
4.1.1 Pengajuan Klaim.....	28
4.1.2 Penanganan Klaim .....	30
4.1.3 Penyelesaian Klaim .....	36
4.1.4 Risiko yang Dijamin.....	36
4.1.5 Dokumen Terkait Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor ..	38
<b>4.2 Identifikasi Permasalahan dan Alternatif Solusi.....</b>	<b>45</b>
4.2.1 Identifikasi Permasalahan.....	45
4.2.2 Alternatif Solusi.....	46
<b>BAB 5. KESIMPULAN .....</b>	<b>47</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>50</b>

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
1.1 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	4



**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
3.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember .....	20
4.1 Flowchart Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor .....	27
4.2 Contoh Polis Asuransi .....	29
4.3 Laporan Kerugian (1) .....	31
4.4 Laporan Kerugian (2) .....	32
4.5 Surat Permintaan Estimasi (Taksasi Order) .....	34
4.6 Surat Perintah Kerja (Repair Order) .....	35
4.7 Dokumentasi Perbaikan Kendaraan .....	38
4.8 Dokumentasi Kendaraan Selesai Diperbaiki .....	39
4.9 Surat Pernyataan Puas .....	40
4.10 Kwitansi Perbaikan .....	41
4.11 Tanda Terima Salvage .....	42
4.12 Debit Note .....	43
4.13 Laporan Kepolisian .....	44

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1 Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata.....	50
Lampiran 2 Surat Persetujuan Praktek Kerja Nyata .....	51
Lampiran 3 Absensi Mahasiswa Praktek Kerja Nyata.....	52
Lampiran 4 Lanjutan Absensi Mahasiswa Praktek Kerja Nyata.....	53
Lampiran 5 Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata.....	54
Lampiran 6 Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata .....	55
Lampiran 7 Pengajuan Penyusunan Laporan Prektek Kerja Nyata.....	56
Lampiran 8 Kartu Konsultasi Bimbingan Praktek kerja Nyata .....	57
Lampiran 9 Lanjutan Kartu Konsultasi Bimbingan Praktek kerja Nyata .....	58

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Alasan Pemilihan Judul

Perkembangan kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi di Indonesia saat ini menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat karena hampir setiap orang membutuhkan transportasi sebagai modal dalam kegiatan sehari-hari. Namun dengan banyaknya kendaraan bermotor akan menyebabkan semakin padat kondisi lalu lintas dan muncul risiko-risiko yang harus dihadapi. Risiko yang dimaksud adalah risiko yang mungkin akan terjadi pada kendaraan bermotor seperti kecelakaan lalu lintas, risiko yang diakibatkan karena adanya suatu bencana alam, munculnya tanggung jawab yang harus dipenuhi dari pihak ketiga, yang disebabkan adanya pencurian atas kendaraan bermotor dan juga risiko yang disebabkan kelalaian pengendara.

Munculnya jenis-jenis asuransi baru, dalam praktik, berkaitan erat dengan kemajuan teknologi serta perkembangan kebutuhan masyarakat. Keadaan tersebut mengakibatkan bertambah pula risiko yang dihadapi sehingga lahir berbagai kepentingan dari mereka yang bersangkutan. Asuransi yang tergolong dalam jenis asuransi baru yang kini mulai berkembang adalah asuransi kendaraan bermotor. Asuransi kendaraan bermotor adalah suatu pertanggungan kerugian atau kerusakan terhadap kendaraan bermotor. Asuransi kendaraan bermotor merupakan asuransi kerugian yang tidak mendapat pengaturan khusus dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Karena tidak mendapat pengaturan khusus, maka semua ketentuan umum asuransi kerugian dalam KUHD berlaku terhadap asuransi kendaraan bermotor.

Perusahaan jasa asuransi yang didirikan di Indonesia banyak yang menawarkan berbagai produk dengan sangat beragam, guna memberikan kemudahan kepada konsumen dalam memilih jasa asuransi tersebut. Salah satunya adalah PT Asuransi Wahana Tata yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi kerugian. Produk yang ditawarkan oleh PT Asuransi Wahana Tata salah satunya adalah asuransi kendaraan bermotor.

PT Asuransi Wahana Tata memberikan pertanggungan terhadap kendaraan bermotor baik kendaraan bermotor roda empat maupun roda dua beserta

kepentingan yang dipertanggungjawabkan dengan berbagai luas lingkup pertanggungjawaban yang diinginkan oleh tertanggung. Pertanggungjawaban atas kerugian atau risiko kendaraan bermotor tersebut terjadi apabila tertanggung melakukan klaim asuransi kendaraan bermotor kepada pihak asuransi. Klaim asuransi kendaraan bermotor adalah layanan atas pertanggungjawaban ganti rugi yang diberikan oleh penanggung kepada tertanggung terhadap kerugian atas dan/atau kerusakan pada kendaraan bermotor.

PT. Asuransi Wahana Tata dalam penanganan klaim sering kali terjadi masalah, misalnya pembayaran klaim yang bermasalah terjadi akibat kesalahan pemegang polis, bukan dari perusahaan asuransi, karena pemegang polis atau tertanggung tidak jujur dalam memberikan informasi yang sebenarnya sebelum menjadi pemegang polis. Pokok permasalahan dalam klaim pada umumnya terjadi karena kurang mengertinya pihak tertanggung didalam proses dan prosedur penanganan klaim. Berdasarkan hal tersebut apabila dikaitkan dengan pengertian prosedur menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2010:23) adalah serangkaian langkah/kegiatan klerikal yang tersusun secara sistematis berdasarkan urutan-urutan yang terperinci dan harus diikuti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan, maka kegiatan Praktek Kerja Nyata ini akan membahas mengenai Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT Asuransi Wahana Tata Cabang Jember.

## **1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata**

### **1.2.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata**

- a. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung mengenai prosedur klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Jember.
- b. Untuk membantu pelaksanaan kegiatan prosedur klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Jember.

### 1.2.2. Kegunaan Praktek Kerja Nyata

- a. Memperoleh wawasan, pengetahuan, dan pengalaman di bidang prosedur klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Jember.
- b. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

### 1.3 Obyek dan Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

#### 1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata (PKN) dilaksanakan di PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember yang berlokasi di Jalan Trunojoyo No. 47 Jember.

#### 1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata mahasiswa ini akan dilaksanakan mulai 13 Januari - 13 Maret 2020. Namun tidak menutup kemungkinan adanya perubahan waktu pelaksanaan sesuai keputusan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Jember. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata disesuaikan dengan hari dan jam kerja PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Jember.

Adapun waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN) pada PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember adalah sebagai berikut:

Jam kerja : Senin s.d Jumat : 08.00 – 17.00

Jam istirahat : Senin s.d Jumat : 12.00 – 13.00



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Prosedur

#### 2.1.1. Pengertian Prosedur

Menurut Moekijat (*dalam* Ida Nuraida, 2008:35) prosedur adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan:

- a. Metode-metode yang dibutuhkan untuk menangani aktivitas-aktivitas yang akan datang.
- b. Urutan aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu.
- c. Pedoman untuk bertindak.

Menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadani (2010:23) prosedur adalah serangkaian langkah/kegiatan klerikal yang tersusun secara sistematis berdasarkan urutan-urutan yang terperinci dan harus diikuti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan.

Menurut Mulyadi (2001:5) prosedur merupakan suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Prosedur bisa mengindikasikan rangkaian aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan, dan proses-proses yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan. Dalam pelaksanaan proses prosedur, ada beberapa aturan formal yang harus ditaati, yaitu:

- a. Prosedur harus dijalankan sesuai dengan struktur, maksud dan ruang lingkup kegiatan.
- b. Prosedur harus diterangkan oleh seorang penanggung jawab.
- c. Prosedur harus dijalankan dengan menggunakan acuan berupa dokumen-dokumen terkait.

- d. Prosedur harus diaplikasikan dengan menggunakan berbagai macam bahan, alat, dan juga dokumen yang sesuai.
- e. Prosedur harus dilengkapi dengan informasi atau catatan pengendalian.
- f. Prosedur harus dilengkapi dengan lampiran-lampiran yang sesuai.
- g. Prosedur harus dikontrol dengan menggunakan dokumentasi ataupun rekaman perjalanan prosedur.

Adapun prosedur klaim asuransi dapat diproses oleh perusahaan asuransi, ada beberapa ketentuan pengajuan klaim sebagai berikut:

- a. Klaim sesuai dengan yang tertera dalam polis. Sebelum mengajukan klaim asuransi, pastikan bahwa pemegang polis atau tertanggung memiliki manfaat yang sesuai dengan yang tercatat didalam polis asuransi.
- b. Polis masih berlaku (inforce). Pastikan polis asuransi dalam keadaan inforce/berlaku/aktif.
- c. Polis tidak dalam masa tunggu. Pastikan polis asuransi tidak dalam masa mulai berlakunya perlindungan asuransi.
- d. Klaim termasuk dalam pertanggungan. Pastikan klaim yang diajukan bukan pengecualian yang tertera dalam polis asuransi.

Prosedur kerja selain disajikan secara tertulis bisa juga ditampilkan dalam bentuk bagan atau diagram. Menurut MC Maryati (2008:44-48), ada 3 bagan dalam prosedur, yaitu:

- a. Bagan aliran kerja atau bagan proses (Work-flow Chart)
  1. Bagan proses adalah bagan yang menunjukkan secara rinci langkah-langkah dalam suatu proses pekerjaan.
  2. Langkah-langkah ditunjukkan dalam bentuk simbol dan disusun secara vertikal.
- b. Bagan gerak atau bagan layout kerja (Work-layout Chart)

Bagan layout menggambarkan gerakan pekerjaan dalam suatu ruangan. Bagan digambarkan pada sebuah layout kantor, sehingga gerakan diukur dalam hubungannya dengan faktor fisik (energi). Alur kegiatan atau

pekerjaan digambarkan dengan garis yang menghubungkan dengan beberapa unit kerja yang harus dilalui.

c. Bagan arus

Bagan ini menggambarkan aliran atau arus kegiatan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Perjalanan dari dokumen-dokumen serta tembusannya dari suatu tempat bagian ke bagian lainnya sangat jelas digambarkan dalam bagan ini.

### 2.1.2. Pentingnya Prosedur

Pentingnya suatu prosedur dikemukakan oleh MC Maryati (2008:43) bahwa: prosedur kerja membuat pekerjaan kantor dapat dilaksanakan lebih lancar. Sehingga waktu penyelesaian lebih cepat. Prosedur kerja juga memberikan pengawasan lebih baik tentang apa dan bagaimana suatu pekerjaan telah dilakukan. Prosedur kerja menjadikan setiap bagian berkoordinasi dengan bagian yang lain. Dengan adanya prosedur kerja maka pekerjaan dapat dikendalikan dengan baik, dan tentu saja hal tersebut akan membuat penghematan yang besar bagi perusahaan.

Dengan demikian, prosedur kerja dibuat dan disusun agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan mudah, lancar dan baik, dengan tahapan-tahapan yang teratur, urut pada akhirnya suatu pekerjaan dapat diselesaikan menurut target atau urutan waktu yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga akan lebih menghemat pembiayaan dalam proses kerja. Untuk itu dalam penyusunan prosedur hendaknya disesuaikan dengan prinsip-prinsip penyusunan prosedur yang ada.

### 2.1.3. Prinsip-Prinsip Prosedur

Prinsip-prinsip prosedur menurut MC Maryati (2008:44) sebagai berikut:

1. Sebuah prosedur kerja yang baik prinsipnya adalah sederhana, tidak terlalu rumit dan berbelit-belit.
2. Prosedur kerja yang baik, akan mengurangi beban pengawasan karena penyelesaian pekerjaan telah mengikuti langkah-langkah yang ditetapkan.

3. Prosedur kerja yang ditetapkan telah teruji bahwa prosedur tersebut mencegah penulisan, gerakan, dan usaha yang tidak perlu (menghemat gerakan atau tenaga).
4. Pembuatan prosedur kerja harus memperhatikan pada arus pekerjaan.
5. Prosedur kerja dibuat fleksibel, artinya suatu prosedur bisa dilakukan perubahan jika terjadi hal-hal yang sifatnya mendesak.
6. Memperhatikan penggunaan alat-alat untuk menunjang terlaksananya suatu prosedur dan sebaiknya digunakan sesuai kebutuhan.
7. Sebuah prosedur kerja harus menunjang pencapaian tujuan.

## **2.2 Asuransi**

### **2.2.1 Pengertian Asuransi**

Seiring dengan muncul dan berkembangnya perusahaan-perusahaan jasa, asuransi dewasa ini juga telah menunjukkan pertumbuhan dan perkembangan yang pesat, sejak pertama kali didirikan oleh pemerintah Belanda pada masa penduduk Belanda di Indonesia. Asuransi sebagai salah satu lembaga keuangan juga telah banyak dikaji oleh para ahli, salah satunya Darmawi (2000:2) yang mendefinisikan asuransi adalah sebuah perusahaan yang usaha utamanya menerima/menjual jasa, pemindahan risiko dari pihak lain dan memperoleh keuntungan dengan risiko (*sharing of risk*) diantara sejumlah besar nasabahnya. Selain itu, asuransi juga merupakan lembaga keuangan bukan bank, yang kegiatannya menghimpun dana (berupa premi) dari masyarakat yang kemudian menginvestasikan dana itu dalam berbagai kegiatan ekonomi (perusahaan).

Menurut Salim (2005:1): “Asuransi ialah suatu kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti (substitusi) kerugian-kerugian besar yang belum pasti”.

Menurut undang-undang RI No. 40 tahun 2014 bab 1 pasal 1 tentang perasuransian, yang dimaksud dengan asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk: memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian,

kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa asuransi merupakan suatu usaha untuk mengurangi risiko dari pihak penanggung atau pihak yang menerima risiko (badan usaha asuransi) melalui cara pertanggungan terhadap pihak tertanggung atau pihak yang potensial mempunyai risiko (pelanggan).

Adapun yang terlibat dalam kontrak asuransi sebagai tertanggung/*insured/assured*, perusahaan asuransi sebagai penanggung/*insurer* dan surat kontraknya yang disebut polis asuransi. Sebagai balas jasa bagi kesediaan untuk memberikan penggantian kepada tertanggung atas kemungkinan kerugian yang dapat dideritanya, penanggung tersebut menerima sejumlah uang dari tertanggung yang disebut premi.

### 2.2.2 Jenis Asuransi

Undang-undang tentang usaha perasuransian yaitu UU No. 2/1992 Pasal 3 membagi usaha asuransi yang beroperasi di Indonesia sebagai berikut (Darmawi, 2000:27):

#### a. Asuransi Kerugian

Merupakan usaha untuk menanggulangi suatu risiko atas kerugian, kehilangan manfaat dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga dari suatu peristiwa yang tidak pasti, misalnya kebakaran, asuransi transportasi, dan asuransi aneka (berkaitan dengan hak milik).

#### b. Asuransi Jiwa

Merupakan proteksi terhadap kerugian finansial akibat hilangnya kemampuan menghasilkan pendapatan yang disebabkan oleh kematian, sakit, cacat, maupun usia lanjut. Proteksi tersebut dapat diperoleh dari perusahaan asuransi jiwa.

c. Reasuransi

Merupakan suatu cara bagaimana pihak penanggung menanggung berbagai risiko dari tertanggung dengan cara mengalihkan atau menyebarkannya kembali kepada pihak lain dalam hal ini adalah perusahaan reasuransi.

### 2.2.3 Manfaat Asuransi

Asuransi mempunyai banyak manfaat (Herman D., 2004:4-11) yaitu:

a. Asuransi Melindungi Risiko Investasi

Bilamana suatu perusahaan berusaha untuk memperoleh keuntungan dalam bidang usahanya, maka kehadiran risiko dan ketidakpastian tidak dapat dihindari. Dengan adanya asuransi, pihak asuransi dapat mengambil alih risiko tersebut.

b. Asuransi sebagai Sumber Dana Investasi

Perusahaan asuransi sebagai salah satu lembaga keuangan non bank yang mampu menghimpun dana (dalam bentuk premi asuransi) dalam jumlah yang tidak kecil. Investasi pengembalian dana tersebut merupakan sumber modal yang sangat berarti dalam mempercepat laju perkembangan ekonomi.

c. Asuransi untuk Melengkapi Persyaratan Kredit

Kreditor lebih percaya pada perusahaan yang risiko kegiatan usahanya diasuransikan. Pemberi kredit tidak hanya tertarik dengan keadaan perusahaan serta kekayaannya saat ini, tetapi juga sejauh mana perusahaan tersebut telah melindungi diri dari kejadian tidak terduga di masa depan.

d. Asuransi dapat Mengurangi Kekhawatiran

Fungsi primer asuransi adalah mengurangi kekhawatiran akibat ketidakpastian. Perusahaan asuransi tidak kuasa mencegah terjadinya kerugian-kerugian tidak terduga. Namun perusahaan asuransi dapat mengurangi ketidakpastian beban ekonomi dari kerugian tidak terduga tersebut.

e. Asuransi Mengurangi Biaya Modal

Tingkat risiko dan pengembalian modal berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan. Prinsip ini mewujudkan dirinya dalam bidang investasi. Perusahaan asuransi dapat mengurangi tingkat pengembalian modal yang lebih rendah dibandingkan dengan yang diberikan oleh perusahaan swasta.

f. Asuransi dapat Menyediakan Layanan Profesional

Dunia asuransi dewasa ini sudah banyak yang bergerak di bidang usaha yang bersifat teknis, terlebih dengan adanya perkembangan pesat dalam bidang teknologi. Pemberi bantuan teknis baik kepada individu maupun perusahaan juga dilakukan oleh perusahaan asuransi. Hal ini dilakukan agar perusahaan tersebut dapat melakukan operasinya dengan baik dan efisien.

g. Asuransi Mendorong Usaha Pencegahan Kerugian

Dewasa ini perusahaan asuransi banyak melakukan usaha yang sifatnya mendorong perusahaan tertanggung untuk melindungi diri dari yang dapat menimbulkan kerugian. Sebagai contoh bahwa perusahaan asuransi kebakaran menyarankan alat-alat pemadam kebakaran baik di kantor, rumah maupun di gedung-gedung bioskop.

h. Asuransi Membantu pemeliharaan Kesehatan

Usaha lain yang erat hubungannya dengan usaha yang dilakukan untuk menghindari atau memperkecil penyebab timbulnya kerugian adalah kampanye yang dilakukan oleh perusahaan asuransi jiwa kepada pemegang polis dan masyarakat luas. Adapun perusahaan asuransi jiwa melakukan pengecekan kesehatan secara berkala kepada pemegang polis untuk dapat lebih dini dalam mendeteksi penyakit.

#### 2.2.4 Prinsip Asuransi

Beberapa prinsip asuransi, yaitu:

a. Kepentingan yang dapat Diasuransikan (*insurable Interest*)

Sumber kepentingan yang dapat diasuransikan pada umumnya adalah kepemilikan harta seorang yang memiliki kepentingan, dapat diasuransikan apabila ia mengalami kejadian yang akan menimbulkan

kerugian. Sebaliknya jika ia tidak menghadapi suatu risiko maka dikatakan bahwa ia tidak mempunyai kepentingan yang dapat diasuransikan.

b. Penggantian Kerugian (*indemnity*)

Dalam hal ini terjadi kerugian maka pihak perusahaan asuransi sepakat untuk membayar kerugian pada pihak tertanggung.

c. Iktikad Baik (*Good Faith*)

Suatu kontrak asuransi harus dilakukan “atas dasar iktikad baik”. Pihak tertanggung harus memberikan semua keterangan yang sewajarnya mengenai hal-hal yang mempengaruhi risiko. Sebaiknya pihak penanggung harus memberikan secara lengkap tentang perjanjian asuransi tersebut. Sebab asuransi merupakan jasa, jadi tidak seperti penjualan barang yang dapat dilihat dan diperiksa sebelum melakukan pembelian.

d. Subrogasi (*subrogation*)

Prinsip ini sebagai pelengkap prinsip *indemnity*, disini memberi penanggung membayarkan ganti kerugian, segala hal tertanggung terhadap pihak ketiga sehubungan dengan terjadinya kerugian tersebut. Adapun ketentuan-ketentuan umum yang harus dipenuhi menurut Darmawi (2000:64), antara lain:

1. Harus ada persetujuan dari pihak-pihak yang mengkaitkan diri, berarti bahwa salah satu pihak menawarkan dan tawaran diterima baik oleh pihak lain. Dalam asuransi, tawaran biasanya dilakukan melalui permohonan pertanggungan oleh calon nasabah. Metode yang paling sederhana yang bisa digunakan dalam asuransi kerugian adalah permohonan lisan kepada agen.
2. Tujuannya harus legal: pengadilan tidak akan mendukung jika maksud perjanjian ilegal atau bertentangan dengan kebijakan pemerintah. Misalnya perjanjian menjadi tidak sah jika yang diasuransikan adalah mobil curian. Contoh lain, perjanjian ilegal jika seseorang

mengasuransikan rumahnya dengan niat sengaja ia akan membakar rumah itu agar mendapat santunan asuransi.

3. Kedua belah pihak harus kompeten: suatu kontrak hanya sah jika dilakukan oleh pihak-pihak yang kompeten berdasarkan hukum yang berlaku, misalnya anak dibawah umur belum kompeten untuk melakukan kontrak, atau perusahaan asuransi yang belum mempunyai izin usaha.

Harus ada imbalan yang dipertukarkan: persyaratan terakhir untuk sahnya sebuah kontrak adalah imbalan yang dipertukarkan oleh kedua belah pihak untuk persetujuan itu. Dalam asuransi, pelamar atau calon nasabah melakukan pembayaran premi atau kontrak baru menjadi efektif atas dasar perjanjian pelamar untuk membayar serta untuk memenuhi kondisi-kondisi lainnya. Sedangkan imbalan dari penanggung adalah berupa janji untuk membayar kerugian atau dasar menyediakan servis lain kepada tertanggung.

## **2.3 Asuransi Kerugian**

### **2.3.1 Pengertian Asuransi Kerugian**

Perlindungan risiko atas harta benda, peralatan atau segala hal yang berkaitan dengan kegiatan manusia merupakan visi utama dari perusahaan asuransi kerugian. Menurut Darmawi (2000:101) perusahaan asuransi kerugian adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko atas kerugian, kehilangan manfaat dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti. Produk asuransi kerugian yang pada umumnya ditawarkan industri asuransi dapat digolongkan atas asuransi kebakaran, asuransi transportasi, dan asuransi aneka.

Dalam definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa yang dinamakan asuransi kerugian adalah suatu alat perlindungan yang bertujuan menanggung risiko atas kerugian berupa kerusakan dan kehilangan manfaat yang dihadapi seseorang.

### **2.3.2 Produk Asuransi Kerugian**

Menurut Darmawi (2000:101-106), dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan berbagai jenis asuransi kerugian, maka perusahaan-perusahaan asuransi telah memasarkan produk-produk sebagai berikut:

- a. Asuransi kendaraan bermotor
- b. Asuransi kecelakaan diri
- c. Asuransi pengangkutan barang melalui laut
- d. Asuransi pesawat terbang
- e. Asuransi konstruksi
- f. Asuransi mesin
- g. Asuransi peralatan elektronik
- h. Asuransi uang dalam pengangkutan
- i. Asuransi barang milik pribadi
- j. Asuransi kebakaran

Selain berbagai jenis asuransi kerugian di atas, masih banyak lagi jenis asuransi kerugian yang diselenggarakan oleh industri asuransi dan dapat direkayasa sesuai kebutuhan/berkembang sesuai jaman, misalnya asuransi keluarga, asuransi haji, asuransi wisatawan, asuransi anak sekolah, asuransi golf, dan lain sebagainya.

#### **2.4 Pengertian Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor**

Klaim asuransi adalah Sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi. Klaim Asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui. Menurut pasal 246 kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak tertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak tertanggung, ketika terjadi musibah yang diderita oleh pihak tertanggung. Tujuan dari klaim asuransi adalah untuk memberikan manfaat yang sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi kepada pemegang polis (tertanggung).

Klaim asuransi kendaraan bermotor adalah tuntutan ganti rugi dari pihak tertanggung kepada penanggung terhadap kerugian atas dan/atau kerusakan pada kendaraan bermotor dan/atau kepentingan yang dipertanggungkan, berdasarkan pada syarat dan kondisi yang dicetak, dicantumkan, dilekatkan dan/atau dibuatkan endorsemen pada polis asuransi kendaraan bermotor.



### **BAB 3. GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA**

#### **3.1. Sejarah PT. Asuransi Wahana Tata**

PT. Asuransi Wahana Tata merupakan nama baru dari PT Maskapai Asuransi Madijo yang didirikan di Surabaya pada tanggal 25 Juli 1964. Perubahan nama perusahaan dan pengambil alihan kepemilikan pada tanggal 1 Mei 1975 ini menjadi awal dimulainya operasional perusahaan yang berkantor pusat di Jakarta dengan 35 karyawan dan modal disetor Rp. 100 Juta saat itu.

Sebagai salah satu perusahaan swasta nasional terkemuka yang bergerak di bidang jasa asuransi umum, PT Asuransi Wahana Tata saat ini sudah memiliki modal disetor Rp. 100 Milyar dan telah memiliki 70 jaringan kantor pemasaran yang tersebar hampir di seluruh wilayah Indonesia dengan 1100 karyawan berdedikasi dan profesional.

Perusahaan memiliki kapasitas untuk penutupan asuransi properti, asuransi kendaraan bermotor, asuransi pengangkutan, asuransi rangka kapal dan pesawat terbang, asuransi rekayasa, asuransi minyak & gas, asuransi uang, asuransi tanggung gugat, asuransi penjaminan, dan asuransi kecelakaan diri.

Dalam operasionalnya, perusahaan juga membangun hubungan kerja sama yang berkesinambungan dan saling menguntungkan dengan semua mitra usahanya, seperti: broker asuransi/reasuransi, reasuransi terkemuka, baik dalam dan luar negeri; professional loss adjuster; independent surveyor; agen-agen asuransi dan bengkel-bengkel mobil terbaik.

Sejak tahun 2005, perusahaan sudah mengembangkan sistem teknologi informasi terintegrasi Lintaswata yang mampu melayani seluruh proses bisnis perusahaan di semua jaringan kantor pemasarannya secara online. Dengan Lintaswata ini, perusahaan dapat semakin meningkatkan kemudahan, kecepatan dan keakuratan pelayanan kepada seluruh pemegang polisnya.

Tanya Aswata demikian sebutan Call Center Aswata dengan nomor hotline 1500 298 hadir sejak tahun 2013 sebagai pusat pelayanan nasabah non stop 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu. Selain itu seiring berkembangnya jaman komunikasi pun dipermudah dengan adanya email dan sosial media perusahaan sebagai media untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Perusahaan ini meraih penghargaan dengan “Predikat Sangat Bagus atas Kinerja Keuangan Selama Tahun 2011” dalam “Insurance Award 2010” yang diperoleh dari Majalah Infobank. Penghargaan lainnya yang diterima oleh Asuransi Wahana Tata adalah “Best General Insurance” dari Majalah Media Asuransi berdasarkan Kinerja Keuangan tahun 2012 untuk kategori Perusahaan Asuransi Umum dengan nilai equitas Rp 250 – 750 miliar.

Untuk ketiga kalinya, PT Asuransi Wahana Tata (Aswata) meraih penghargaan Corporate Image Award 2014 dari Frontier Consulting Group dan Majalah Tempo dalam kategori *Non - Vehicle Insurance*, mencerminkan reputasi terbaik pada kategori tersebut yang didapat Aswata.

Pada akhir tahun 2017 Aswata resmi meluncurkan produk unggulan yaitu *Virtual Assistant Aswata – Vania* begitu sebutannya yang merupakan *chat based Artificial Intelligence* guna membantu nasabah atau calon nasabah dalam berinteraksi dan menjawab pertanyaan hingga proses penutupan polis asuransi umum. Fitur ini ada untuk menjawab kebutuhan *market* yang semakin modern dimana kecepatan menjawab dan ketepatan secara *realtime*.

### **3.2. Letak Geografis PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember**

PT Asuransi Wahana Tata Cabang jember di bawah naungan PT Asuransi Wahana Tata (Persero) berada di Jl. Trunojoyo No. 47, Jember, Jawa Timur 68131.

Adapun batas-batas letak PT Asuransi Wahana Tata Cabang Jember adalah:

- Sebelah Utara : Golden Market
- Sebelah Selatan : SMAK Santo Paulus
- Sebelah Timur : Toko Sembako
- Sebelah Barat : Toko Elektronik

### **3.3. Identitas PT. Asuransi Wahan Tata Cabang Jember**

- 1) Nama Perusahaan : PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember
- 2) Alamat : Jl. Trunojoyo No. 47, Jember, Jawa Timur
- 3) Telepon : (0331) 425 888, 410079
- 4) Fax : (0331) 410 078
- 5) Kantor Pusat : Jl. H. R. Rasuna Said. C-4, Jakarta 12920

- 6) Telepon : (0331) 5203145, 5205146
- 7) Fax : 5203149, 5205222-23
- 8) Jumlah Kantor
  - 1) Kantor Pusat
  - 2) 70 Jaringan Kantor
  - 3) 30 Kantor Cabang

### 3.4. Visi, Misi, dan Nilai Budaya Dasar IPTEC

#### 3.4.1 Visi

“Menjadi perusahaan terkemuka di industri Asuransi Umum Indonesia dengan pangsa pasar yang profitable dan menjadi pelopor dalam memberikan solusi bagi nasabah, mitra bisnis dan stakeholder pada tahun 2020 mendatang”

#### 3.4.2 Misi

1. “Menyediakan solusi asuransi umum yang inovatif kepada *customer, partner, dan stakeholder*”
2. “Berkomitmen untuk memberikan solusi yang bernilai tambah dengan integritas, etika, dan *service excellence* yang berstandar tinggi”
3. “Terus berusaha untuk menjadi perusahaan idaman di Indonesia dengan menghargai dan memberikan tantangan kepada karyawan kami”

#### 3.4.3 Nilai Budaya Dasar IPTEC

1. **Integrity**, mencakup nilai disiplin, tanggung jawab, bisa dipercaya, kejujuran dan tulus.
2. **Professionalism**, yang mencakup ilmu pengetahuan, keahlian dan kompetensi di bidang asuransi, dan sikap profesional dalam menjalankan bisnis asuransi.
3. **Teamwork**, yang mencakup : paham akan tujuan yang ingin dicapai, tahu dan mampu mengerjakan tugas pokok dalam koordinasi dengan orang/bagian lain, saling membantu menuju tercapainya tujuan bersama yang sudah ditentukan.

4. *Excellence*, yang mencakup berusaha untuk pelayanan dan hasil yang terbaik. tidak puas dengan hasil yang biasa atau standar, namun berusaha untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.
5. *Creativity*: selalu menciptakan dan menemukan cara baru untuk menghasilkan produk dan layanan terbaik bagi nasabah internal dan external.

### **3.5. Jenis Produk Asuransi Kerugian pada PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember**

Produk asuransi kerugian yang disediakan PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember adalah sebagai berikut:

a. Asuransi Kebakaran

Asuransi Kebakaran adalah produk asuransi yang menjamin risiko kerugian atau kerusakan yang terjadi pada harta benda terhadap risiko yang dijamin dalam Polis Standar Asuransi Kebakaran Indonesia.

b. Asuransi Kendaraan Bermotor

Produk asuransi yang menjamin atas pertanggung jawaban ganti rugi yang diberikan oleh penanggung kepada tertanggung terhadap kerugian atas dan/atau kerusakan pada kendaraan bermotor.

c. Asuransi Kecelakaan Diri

Produk asuransi yang menjamin risiko apabila Tertanggung menderita cedera badan yang disebabkan oleh kecelakaan yang terjadi secara tiba-tiba dan berasal dari luar dan manfaat yang diberikan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang tercantum dalam polis.

d. Asuransi Gempa Bumi

Produk asuransi yang menjamin kerugian atau kerusakan harta benda dan/atau kepentingan yang dipertanggungkan yang secara langsung disebabkan oleh gempa bumi, letusan gunung berapi, kebakaran dan ledakan yang mengikuti terjadinya gempa bumi dan/atau letusan gunung berapi, tsunami.

e. Asuransi Uang

Asuransi Uang merupakan produk khusus terutama bagi berbagai institusi keuangan. Produk ini memberikan perlindungan untuk uang tunai atau alat tukar lain yang senilai dengan uang terhadap berbagai risiko, selama penyimpanan (Cash in safe, Cash in ATM) saat di counter teller (Cash in Cashier Box), maupun saat dalam proses pengiriman (Cash In Transit).

Pilihan jenis pertanggungan yang ditawarkan dalam jaminan asuransi ini diantaranya adalah:

1. Cash In Transit (CIT)

Memberikan jaminan ganti rugi terhadap kerugian dan kehilangan yang dialami oleh Tertanggung selama pengiriman uang baik dari premises atau lokasi Tertanggung ke bank atau sebaliknya, atau dari satu lokasi ke lokasi lain yang dibawa oleh karyawan Tertanggung, orang atau jasa pengiriman yang ditunjuk oleh Tertanggung sebagai akibat kejadian yang tidak dikecualikan dalam kondisi polis.

2. Cash In Safe (CIS)

Menjamin selama uang dan/atau surat-surat berharga disimpan di dalam brankas/Ruang Khasanah/lemari besi sesuai kondisi yang ada di polis.

3. Cash In Cashier Box (CICB)

Memberikan jaminan ganti rugi terhadap kerugian dan kehilangan uang yang disimpan di dalam cashier box selama jam kerja.

4. Cash In ATM (CI ATM)

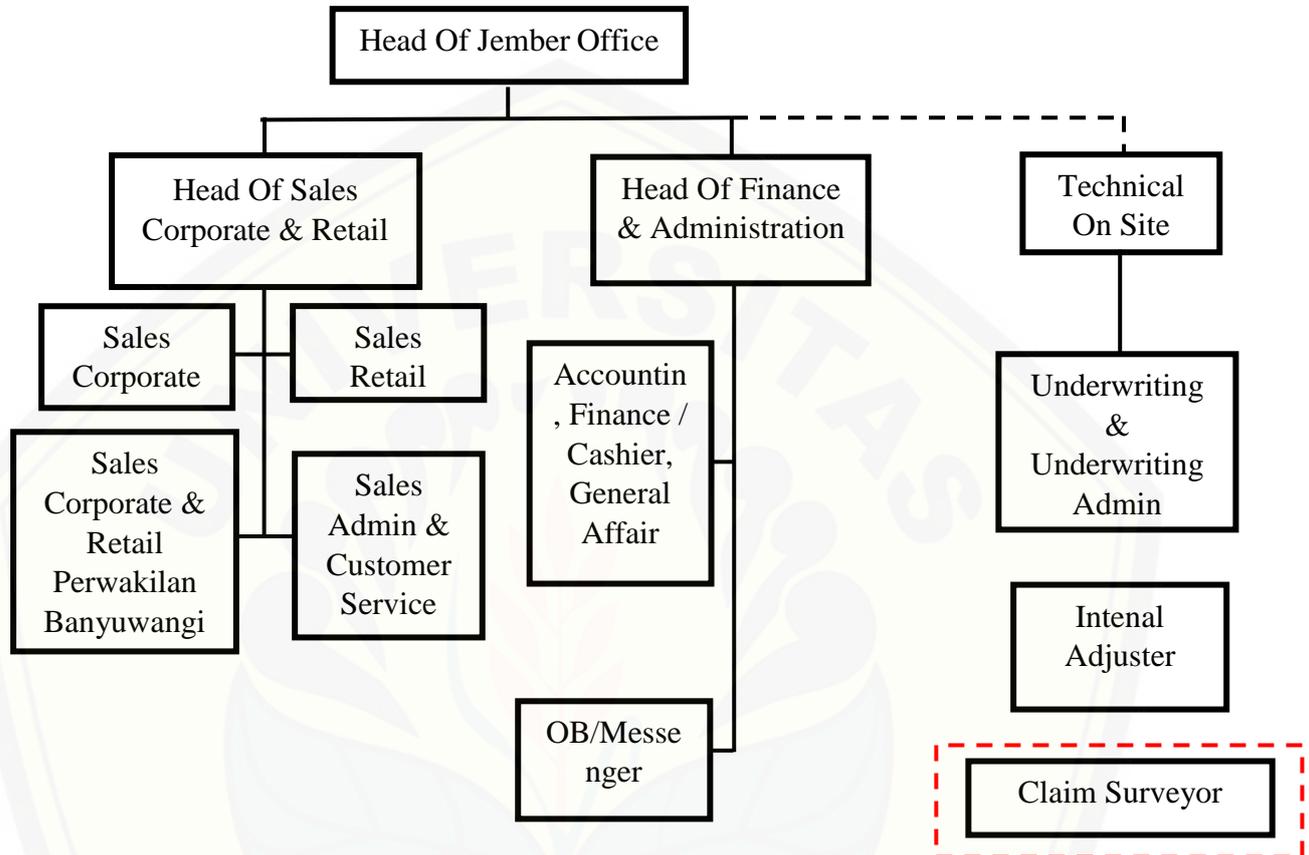
Memberikan jaminan ganti rugi terhadap kerugian dan kehilangan uang yang disimpan di dalam mesin ATM.

f. Asuransi Pengangkutan

Asuransi pengangkutan adalah produk asuransi yang bertujuan untuk memberikan proteksi terhadap barang yang diangkut baik melalui darat, laut maupun udara. Asuransi pengangkutan diperuntukan bagi pemilik barang baik perseorangan, lembaga ataupun perusahaan, yang memerlukan perlindungan atas pengangkutan barang. Baik itu pengangkutan dengan

menggunakan armada sendiri maupun yang menggunakan jasa perusahaan pengangkutan.

### 3.6. Struktur Organisasi PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember

Sumber. PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember

Keterangan:

- - - - Ditempatkan dibagian tersebut.
- - - - Garis koordinasi secara tidak langsung.

a) Head of Jember Office

1. Menjalankan garis kebijakan yang sudah digariskan oleh kantor pusat.
2. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugasnya pada direksi.
3. Selalu berpedoman pada hirarki organisasi dalam pelaksanaan tugasnya.
4. Memberikan teladan dan bimbingan pada bawahan.
5. Perencanaan kegiatan, pelaksanaan, dan pelaporan kegiatan penyusunan target.

b) Head of Sales Corporate & Retail

1. Melakukan eksplorasi peluang pemasaran dan penjualan baru di perusahaan meliputi kegiatan perencanaan dan review kegiatan.
2. Perencanaan kegiatan, pelaksanaan, pelaporan kegiatan wilayah penjualan dan peralihan sales.
3. Perencanaan kegiatan, pelaksanaan, pelaporan manajemen pengembangan keagenan.
4. Penerimaan permintaan, pengajuan persetujuan, dan memonitoring pengajuan polis.
5. Penerbitan dan pengiriman PJT, pengajuan perpanjangan, dan memonitoring pengajuan perpanjangan polis.

c) Sales Corporate

1. Melakukan perencanaan kegiatan, pelaksanaan, pengarsipan kegiatan korespondensi marketing dengan nasabah.
2. Inventarisasi kebutuhan korespondensi harian.
3. Perencanaan kegiatan, pelaksanaan, pelaporan kegiatan presentasi nasabah.
4. Langkah-langkah penerimaan, identifikasi, dan pemberian solusi atas keluhan nasabah.

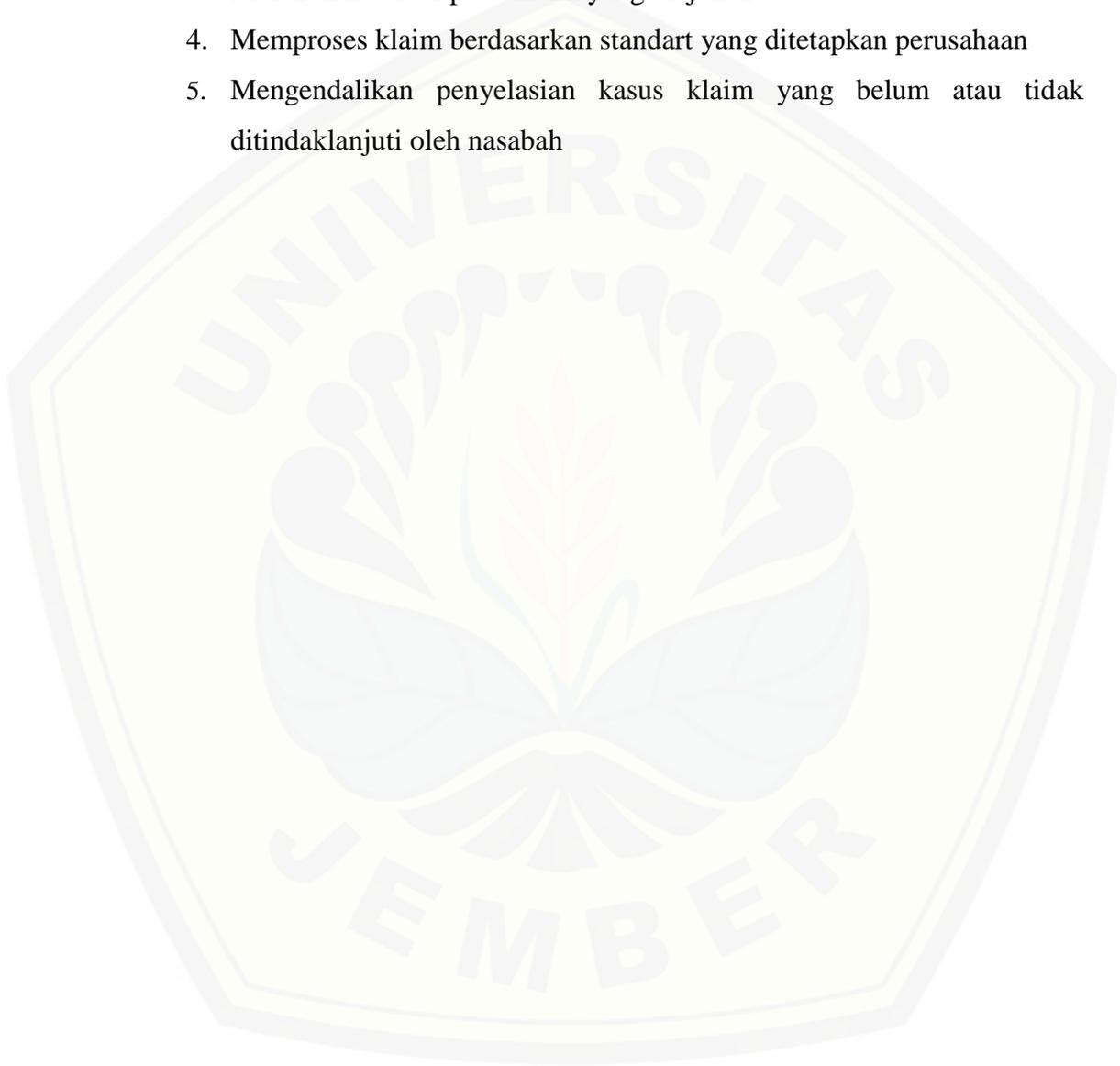
d) Sales Retail

1. Melakukan perencanaan kegiatan, pelaksanaan, pengarsipan kegiatan korespondensi marketing dengan nasabah.
2. Inventarisasi kebutuhan korespondensi harian.

3. Perencanaan kegiatan, pelaksanaan, pelaporan kegiatan presentasi nasabah.
  4. Langkah-langkah penerimaan, identifikasi, dan pemberian solusi atas keluhan nasabah.
- e) Sales Admin & Customer Service
1. Melakukan proses korespondensi e-mail dan non e-mail: membuat e-mail baru maupun jawaban atau balasan, melakukan pengiriman e-mail, melakukan *filling*.
  2. Melakukan proses pengajuan polis: memeriksa kebenaran kelengkapan (verifikasi) dokumen serta data pengajuan penutupan, memeriksa (verifikasi) fisik atau objek polis yang diajukan, melakukan input data permintaan penutupan ke dalam sistem lintaswata.
  3. Melakukan proses pengajuan perpanjangan polis
  4. Melakukan proses komplain nasabah: menerima pertanyaan dan keluhan nasabah, memberikan tanggapan atas pertanyaan dan keluhan nasabah.
- f) Head of Finance & Administration
1. Proses pengelolaan rekening deposit.
  2. Melakukan proses rekonsiliasi bank.
  3. Melakukan review dan memutuskan penempatan deposit.
  4. Melakukan monitoring deposit jatuh tempo.
  5. Memberikan persetujuan pembukaan pembayaran pembukaan administrasi.
  6. Memberikan persetujuan pembukuan penerimaan pembayaran.
  7. Melakukan monitoring dan menindaklanjuti realisasi rekonsiliasi.
  8. Memberikan laporan keuangan secara berkala kepada kepala cabang dan manajemen keuangan pusat.
- g) Accounting, Finance/Cashier, General Affair
1. Menyiapkan pencairan deposit dan melakukan realisasi pencairan deposit.
  2. Melakukan verifikasi tagihan/permintaan pembayaran.

3. Merencanakan dan menyiapkan pembayaran.
  4. Merealisasikan atau menyerahkan pembayaran.
  5. Melakukan verifikasi transaksi pembayaran diterima.
  6. Membukukan pembayaran yang diterima.
  7. Melakukan validasi transaksi.
  8. Perencanaan anggaran pengadaan barang atau jasa serta biaya pemeliharannya.
- h) OB/Messenger
1. Bertanggung jawab untuk pengantaran barang.
  2. Mempersingkat waktu dan jarak tempuh pengantaran barang.
  3. Melaporkan tanda terima barang kepada atasan.
  4. Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian kantor dan sekitarnya.
  5. Membantu dan melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh karyawan.
- i) Underwriting & Underwriting Admin
1. Membantu pemimpin dalam merumuskan kebijakan di bidang survey.
  2. Mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan seleksi risiko, perbandingan (*ratio*) yang dipergunakan dalam akseptasi risiko, penempatan risiko serta masa dan kondisi dalam perjanjian (*treaty*).
  3. Menyimpan dan menyusun naskah asli perjanjian dan secara terus menerus mengikuti perkembangannya.
  4. Mengadakan survey risiko dan kerugian.
- j) Claim Adjuster
1. Penanganan laporan dan pengajuan klaim: penerimaan laporan, registrasi di sistem, dan monitoring *in-complete* registration.
  2. Merencanakan dan mempersiapkan survei
  3. Penyusunan laporan ganti rugi sementara dan penetapan ganti rugi pasti
  4. Penanganan perselisihan klaim: identifikasi, penyiapan berkas, dan pelaporan potensi perselisihan klaim.
- k) Technical Claim Surveyor

1. Merencanakan penyelesaian klaim tepat waktu dan mengendalikan pelayanan serta menanggapi keluhan nasabah untuk mewujudkan kepuasan nasabah.
2. Melakukan registrasi klaim asuransi
3. Melakukan survei pada klaim yang diajukan
4. Memproses klaim berdasarkan standart yang ditetapkan perusahaan
5. Mengendalikan penyelesaian kasus klaim yang belum atau tidak ditindaklanjuti oleh nasabah



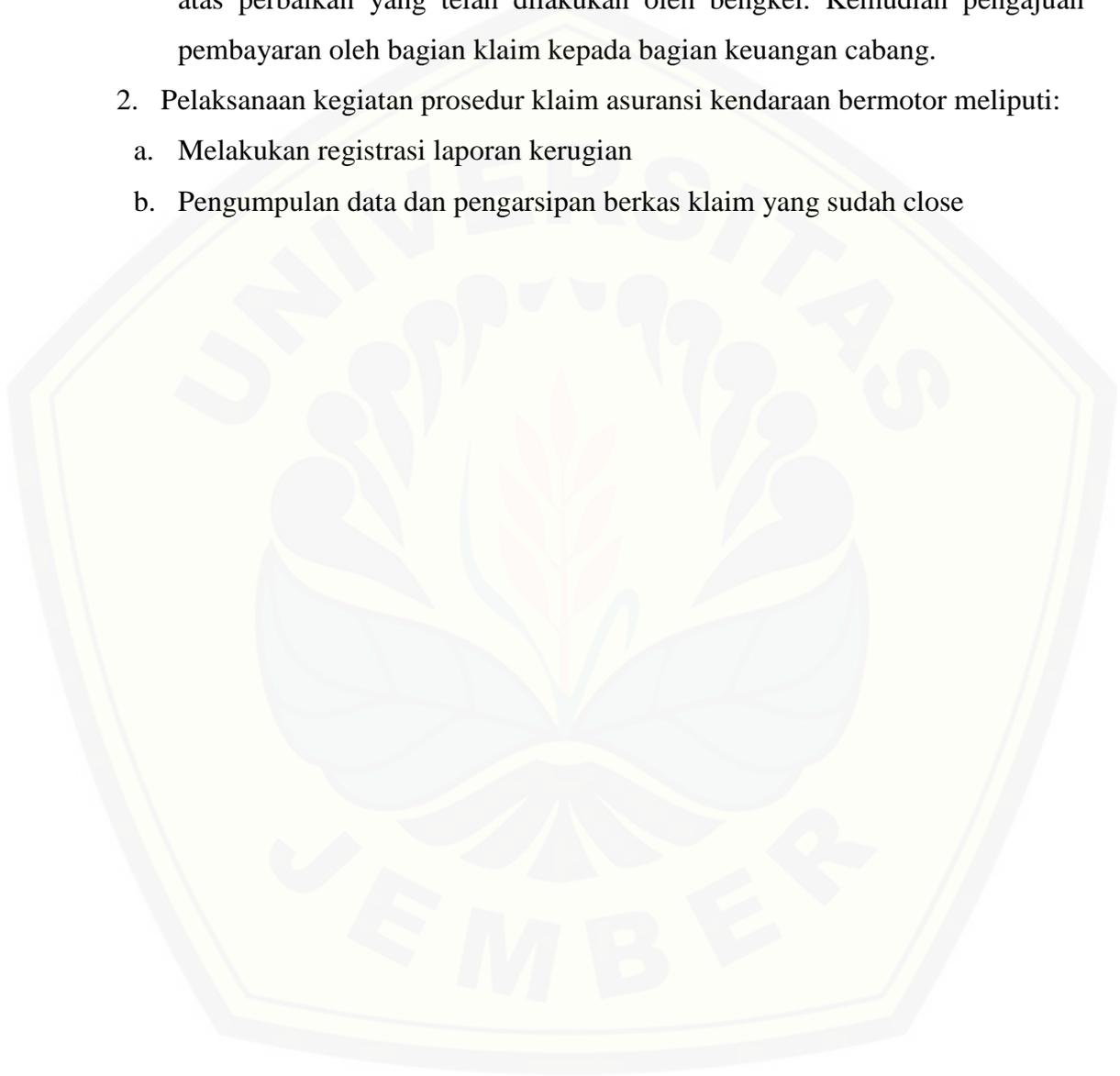
## BAB 5. KESIMPULAN

PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa asuransi kerugian di Kabupaten Jember. Jenis jasa asuransi yang disediakan beragam, yakni asuransi kendaraan bermotor, asuransi kecelakaan diri, asuransi kebakaran, asuransi gempa bumi, asuransi uang, dan asuransi pengangkutan. Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik, PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember selalu mengedepankan kepercayaan nasabahnya dengan motto “aswata asuransi terpercaya”.

Berdasarkan tujuan dan pembahasan dari hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata pada PT. Asuransi Wahana Tata cabang Jember dengan judul Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur klaim asuransi kendaraan bermotor memiliki 3 tahapan yaitu:
  - a. Pengajuan klaim, menerima laporan dari tertanggung dengan membawa beberapa persyaratan klaim seperti foto copy KTP tertanggung, foto copy STNK kendaraan yang diasuransikan, foto copy SIM pengemudi, foto copy polis asuransi, surat kepolisian (dibutuhkan sebagai persyaratan pendukung) selambat-lambatnya 5 hari kalender sejak terjadinya kerugian dan/atau kerusakan. Kemudian bagian klaim melakukan pemeriksaan polis untuk menentukan polis tersebut valid atau tidak valid. Apabila valid maka akan dilakukan tahap penanganan klaim.
  - b. Penanganan klaim dilakukan oleh bagian klaim setelah polis dinyatakan valid yaitu dengan melakukan survei pada kendaraan yang mengalami kerugian dan kemudian dilakukan registrasi pengisian form laporan kerugian, pembuatan estimasi harga dan jumlah part yang diperbaiki oleh bengkel yang kemudian dikirimkan kepada internal adjuster untuk dilakukan adjustment dan persetujuan, apabila estimasi sesuai maka bagian klaim akan menerbitkan surat perintah kerja untuk bengkel rekanan melakukan perbaikan kendaraan sesuai dengan surat perintah kerja. Tahap penanganan klaim sampai pada kendaraan telah diperbaiki oleh bengkel rekanan.

- c. Tahap penyelesaian klaim adalah saat bengkel melakukan tagihan dengan menunjukkan bukti penyelesaian klaim perbaikan antara lain: dokumentasi perbaikan kendaraan, dokumentasi kendaraan setelah diperbaiki, tanda terima salvage, kwitansi perbaikan, surat pernyataan puas dari tertanggung atas perbaikan yang telah dilakukan oleh bengkel. Kemudian pengajuan pembayaran oleh bagian klaim kepada bagian keuangan cabang.
2. Pelaksanaan kegiatan prosedur klaim asuransi kendaraan bermotor meliputi:
    - a. Melakukan registrasi laporan kerugian
    - b. Pengumpulan data dan pengarsipan berkas klaim yang sudah close



**DAFTAR PUSTAKA**

Darmawi, Herman. 2000. *Manajemen Asuransi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Darmawi, Herman. 2004. *Manajemen Resiko*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi Edisi Tiga*. Jakarta: Salemba Empat.

Nuraida, Ida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.

Salim, H. Abbas. 2005. *Asuransi dan Manajemen Resiko*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Otoritas Jasa Keuangan. 2015. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.

[https://www.ojk.go.id/Files/201506/1UU402014Perasuransian\\_1433758676.pdf](https://www.ojk.go.id/Files/201506/1UU402014Perasuransian_1433758676.pdf) . 05 Januari 2020. 10:08

Sri Handayani. 2017. Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi.

<https://media.neliti.com/media/publications/55730-ID-pengaruh-penyelesaian-klaim-asuransi-ter.pdf> . 03 Juli 2020. 15:30

Unknown. 2017. Pengertian Prosedur Menurut Ahli.

<http://arripple.blogspot.com/2017/02/pengertian-prosedur-menurut-para-ahli.html>. 19 Juli 2020. 15:13

## LAMPIRAN

## Lampiran 1 Surat permohonan Praktek Kerja Nyata



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121  
 Telepon 0331-337990 Faximile 0331-332150  
 Email : [feb@unej.ac.id](mailto:feb@unej.ac.id) Website : [www.feb.unej.ac.id](http://www.feb.unej.ac.id)

---

Nomor : 176/UN.25.1.4/PM/2020 09 Januari 2020  
 Lampiran : Satu Bendel  
 Hal : **Permohonan Tempat PKN**

Yth. Pimpinan PT. Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Jember  
 Jl. Trunojoyo No. 47 Kepatihan  
 Jember

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

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

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Wilda Umami	170803101016	D3 Manajemen Perusahaan
2.	Alvitri Qurrota A'yunin	170803101028	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 13 Januari 2020 - 13 Maret 2020

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.



.....a.n. Dekan  
 Wakil Dekan I

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

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

## Lampiran 2 Surat Persetujuan Praktek Kerja Nyata

 **aswata**  
asuransi terpercaya

 **AA(idn)**  
Outlook Stable

 **CORPORATE IMAGE 175**

Our Ref : 001/Persnl/Jbr/1/2020 Jember, 10 Januari 2020

Kepada Yth. :  
**Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Jember  
Jalan Kalimantan No. 37, Kampus Bumi Tegalboto  
Jember, Jawa Timur 68121**

H a l : Persetujuan Tempat PKN

Menjawab surat no. 176/UN.25.1.4/PM/2020 perihal Permohonan Izin Praktek Kerja Nyata dari Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, kami selaku pihak PT Asuransi Wahana Tata (ASWATA) Cabang Jember menyatakan bahwa mengizinkan mahasiswa Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember melaksanakan Praktek Kerja Nyata di perusahaan kami.

Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek Kerja Nyata sebagai berikut:

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Wilda Umami	170803101016	D3 Manajemen Perusahaan
2.	Alvitri Qurrota A'yunin	170803101028	D3 Manajemen Perusahaan

Praktek Kerja Nyata (PKN) tersebut dilaksanakan mulai tanggal 13 Januari 2020 – 13 Maret 2020.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Hormat kami,  
**PT. ASURANSI WAHANA TATA**

  
**R. Haris Prasetyo**  
Head Of Office

 **1500 298**

**PT. ASURANSI WAHANA TATA**  
JEMBER OFFICE  
Jl. Trunojoyo No. 47, Jember 68131  
Tel : (0331) 425 888, 410 079 | Fax : (0331) 410 078  
e-mail: jember@aswata.co.id | Website: www.aswata.co.id

 **MARI**  
Berasuransi

## Lampiran 3 Absensi Mahasiswa Praktek Kerja Nyata

**Aswata**  
asuransi terpercaya

ABSENSI PRAKTEK KERJA NYATA  
PT ASURANSI WAHANA TATA (ASWATA)  
CABANG JEMBER

NAMA : WILDÁ UMAMI  
NIM : 170803101016  
PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN

N O	TANGGAL	KETERANGAN	PARAF
1.	Senin, 13 Januari 2020		1.
2.	Selasa, 14 Januari 2020		2.
3.	Rabu, 15 Januari 2020		3.
4.	Kamis, 16 Januari 2020		4.
5.	Jumat, 17 Januari 2020		5.
6.	Sabtu, 18 Januari 2020	Libur	6.
7.	Minggu, 19 Januari 2020	Libur.	7.
8.	Senin, 20 Januari 2020		8.
9.	Selasa, 21 Januari 2020		9.
10.	Rabu, 22 Januari 2020		10.
11.	Kamis, 23 Januari 2020		11.
12.	Jumat, 24 Januari 2020		12.
13.	Sabtu, 25 Januari 2020	Libur	13.
14.	Minggu, 26 Januari 2020	libur	14.
15.	Senin, 27 Januari 2020		15.
16.	Selasa, 28 Januari 2020		16.
17.	Rabu, 29 Januari 2020		17.
18.	Kamis, 30 Januari 2020	Uin	18.
19.	Jumat, 31 Januari 2020		19.
20.	Sabtu, 01 Februari 2020	Libur	20.
21.	Minggu, 02 Februari 2020	Libur	21.
22.	Senin, 03 Februari 2020		22.
23.	Selasa, 04 Februari 2020		23.
24.	Rabu, 05 Februari 2020		24.
25.	Kamis, 06 Februari 2020		25.

Lampiran 4 Lanjutan Absensi Praktek Kerja Nyata



**aswata**  
asuransi terpercaya

ABSENSI PRAKTEK KERJA NYATA  
PT ASURANSI WAHANA TATA (ASWATA)  
CABANG JEMBER

55.	Sabtu, 07 Maret 2020	Libur	55.
56.	Minggu, 08 Maret 2020	Libur	56.
57.	Senin, 09 Maret 2020		57. <i>AM</i>
58.	Selasa, 10 Maret 2020		58. <i>AM</i>
59.	Rabu, 11 Maret 2020		59. <i>AM</i>
60.	Kamis, 12 Maret 2020		60. <i>AM</i>
61.	Jumat, 13 Maret 2020		61. <i>AM</i>
62.			62.
63.			63.
64.			64.
65.			65.
66.			66.
67.			67.
68.			68.
69.			69.
70.			70.

Mengetahui,  
General Affair  
P.T. ASURANSI WAHANA TATA



**Fenni Duwi Suyanto**

## Lampiran 5 Surat permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121  
Telepon 0331 - 337990 – Faximale 0331 - 332150  
Email : [feb@unej.ac.id](mailto:feb@unej.ac.id) Website : [www.feb.unej.ac.id](http://www.feb.unej.ac.id)

---

Nomor : 1948 /UN25.1.4/LL/2020  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

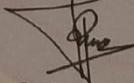
Jember, 6 Maret 2020

Yth. Pimpinan  
PT. ASURANSI WAHANA TATA (ASWATA)

di –  
JEMBER

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap 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.

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan I,  
  
Dr. Zainuri, M.Si.  
NIP. 196403251989021001

## Lampiran 6 Nilai Praktek Kerja Nyata



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121  
 Telepon 0331 - 337990 – Faximale 0331 - 332150  
 Email : [feb@unej.ac.id](mailto:feb@unej.ac.id) Website : [www.feb.unej.ac.id](http://www.feb.unej.ac.id)

---

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

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	90	A
2.	Ketertiban	90	A
3.	Prestasi Kerja	91	A
4.	Kesopanan	91	A
5.	Tanggung Jawab	90	A

**IDENTITAS MAHASISWA :**

Nama : WILDA UMAMI  
 N I M : 170803101016  
 Program Studi : MANAJEMEN PERUSAHAAN

**IDENTITAS PEMBERI NILAI :**

Nama : FENNI DUWI SUYANTO  
 Jabatan : GENERAL AFFAIR  
 Institusi : PT. ASURANSI WAHANA TATA (ASWATA)

  
 P.T. ASURANSI WAHANA TATA

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 7 Pengajuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata



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

**PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)**

Menerangkan bahwa :

Nama : WILDA UMAMI  
N I M : 170803101016  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :  
PELAKSANAAN ADMINISTRASI PENGAJIAN PEGAWAI ATAU KARYAWAN PADA PT. ASURANSI KREDIT  
INDONESIA (ASKRINDO) KABUPATEN JEMBER

(Revisi)

Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi  
Wahana Tata Cabang Jember

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Dr. Elok Sri Utami, M.Si.	19641228 199002 2 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal 01 Agustus 2019 s.d 31 Januari 2020. 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, 11 Desember 2019  
Kaprod. Manajemen Perusahaan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ,

Drs. Sudaryanto, MBA., Ph.D.  
NIP. 196604081991031001.

**CATATAN :**

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

Lampiran 8 Kartu Konsultasi Bimbingan Praktek Kerja Nyata



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

---

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

Nama : WILDA UMAMI  
NIM : 170803101016  
Program Studi : Manajemen Perusahaan  
Judul Laporan PKN : PELAKSANAAN ADMINISTRASI PENGGAJIAN PEGAWAI ATAU KARYAWAN PADA PT. ASURANSI KREDIT INDONESIA (ASKRINDO) KABUPATEN JEMBER

Dosen Pembimbing : Dr. Elok Sri Utami, M.Si.  
TMT\_Persetujuan : 01 Agustus 2019 s/d 31 Januari 2020  
Perpanjangan : 01 Februari 2020 s/d 31 Maret 2020

NO.	TGL KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	24/2/2020	Konsep dasar PKN	1.
2.		"Prosedur Klaim Asuransi Kesehatan"	2. ....
3.		Bermotor pada PT Asuransi Wadana Tatra	3. ....
4.		Catatan kerja	4. ....
5.	13/04/2020	Sistematisasi penulisan	5.
6.	16/04/2020	Letak belakang, urutan, jarak antar	6.
7.		simbol	7. ....
8.	28/04/2020	Pembahasan di bab IV di lengkapi	8.
9.		formulir 2 yg terkait	9. ....
10.	15/05/2020	Arahan bab 1 s/d 1V	10.
11.		Revisi bab 1	11. ....
12.	03/06/2020	kesimpulan buat sendiri	12.
13.		alur kegiatan	13. ....
14.	06/06/2020	Arahan 4 diujikan	14.
15.	08/06/2020	SKP 4, Ujian	15.
16.			16. ....
17.			17. ....
18.			18. ....
19.			19. ....
20.			20. ....
21.			21. ....
22.			22. ....

Lampiran 9 Lanjutan Kartu Konsultasi Bimbingan Praktek Kerja Nyata



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

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

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

Mengetahui,  
 Ketua Program Studi,

Drs. Sudaryanto, MBA., Ph.D.  
 NIP. 196604081991031001.

Jember, 08 Juni 2020  
 Dosen Pembimbing,

Dr. Elok Sri Utami, M.Si.  
 NIP. 19641228 199002 2 001