



**PENANGANAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR PADA
PT. ASURANSI RAMAYANA, Tbk CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh :

IRA DWI AYUNITA

NIM 130803101015

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2017



**PENANGANAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR PADA
PT. ASURANSI RAMAYANA, Tbk 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 :
IRA DWI AYUNITA
NIM 130803101015

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2017



**MOTOR INSURANCE CLAIMS HANDLING AT PT. RAMAYANA
INSURANCE Tbk BRANCH JEMBER**

THE REAL JOB PRACTICE PROPOSAL

Compused That One Of Rule For Acquiring Ahli Madya Title Program Study
Management Company Diploma III
The Faculty of Economic And Business University Of Jember

By:

IRA DWI AYUNITA

NIM 130803101015

**PROGRAM STUDY MANAGEMENT COMPANY DIII
ECONOMICS AND BUSINESS FAKULTY
JEMBER UNIVERCITY**

2017

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PENANGANAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR PADA
PT. ASURANSI RAMAYANA, Tbk CABANG JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ira Dwi Ayunita
NIM : 130803101015
Program Studi : Manajemen Perusahaan (D3)
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal:

17 Januari 2017

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

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Sumani M.Si

NIP. 196901142005011002

Sudaryanto, SE, MBA, Ph.D

NIP. 196604081991031001

Anggota,

Drs. Didik Pudjo M.,MS

NIP. 19610202091986031001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Dekan

H.M. Miqdad, SE, MM, AK.

NIP 19710727199512 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : IRA DWI AYUNITA
NIM : 130803101015
FAKULTAS : EKONOMI
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL LAPORAN : PENANGANAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN
BERMOTOR PADA PT. ASURANSI RAMAYANA
(Tbk), JEMBER

Jember, 12 Januari 2017

Mengetahui

Ketua Program Studi
Manajemen Perusahaan

Laporan Praktek Kerja Nyata Telah
disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Drs. Sudaryanto, MBA,Ph.
NIP. 19660408 199103 1 001

Ika Barokah Suryaningsih, SE., M.M.
NIP. 19780525 200312 2 002

MOTTO

“ Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang
berhasil tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna”

Einstein

“Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang
harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka
menyukainya atau tidak.”

Ernest Newman

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.”

Aristoteles

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari
betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.”

Thomas Alva Edison

PERSEMBAHAN

Dengan setulus hati, Saya persembahkan karya tulis ini untuk:

1. Ayahanda Mukijan dan Ibunda Sarifah, yang telah mendoakan, membimbing, serta mendukung dengan sepenuh hati;
2. Kakakku Titik Idawati yang turut memberi doa dan memberikan motivasi serta dukungan disetiap langkah saya;
3. Rendra Sanjaya Dwi Purnama yang telah memberi dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
4. Untuk para sahabat-sahabat saya serta para teman-teman D III Manajemen Perusahaan angkatan tahun 2013;
5. Dosen pembimbing saya Dr. Ika Barokah S, S.E.,M.M;
6. Almamater Diploma III Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

PRAKATA

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul **“PENANGANAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR PADA PT. ASURANSI RAMAYANA, Tbk CABANG JEMBER”**. Laporan Praktek Kerja Nyata ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Diploma III dan memperoleh gelar Ahli Madya (A,Md) pada Program Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan Praktek Kerja Nyata ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, SE,MM,AK,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Sudaryanto, MBA, Ph. Selaku ketua program studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Ibu Dr. Ika Barokah S, S.E.,M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan sampai terselesaikannya laporan ini dengan baik.
4. Bapak N. Ari Subagio S.E.,M.Si. Selaku dosen wali saya yang telah memberikan arahan semenjak saya duduk di bangku kuliah.
5. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, serta karyawan Fakultas Ekonomi Universita Jember yang turut membantu kelancaran menyelesaikan kuliah.
6. Bapak Zainur Rofiq selaku Kepala Cabang PT. ASURANSI RAMAYANA Jember yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas penulis untuk mengadakan Praktek Kerja Nyata.
7. Para sahabat saya Rendra, Amalia, Dini Setyowati, Ahmad Basil Fikri, Maulidya Ortalita, Tata Agustin, Devi, Mareta dan teman-teman

seperjuangan Diploma III Manajemen Perusahaan angkatan 2013 Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang selalu memberikan semangat dan do'a selama menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Almamater tercinta, Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
9. Serta beberapa pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Jember, 12 Desember 2016

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	4
1.3 Objek Dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.3.1 Objek Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	5
1.3.2 Jangka Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	5
1.4 Bidang Dan Ilmu Praktek Kerja Nyata	5
1.5 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Asuransi	7
2.1.2 Prinsip – Prinsip Asuransi.....	8
2.1.3 Bentuk – Bentuk Asuransi	9
2.1.4 Faedah Asuransi	9
2.1.5 Pengertian Klaim.....	10

2.1.6 Proses Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan	11
BAB III. GAMBARAN UMUM PT.ASURANSI RAMAYAN Tbk.	
CABANG JEMBER	16
3.1 Sejarah Singkat PT. ASURANSI RAMAYANA Tbk.	
CABANG JEMBER	16
3.1.1 Struktur Organisasi	18
3.1.2 Uraian Tugas	20
3.1.3 Kegiatan Pokok PT.ASURANSI RAMAYANA Tbk.	
CABANG JEMBER.....	22
3.1.4 Akuntansi Atau Keuangan	22
3.1.5 Underwriting	22
3.1.6 Pemasaran	22
BAB IV. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	23
4.1 Prosedur Penanganan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor	23
4.1.1 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata di PT. ASURANSI Ramayana, Tbk Cabang Jember.....	26
4.1.2 Syarat – Syarat Penanganan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor	26
4.1.3 Prosedur Ketentuan Pihak Asuransi Dalam Penanganan Klaim Kendaraan.....	28
4.2 Penanganan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor.....	29
4.2.1 Estimasi Biaya Perbaikan Klaim.....	29
4.2.2 Laporan Kerugian Sementara (LKS)	31
4.2.3 Kwitansi Biaya Perbaikan	33
4.2.4 Pernyataan Surat Puas Dan Surat Kuasa.....	34
4.2.5 Sertifikat Asuransi.....	34
4.2.6 Laporan Kerugian Pasti (LKP).....	34
4.2.7 Gambar Keterangan Kerusakan	36
BAB V. KESIMPULAN	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Ramayana Tbk. Cabang Jember	19
Gambar 4.1 Prosedur Pelaksanaan Penanganan Klaim Asuransi kendaraan bermotor	23
Gambar 4.2 Estimasi Biaya Perbaikan Klaim.....	29
Gambar 4.3 Laporan Kerugian Sementara (LKS).....	31
Gambar 4.4 Kwitansi Biaya Perbaikan Klaim	32
Gambar 4.5 Laporan Biaya Perbaikan Klaim	34
Gambar 4.6 Keterangan Kerusakan	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata 6



DAFTAR LAMPIRAN

A. Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata.....	40
B. Surat Balasan Permohonan Praktek Kerja Nyata	41
C : Surat Selesai Praktek Kerja Nyata Praktek Kerja Nyata	42
D. Surat Permohonan Nilai	43
E. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata	44
F. Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata	45
G. Kartu Konsultasi.....	46
H. Daftar Absensi Praktek Kerja Nyata	47
I. Adjustment Klaim.....	48
J. Form Laporan Surve	49

BAB I PENDAHULUAN

I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan kendaraan bermotor di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat seiring dengan pertumbuhan industri otomotif. Laju pertumbuhan kendaraan bermotor pribadi tampaknya jauh lebih menonjol dan mendominasi dibandingkan dengan kendaraan bermotor niaga atau kendaraan umum lainnya. Ini menunjukkan bahwa kebutuhan manusia akan kendaraan bermotor bukan hanya sebagai kebutuhan sarana angkutan saja, namun telah berkembang menjadi kebutuhan pribadi seseorang sebagai media guna mengekspresikan status sosialnya. Sehingga kendaraan bermotor nyaris telah mensejajarkan dirinya dengan kebutuhan-kebutuhan pokok hidup manusia lainnya.

Seiring dengan beragam dan banyaknya kendaraan bermotor yang beredar telah menimbulkan semakin padatnya kondisi lalu lintas dan resiko yang harus dihadapi oleh manusia juga semakin kompleks. Risiko yang mungkin terjadi pada kendaraan bermotor seperti kecelakaan dan kehilangan kendaraan bermotor akibat berbagai sebab. Berhubung risiko hampir selalu melekat dalam kehidupan manusia, maka pengelolaan yang dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya. Pengelolaan risiko dapat dilakukan dengan cara atau teknik tertentu agar dampak yang ditimbulkan tidak berpengaruh terhadap tujuan atau kegiatan manusia. Tindakan-tindakan atau usaha-usaha untuk mengatasi risiko itu dikenal dengan nama Manajemen Risiko (*Risk Management*).

Manajemen Risiko adalah suatu pendekatan terstruktur atau metodologi dalam mengelola ketidakpastian yang berkaitan dengan ancaman, suatu rangkaian aktivitas manusia termasuk penilaian risiko, pengembangan strategi untuk mengelolanya dan mitigasi risiko dengan menggunakan pemberdayaan atau pengelolaan sumberdaya. Mekanisme dimaksud antara lain adalah Asuransi, yang

dipandang sebagai mekanisme yang benar-benar sangat penting peranannya dalam kehidupan modern ini. Jadi asuransi merupakan salah satu upaya untuk menanggulangi berbagai risiko yang mungkin timbul, baik terhadap diri seseorang ataupun terhadap harta benda yang dimiliki.

Pembayaran klaim sering kali menjadi masalah. Pembayaran klaim yang bermasalah bisa saja diakibatkan bukan dari perusahaan asuransi tetapi kesalahan pemegang polis karena tidak jujur dalam memberikan informasi yang sebenarnya sebelum menjadi pemegang polis. Biasanya permasalahan dalam klaim pada umumnya terjadi karena kurang mengertinya pihak tertanggung di dalam proses dan prosedur penanganan klaim, hal inilah yang sebenarnya selalu menimbulkan pendapat bahwa pihak perusahaan asuransi terlihat memperlambat dan mempersulit terhadap penyelesaian klaim yang diajukan oleh tertanggung. Anggapan demikian pula yang kadang kala menjatuhkan citra nama baik dari perusahaan asuransi.

Salah satu perusahaan asuransi yang berorientasi menangani serta melayani proses klaim asuransi kendaraan bermotor adalah PT. Asuransi Ramayana Tbk Cabang Jember. Dengan proses yang mudah serta pemberian informasi yang baik dapat menimbulkan keuntungan yang diperoleh perusahaan dengan terjalannya kerjasama yang baik terhadap nasabah dan calon nasabah.

PT. Asuransi Ramayana bergerak dalam bidang asuransi kerugian (bukan asuransi jiwa). Semula adalah anak perusahaan N.V. AGUNG yang bergerak dalam bidang ekspor impor. Tujuan didirikannya perseroan asuransi tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan proteksi atas barang-barang impor dan ekspor N.V. AGUNG yang pada saat itu dipimpin oleh F.S Harjadi dan R.G. Doeriat. Pada tahun 1986 nama perseroan tersebut dirubah menjadi PT. Asuransi Ramayana yang mempunyai 21 cabang di seluruh Indonesia.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka Proposal Praktek Kerja Nyata ini diberi judul : **“PENANGANAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR PADA PT. ASURANSI RAMAYANA, Tbk CABANG JEMBER”**

1.2 Tujuan Dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan praktek kerja nyata, meliputi:

- a. Untuk mengetahui, memahami, dan mampu mempraktekkan secara langsung mengenai Proses Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Ramayana, Tbk Cabang Jember.
- b. Untuk memahami dan menjelaskan persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan pada klaim asuransi kendaraan bermotornya PT. Asuransi Ramayana, Tbk Cabang Jember.

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja yang dilaksanakan di PT. Asuransi Ramayan Tbk Jember diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak, antara lain:

a. Bagi Mahasiswa.

Manfaat dari Praktek Kerja Nyata bagi mahasiswa, diantaranya adalah:

- 1) Guna memenuhi syarat-syarat Tugas Akhir D3 Manajemen Perusahaan.
- 2) Memperoleh wawasan, pengetahuan, dan pengalaman praktis/kerja yang berhubungan dengan Proses Pelaksanaa Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Ramayana Tbk, Jember.
- 3) Dapat mengukur kemampuan pribadi atau pengetahuan yang dimiliki oleh mahasiswa.
- 4) Melatih diri agar lebih tanggap dan peka dalam menghadapi situasi dan kondisi yang berbeda antara teori dan praktek.

b. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada khususnya dan Universitas Jember pada umumnya.

Manfaat Praktek Kerja Nyata bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Universitas Jember, diantaranya adalah:

- 1) Sebagai tempat untuk mencetak tenaga kerja yang terampil dan jujur dalam melaksanakan tugas.
- 2) Sebagai masukan untuk mengevaluasi kesesuaian antara kurikulum pendidikan dengan kebutuhan kerja.
- 3) Sebagai proses bagi mahasiswa dalam mengembangkan pengetahuannya dibidang prosedur asuransi.
- 4) Merupakan saran guna menjembatani antara perusahaan atau instansi dan lembaga pendidikan Universitas Jember untuk kerja sama lebih lanjut baik yang bersifat akademis maupun non akademis.

c. Bagi Instansi tempat pelaksanaannya Praktek Kerja.

Manfaat Praktek Kerja Nyata bagi Instansi tempat pelaksanaan, diantaranya adalah:

- 1) Dapat membantu meringankan proses kerja karyawan yang ada di instansi tempat pelaksanaannya praktek kerja.
- 2) Diharapkan dapat mempererat hubungan antara Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan instansi PT. Asuransi Ramayana, Tbk Cabang Jember.
- 3) Dapat membantu menyelesaikan pekerjaan yang ada di instansi tempat dilaksanakannya praktek kerja.

1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Objek Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di PT. Asuransi Ramayana, Tbk Cabang Jember yang beralamatkan di Jalan Letjen Panjaitan 162 Jember, Telp: (0331) 331367; Fax: (0331) 334932.

1.3.2 Jangka Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini sesuai dengan ketentuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember dilaksanakan selama kurang lebih 144 jam terhitung pada tanggal 1 Februari sampai 8 Maret 2016. Adapun waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang berlaku sesuai dengan jam kerja di PT. Asuransi Ramayan, Tbk Cabang Jember yaitu sebagai berikut:

Senin s/d Jumat (pagi)	: Pukul 08.00 – 11.30 WIB
Istirahat	: Pukul 11.30 – 13.00 WIB
Senin s/d Jumat (siang)	: Pukul 13.00 – 16.00 WIB

1.4 Bidang dan Ilmu Praktek Kerja Nyata

Adapun bidang ilmu yang menjadi dasar atau pedoman dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dan penyusunan laporan adalah sebagai berikut:

- a. Manajemen Operasi
- b. Pengantar Manajemen
- c. Referensi dari PT. Asuransi Ramayana Tbk Jember.

1.5 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jadwal Kegiatan yang dilakukan selama Praktek Kerja Nyata dengan perencanaan waktu sebagai berikut:

Tabel 1.1 : Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

No	KETERANGAN	MINGGU KE				JUMLAH JAM
		I	II	III	IV	
1.	Perkenalan dengan pemimpin dan karyawan	X				5
2.	Penjelasan tentang kebijakan umum dan pelaksanaan operasional	X				5
3.	Melaksanakan tugas yang diberikan	X	X	X	X	84
4.	Mencatat dan mengumpulkan data yang diperoleh	X	X	X	X	20
5.	Konsultasi dengan dosen pembimbing mengenai laporan			X	X	20
6.	Penyusunan Laporan PKN			X	X	10
	Jumlah Jam					144

Sumber: diolah (2016)

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Asuransi

Istilah Asuransi berasal dari bahasa Belanda *Assurantie* yang berarti pertanggungan. Asuransi yang dimaksud Indonesia sudah berbentuk hukum dengan mengundangkan kitab UU Hukum perdata (*Burgelijk Wetboek*) dan kitab UU Hukum Perniagaan (*Wetboek Van Koophandel*). Banyak definisi yang telah diberikan kepada istilah asuransi, dimana secara seointas tidak ada kemasam antara definisi yang satu dengan definisi yang lainnya. Hal ini bisa dimaklumi, karena mereka dalam mengidentifikasinya disesuaikan dengan sudut pandang yang mereka gunakan dalam memandang asuransi. Definisi-definisi tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Menurut kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang tercantum pada pasal 246 KUHP, Asuransi atau Pertanggungan adalah suatu perjanjian, dan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya, karena suatu peristiwa yang tak tentu. Berdasarkan definisi tersebut, maka dalam asuransi terkandung 4 unsur, yaitu:
 - a. Pihak tertanggung (*insured*) yang berjanji untuk membayar uang premi kepada pihak penanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur.
 - b. Pihak penanggung (*insure*) yang berjanji akan membayar sejumlah uang (santunan) kepada pihak tertanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur apabila terjadi suatu yang mengandung unsur tak tertentu.
 - c. Suatu peristiwa (*accident*) yang tak tertentu (tidak diketahui sebelumnya).
 - d. Kepentingan (*interest*) yang mungkin akan mengalami kerugian karena peristiwa yang tak tertentu.

2. Menurut Silalahi, Ferdinand (1997:37) dilihat dari sudut pandang ekonomi, asuransi adalah suatu cara atau alat pemindah risiko. Apabila di masa datang ada kerugian-kerugian yang diderita seseorang akibat resiko yang dihadapinya, maka kerugian tersebut dapat dialihkan kepada orang lain. Dilihat dari sudut hukum, asuransi adalah suatu perjanjian atau kontrak kedua belah pihak (antara A dan B). Dalam kontrak tersebut, B berjanji akan memberikan penggantian kepada A, apabila A menderita kerugian akibat suatu resiko yang disebutkan dalam kontrak.
3. Sementara itu menurut Salim, A. Abas (1998:1) mendefinisikan asuransi sebagai suatu kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil yang sudah pasti sebagai pengganti (substitusi) kerugian-kerugian besar yang belum pasti.
Dari perumusan tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa, orang bersedia membayar kerugian yang sedikit untuk masa sekarang, agar bisa menghadapi kerugian-kerugian besar yang mungkin terjadi pada waktu mendatang.

2.1.2 Prinsip Asuransi

Prinsip asuransi menurut Silalahi, Ferdinand (1997:40) adalah suatu kontrak yang memilih dokumen hukum yang kompleks dan didasarkan pada prinsip-prinsip dasar yang berlaku dalam bidang asuransi. Prinsip-prinsip dasar tersebut adalah : *Prinsip Utmost Good Faith* (Itikad Baik)., Prinsip Subrogasi, Prinsip *Indennnity*, dan Prinsip *Insurable Interest*.

Prinsip *Utmost Goog Faith* (Itikaad Baik) segala keterangan yang diberikan oleh pihak yang melimpahkan resiko dianggap dilakukan dalam keadaan beritikad baik. Apabila ternyata dalam pelimpahan resiko terdapat itikad yang tidak baik, maka kewajiban untuk memenuhi isi kontrak dapat ditolak oleh pihak penerima pelimpahan resiko dan begitu pula sebaliknya.

Prinsip Itikad baik ini ditunjang oleh tiga azas, yaitu: *Azas Representation*, *Azas Menyembunyikan Fakta Material*, dan *Azas Jaminan*. *Azas Representation* adalah bertanggung harus membuat keterangan mengenai resiko yang diasuransikan olehnya. Keterangan disebut Representase. *Azas Menyembunyikan*

Fakta Material adalah tertanggung mengetahui fakta pokok tetapi tidak mengungkapkannya berarti tertanggung menyembunyikan sesuatu yang sebenarnya. Azas Jaminan adalah untuk mencegah terjadinya resiko (*Warranty*) Polis baru dibuat apabila tertanggung dan penanggung bersedia mengalihkan risikonya.

Prinsip Subrogasi artinya penanggung menempati tempat tertanggung untuk mengklaim ganti rugi kepada pihak ketiga yang bersalah sehingga menimbulkan kerugian yang ditanggung oleh penanggung. Tujuannya mencegah tertanggung memperoleh penggantian lebih dari satu kali terhadap yang sama dan agar pihak yang bersalah tetap bertanggung jawab terhadap kerugian yang ditimbulkan.

Tata cara pelaksanaan Subrogasi adalah sebagai berikut :

1. Penanggung baru memperoleh subrogasi setelah tertanggung mendapatkan penggantian penuh.
2. Tertanggung tidak bisa melepaskan hak subrogasi. Bila ia minta ganti rugi pihak ketiga maka pihak tertanggung mengklaim (meminta ganti rugi) dari penanggung menjadi lepas.
3. Penanggung bisa melepaskan hak subrogasinya dalam kontrak.
4. Subrogasinya tidak berlaku bagi asuransi jiwa dan asuransi kesehatan perorangan.
5. Penanggung tidak bisa melakukan subrogasinya pada pertanggungannya.

Pada prinsip *Indemnity* tertanggung tidak akan memperoleh dari nilai tunai riil kerugian yang dideritanya. Jadi perusahaan asuransi membayar kerugian yang sesungguhnya dikurangi biaya depresiasi. Sedangkan dalam asuransi.

2.1.3 Bentuk-bentuk Asuransi

Bilamana kita melihat cabang-cabang perusahaan asuransi yang ada di negara kita, maka bentuk-bentuk asuransi dapat digolongkan sebagai berikut :

1. Asuransi Kerugian (*Marine Insurance*), yaitu mengenai hak milik, kebakaran, dan lain-lain.

2. Asuransi Varia (*Marine Insurance*), yaitu menyangkut keadaan benda-benda yang diasuransikan, seperti: kerusakan mobil dan pencurian.
3. Asuransi Jiwa (*Life Insurance*), yaitu asuransi yang menyangkut kematian, sakit, cacat dan lain-lain.

2.1.4 Faedah Asuransi

Asuransi banyak kegunaannya untuk perseorangan (individu), bagi masyarakat maupun bagi perusahaan. Dibawah ini dikemukakan pandangan Riegel dan Miller, dalam bukunya *Insurance principles and Practices* (Salim, A. Abas 2005:12) mengenai faedah asuransi berikut ini:

1. Asuransi menyebabkan atau membuat masyarakat dan perusahaan-perusahaan berada dalam *keadaan aman*. Dengan membeli asuransi, para pengusaha atau orang-orang akan jadi tenang jiwanya.
2. Dengan asuransi *efisiensi perusahaan (business efficiency)* dapat dipertahankan. Guna menjaga kelancaran perusahaan (*going concern*), maka dengan jalan pertanggungan, resiko dapat dikurangi.
3. Dengan asuransi terdapat suatu kecenderungan, penarikan biaya akan dilakukan seadil mungkin (*the equitable assessment of cost*). Maksudnya ialah ongkos-ongkos asuransi harus adil menurut besar kecilnya resiko yang dipertanggungkan.
4. Asuransi sebagai dasar pemberian kredit (*insurance server as a basis of credit*).
5. Asuransi merupakan alat penabung (*saving*). Saat ini kita mengeluarkan uang, sedangkan penggunaannya kemudian hari.
6. Asuransi dapat dipandang sebagai suatu sumber pendapatan (*earning power*). Sumber pendapatan ini didasarkan kepada *financing the business*.

2.1.5 Pengertian Klaim

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Klaim adalah tuntutan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (untuk memiliki atau mempunyai) atas suatu. Menurut

Kamus Umum Bahasa Indonesia, Klaim adalah tuntutan atas suatu yang dianggap menjadi hak. Sedangkan menurut Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer, adalah tuntutan pengakuan bahwa seseorang berhak memiliki atas sesuatu.

Kamus Ekonomi Islam, Klaim adalah tuntutan keuangan pada lembaga yang menyediakan berbagai polis asuransi untuk melindungi seseorang atau perusahaan dari dari resiko kerugian dengan membayar premi secara teratur dan dari hasil pendapatan premi kolektif digunakan untuk membayar klaim yang ada.

Kamus Asuransi, Klaim merupakan permohonan atau tuntutan seorang pemilik polis terhadap perusahaan asuransi untuk pembayaran santunan sesuai dengan pasal-pasal dari sebuah polis (Ali, A. Hasyim 1996:5). Sedangkan pengertian klaim menurut UU. No 34 Tahun 1964 adalah tuntutan atas fakta. Dalam hal ini klaim merupakan tuntutan yang di ajukan oleh klaiman kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan penggantian atas kerugian yang telah menimpa tertanggung.

Klaim adalah aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggunganan atas kerugiannya yang tersedia berdasarkan perjanjian. Sedangkan klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut.

Asuransi Kendaraan Bermotor (*Motor Vehicle Insurance*) adalah suatu pertanggunganan yang memberikan perlindungan kepada pemilik kendaraan bermotor atau pihak-pihak yang berkepentingan atas kendaraan bermotor tersebut yang disebabkan oleh kerugian dan kerusakan fisik atas kendaraan bermotor serta kerugian akibat tanggung gugat yang harus ditanggung oleh pemilik atau yang memiliki kepentingan atas kendaraan itu atau sebab-sebab lainnya yang ditegaskan dalam polis.

2.1.6 PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN

1. Tertanggung Melaporkan Klaim.

Tertanggung melaporkan klaim dengan cara langsung datang dengan membawa kendaraan yang akan diklaimkan ke kantor Asuransi Ramayana

atau melalui telepon sebagai laporan awal, dokumen-dokumen yang harus dipersiapkan oleh tertanggung adalah:

- a. Fotokopi STNK kendaraan yang masih berlaku.
- b. Fotokopi SIM sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- c. Surat kepolisian dimana tempat terjadinya kecelakaan jika kondisi kerusakan kendaraan parah.
- d. Surat tuntutan dari Pihak Ketiga jika ada.

2. Petugas Klaim/Survey (*Surveyor*) Melakukan Verifikasi Dokumen Persyaratan Klaim.

Petugas survey akan melakukan verifikasi dokumen-dokumen pendukung klaim, diantaranya:

- a. Melakukan pengecekan validasi polis asuransi.
- b. Melakukan pengecekan pembayaran premi asuransi.
- c. Melakukan pengecekan Fotokopi STNK sesuai dengan kendaraan yang akan klaim.
- d. Melakukan pengecekan Fotokopi SIM sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3. Tertanggung Mengisi Formulir Klaim.

Tertanggung mengisi formulir klaim yang didalamnya terdapat data-data tertanggung, kronologi kejadian, pengemudi ketika kejadian.

4. Petugas Klaim / Survey (*Surveyor*) Melakukan Survey Kerusakan Kendaraan.

Setelah dokumen persyaratan klaim sudah terpenuhi kemudian surveyor melakukan survey terhadap kerusakan kendaraan tertanggung, seperti:

- a. Foto kerusakan kendaraan.
- b. Menganalisa apakah kerusakan kendaraan sudah sesuai dengan kronologi yang tertulis di formulir klaim.

- c. Surveyor wajib menggesek nomer rangka atau nomer mesin kendaraan untuk memastikan kendaraan tersebut sesuai dengan data yang ada di polis asuransi serta sesuai dengan STNK kendaraan.

5. Surveyor Membuat Laporan Survey.

Setelah melakukan survey, surveyor membuat laporan survey sebagai laporan awal ke kantor pusat mengenai kerusakan kendaraan tersebut serta sebagai petunjuk awal ke bengkel rekanan bagian kendaraan apa saja yang harus diperbaiki.

6. Tertanggung Menerima Laporan Survey Dan Menuju Bengkel Rekanan.

Setelah surveyor melakukan survey dan membuat laporan survey, kemudian surveyor memberikan laporan survey kepada tertanggung dan tertanggung membawa laporan tersebut untuk diserahkan kepada bengkel rekanan yang dituju sebagai petunjuk awal perintah pengerjaan perbaikan kepada pihak bengkel.

7. Petugas Klaim Melaporkan Klaim Ke Kantor Pusat.

Setelah membuat laporan survey, surveyor melaporkan klaim tersebut ke kantor pusat melalui sistem yang digunakan. Pihak pusat melakukan pengecekan terhadap kelengkapan dan kesesuaian dokumen pendukung klaim serta mempelajari kronologi kejadian yang tertulis di formulir klaim dan menyesuaikan kerusakan kendaraan yang diakibatkan. Jika telah sesuai, kantor pusat akan segera memberikan persetujuan kepada kantor cabang.

8. Petugas Klaim Meminta Biaya Estimasi Ke Bengkel.

Setelah disetujui oleh pusat, surveyor akan segera mengirim Surat Permintaan Estimasi (SPE) kepada bengkel untuk estimasi biaya perbaikan kendaraan.

9. Bengkel Input Estimasi Biaya Ke Bengkel.

Setelah menerima SPE dari surveyor cabang, kemudian bengkel memberikan estimasi biaya perbaikan kendaraan.

10. Petugas Klaim Menerima Estimasi Biaya Perbaikan.

Setelah petugas klaim menerima estimasi biaya perbaikan, kemudian bagian klaim akan melakukan pengecekan mengenai harga jasa dan harga spareparts yang diajukan oleh pihak bengkel. Harga jasa disesuaikan dengan *Pricelist harga* yang telah disepakati diawal perjanjian kerjasama (PKS). Setelah itu petugas klaim membuat laporan Kerugian Sementara (KLS) dan diajukan ke kantor pusat.

11. Kantor Pusat Melakukan Pengecekan Terhadap Estimasi Biaya Yang Diajukan Oleh Bengkel.

Setelah petugas cabang membuat LKS, kantor pusat melakukan pengecekan ulang, apakah harga jasa serta sparepart sudah sesuai dengan *Pricelist* yang berlaku. Jika sudah sesuai kemudian kantor pusat akan memberikan persetujuan Surat Perintah Kerja (SPK) yang ditujukan untuk bengkel rekanan.

12. Petugas Klaim Mengirim SPK Ke Bengkel Rekanan.

Setelah menerima persetujuan SPK dari pusat, petugas klaim segera mengirimkan Surat Perintah Kerja kepada bengkel untuk segera memulai perbaikan kendaraan.

13. Bengkel Mengajukan Kwitansi.

Setelah proses perbaikan kendaraan selesai kemudian bengkel akan mengajukan kwitansi perbaikan dan dikirimkan ke petugas klaim cabang.

14. Petugas Klaim Melakukan Pengecekan Kwitansi Serta Kelengkapan.

Petugas klaim akan melakukan pengecekan kwitansi serta proses perbaikan untuk memastikan apakah proses perbaikan sudah benar-benar

dilaksanakan oleh pihak bengkel serta melakukan pengecekan kelengkapan dokumen pengajuan kwitansi. Diantaranya:

- a. Surat Pelimpahan Hak (Dari tertanggung kepada bengkel untuk diperbaiki)
- b. Surat Pernyataan Puas (Tertanggung puas terhadap hasil perbaikan kendaraan yang dilakukan bengkel)
- c. Surat Garansi (Garansi Perbaikan yang diberikan bengkel kepada tertanggung)
- d. Nota Part (Jika ada penggantian sparepart)

Jika sudah lengkap dan sesuai, kemudian petugas klaim akan menerbitkan Laporan Kerugian Pasti (LKP) dan diajukan ke kantor pusat.

15. Kantor Pusat Melakukan Pengecekan LKP.

Kantor pusat melakukan pengecekan ulang LKP yang diterbitkan oleh cabang, jika sudah sesuai kemudian akan menerbitkan *Payment Request* (PQ) ke divisi keuangan untuk pembayaran klaim ke bengkel.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Latar Belakang Sejarah Perusahaan PT. Asuransi Ramayana Tbk Jember

PT. Asuransi Ramayana didirikan pada tanggal 6 Agustus 1956. Bergerak dalam bidang asuransi kerugian (bukan asuransi jiwa). Asuransi didirikan dengan Akte Meester Soewardi No. 14 dan disahkan dengan menetapkan Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 15 September 1956 No. J.A 5/67/15. Semula adalah anak perusahaan N.V AGUNG yang bergerak dalam bidang ekspor impor. Tujuan didirikannya perseroan asuransi tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan proteksi atas barang-barang impor dan ekspor N.V AGUNG yang pada saat itu dipimpin oleh F.S Harjadi dan R.G Doeriat.

Pada awal beroperasinya perseroan menempati sebagian ruangan dari kantor N.V AGUNG Jl. Pinagsari No. 76 Jakarta, sebelum pindah ke kantor pusat di Jl. Jembatan Batu No. 41. Selanjutnya kantor pusat tersebut berpindah-pindah ke Jl. Kali Besar Barat No. 4 Jakarta, kemudian Jl. Cengkeh 19H dan akhirnya pada tahun 1982 menetap di Jl. Kebon Sirih No. 49 Jakarta sampai dengan sekarang.

Pada tahun 1986 nama perseroan tersebut dirubah menjadi PT. Asuransi Ramayana dengan Akte Notaris Muhamin Salim, SH. No. 95 dan disahkan dengan keputusan Menteri Kehakiman No. C.2.5040-HT01/04/TH. 1986 tanggal 19 Juli. Sekarang perusahaan mempunyai 21 cabang di seluruh Indonesia, diantaranya adalah di Medan, Batam, Padang, Palembang, Cirebon, Bandung, Solo, Surabaya, Malang, Jember, Denpasar, dan beberapa kota besar lainnya. Selain memiliki pegawai yang handal, operasinya mendapat dukungan Reasuransi dari dalam dan luar negeri. Pelanggannya terdiri dari berbagai kalangan antara lain bank-bank pemerintah maupun swasta, BUMN, perusahaan swasta nasional maupun asing serta perorangan.

Pada tahun 1990 perseroan menjual sahamnya kepada masyarakat (Go Public). Dengan untuk kerja yang baik melalui kerja keras serta pendidikan yang

berkesinambungan bagi karyaawannya, saat ini PT. Asuransi Ramayana adalah merupakan salah satu perusahaan asuransi yang tergolong utama di Indonesia. Motto yang dijunjung oleh PT. Asuransi Ramayana adalah:

“Profesionalisme adalah janji kami dalam menjalankan usaha di bidang asuransi”

Jenis asuransi yang terdapat di PT. Asuransi Ramayana cukup banyak, diantaranya adalah:

a. Asuransi Kebakaran (*Fire Insurance*)

Asuransi ini menjamin kerugian dan kerusakan harta benda tertanggung dan atau kepentingan yang disebabkan oleh kebakaran, disambar petir, peledakan dan kejatuhan pesawat terbang. Sebagai tambahan jaminan tersebut dapat diperluas cangkupannya dengan memasukkan jaminan atas kerugian yang diakibatkan oleh gempa bumi, banjir, badai, pemogokan dan kerusakan akibat tindakan jahil.

b. Asuransi Kendaraan Bermotor (*Motor Vehicle Insurance*)

Asuransi ini menawarkan perlindungan terhadap kerugian atau kerusakan kendaraan tertanggung akibat suatu kecelakaan dengan tidak melihat apakah tertanggung berada pada pihak yang salah atau benar. Selanjutnya jaminan ini juga menyajikan penutupan terhadap tuntutan pihak ketiga berkaitan dengan kerusakan harta benda atau kerusakan manusia yang timbul sehubungan yang disebabkan oleh kelalaiannya.

c. Asuransi Pengangkutan (*Cash In Transit Insurance*)

Asuransi ini menjamin tertanggung atas kehilangan uang karena sebab apapun (kecuali kehilangan karena penggelapan atau ketidak jujuran) dalam situasi dan keadaan dimana uang tersebut : dalam perjalanan dari bank menuju ke tempat tinggal tertanggung, dalam perjalanan menuju bank atau selama perjalanan dari saat uang tersebut diterima sampai dengan diserahkan ditempat tinggal tertanggung atau bank dimana uang tersebut masih dalam penjagaan pegawai yang diberi kuasa.

d. Asuransi Kecelakaan Diri (*Personal Accident Insurance*)

Jenis asuransi ini menjamin kerugian akibat kecelakaan pada diri tertanggung (meninggal dunia, cacat, maupun biaya pengobatan atau *medical expence*).

e. Asuransi Pesawat Terbang (*Aviation Hull Insurance*)

Asuransi ini menjamin pesawat terbang yang dimiliki atau yang menjadi tanggung jawab dari tertanggung.

f. Asuransi Pengangkutan Barang Melalui Laut (*Marine Cargo Insurance*)

Jenis asuransi ini menjamin kerugian yang dialami oleh barang yang diangkut dari suatu tempat ke tempat lain dengan angkutan laut termasuk angkutan sungai dan perairan pedalaman.

g. Asuransi Perjalanan

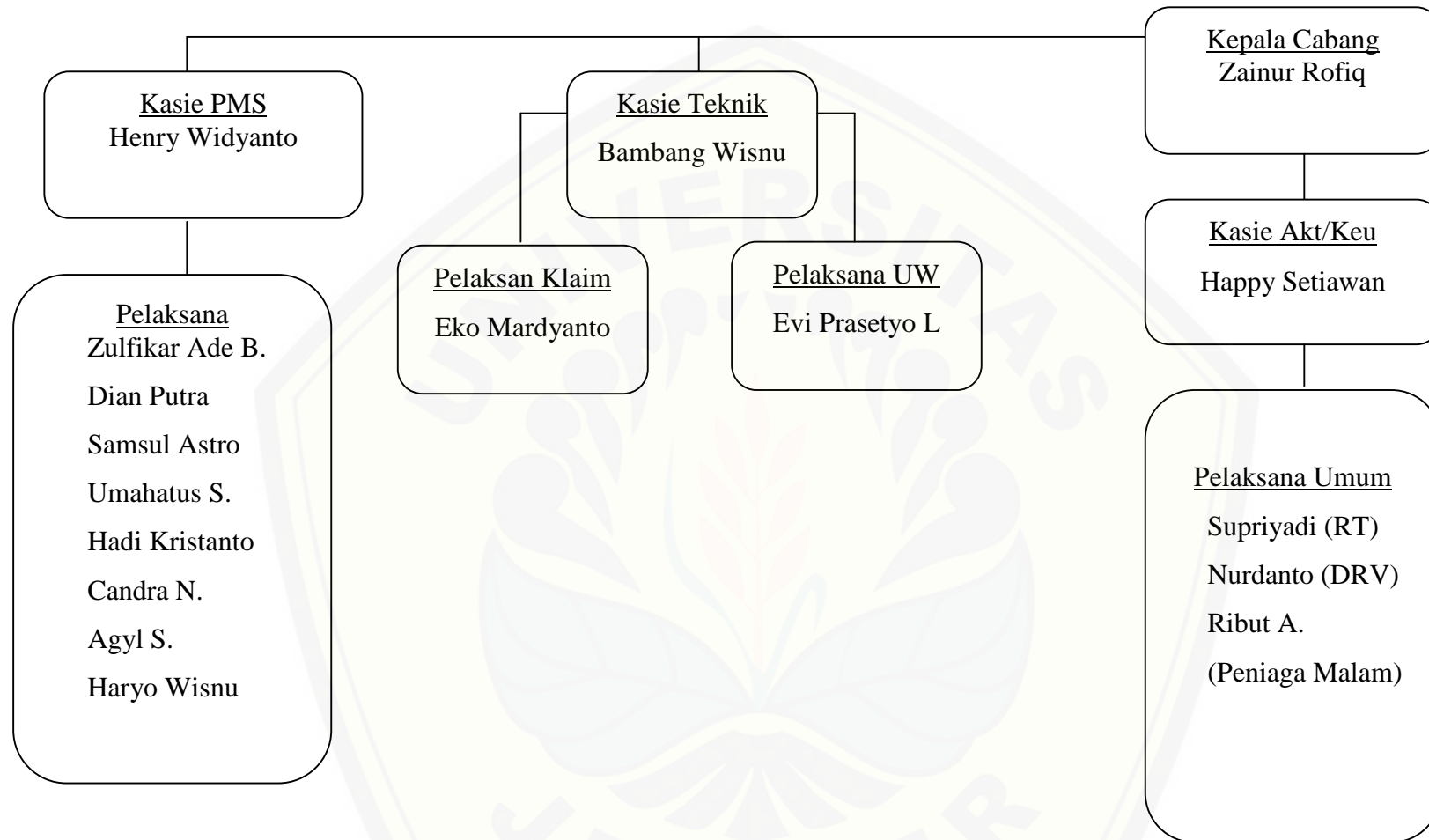
Menjamin kerugian atas kecelakaan yang dialami oleh tertanggung selama perjalanan.

3.1.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran skematis tentang hubungan kerja sama antara orang-orang yang terdapat dalam suatu usaha dalam rangka mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Peranan struktur organisasi dalam PT. Asuransi Ramayana Tbk. Cabang Jember sangat penting karena adanya struktur organisasi dapat diketahui tugas, tanggung jawab serta wewenang daripada setiap bagian dan kedudukan dalam dinas tersebut.

PT. Asuransi Ramayana Tbk. Cabang Jember organisasinya adalah tipe lini dengan ciri-ciri sebagai berikut :

1. Organisasinya masih berukuran kecil.
2. Jumlah karyawannya masih sedikit dan oleh karenanya masih saling mengenal secara personal.
3. Tugas yang diemban tidak terlalu rumit.
4. Produk organisasi relative homogen.



Gambar 3.1 : STRUKTUR ORGANISASI PT. ASURANSI RAMAYANA Tbk. Cabang Jember Tahun 2016
 Sumber : PT.Asuransi Ramayan Tbk. Cabang Jember 2016

3.1.2 Uraian Tugas

- a. Kepala Cabang adalah pimpinan unit perusahaan yang bertugas dikantor dan terletak di luar kota atau di luar area perusahaan inti. Tugas dari kepala cabang adalah sebagai berikut:
 1. Bertanggung jawab secara keseluruhan dalam kelancaran aktivitas perusahaan yang meliputi bagian teknik, personalia, pemasaran serta administrasi.
 2. Menjaga hubungan baik antara bank dengan nasabah.
- b. Kasie Pelaksana *Marketing* dan Pemasaran merupakan ujung tombak perusahaan. Kinerja marketing menentukan perkembangan perusahaan. Tugas kasie pelaksana marketing adalah:
 1. Memasarkan produk asuransi kerugian
 2. Mencari nasabah
- c. Kasie Teknik *Underwriting* yaitu bagian kasie yang bertugas memeriksa premi asuransi secara menyeluruh serta menghitung premi sesuai dengan resiko yang diasuransikan. Kasie Teknik *Underwriting* bertanggung jawab atas kelancaran administrasi dibidang teknik antara lain:
 1. Administrasi Kebakaran
 2. Administrasi Kecelakaan Kebakaran
 3. Administrasi Kendaraan Bermotor dan Varian lainnya
 4. Mengangani adanya Klaim dari tertanggung
 5. Menganalisa resiko apakah dapat disetujui atau tidak
 6. Menghitung premi asuransi sesuai dengan resiko yang akan diasuransikan
 7. Membuat polis asuransi
 8. Membuat laporan produksi sepuluh harian
- d. Pelaksana Teknik *Fire* (Kebakaran) merupakan bagian dari pelaksana teknik yang menangani polis asuransi kebakaran. Tugas pelaksana teknik adalah:
 1. Mengerjakan polis-polis asuransi kebakaran termasuk resiko-resiko tambahan
 2. Mensurvei harta benda yang ada di *cover* penutupan asuransi
 3. Menentukan Okupasi (harta pertanggungan, rate premi)

- e. Pelaksana Teknik Varia
 1. Menyelesaikan polis-polis, antara lain polis-polis kebakaran, kendaraan bermotor, kecelakaan pribadi, dan polis-polis yang lain
 2. Membuat laporan ke kantor pusat tentang polis-polis tersebut
 3. Mengadakan survei apabila terjadi klaim
- f. Kasie Akuntansi atau Keuangan bertanggung jawab langsung kepada pimpinan cabang mengenai ketertiban administrasi keuangan. Tugas kasie akuntansi adalah sebagai berikut:
 1. Bertanggung jawab atas kelancaran administrasi keuangan
 2. Mengerjakan laporan keuangan
- g. Pelaksana Akuntansi merupakan bagian staf yang ditugaskan membuat laporan keuangan setiap periode atau bulanan serta mencatat semua kegiatan administrasi yang dilakukan perusahaan. Tugas pelaksana akuntansi adalah sebagai berikut:
 1. Membuat laporan keuangan setiap periodenya atau secara bulanan
 2. Mengurusi pembayaran
 3. Mengurusi administrasi penerimaan dan pengeluaran kas dalam perusahaan
 4. Mengurusi pembayaran klaim bekerja sama dengan bagian kasir dan bagian pelaksana teknik terkait dengan survei besarnya klaim
- h. Pelaksana Rumah Tangga merupakan pembantu umum dalam segala hal yang berhubungan dengan ketatalaksanaan dapur. Tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:
 1. Melaksanakan dan menjaga kebersihan kantor
 2. Menyediakan konsumsi
- i. Pengemudi atau *Driver* merupakan pembantu umum dalam menjaga serta merawat kendaraan dinas. Tugas serta tanggung jawab pengemudi adalah:
 1. Merawat kendaraan dinas
 2. Mengantarkan karyawan terutama Kepala Cabang baik dalam maupun luar kota terkait dengan tugas kantor

3.1.3 Kegiatan Pokok PT. Asuransi Ramayana Tbk. Cabang Jember

PT. Asuransi Ramayana Tbk. Cabang Jember merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan kegiatan pokoknya dapat digolongkan dalam 3 (tiga) kegiatan pokok diantaranya adalah bidang akuntansi atau keuangan, *underwriting*, dan pemasaran (*marketing*).

3.1.4 Akuntansi atau Keuangan

Kegiatan pokok akuntansi atau keuangan diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Menangani pembukuan dalam penerimaan dan pengeluaran kas
- b. Menangani pendapatan premi yang diterima oleh perusahaan

3.1.5 *Underwriting*

Underwriting merupakan proses penyelesaian dan pengelompokan resiko yang di tanggung, dengan maksud untuk memaksimalkan laba melalui penerimaan distribusi resiko yang di perkirakan akan mendatangkan laba. Kegiatan pokoknya antara lain:

- a. Menangani adanya klaim dari tertanggung
- b. Menganalisa premi asuransi sesuai dengan resiko yang akan di asuransikan
- c. Membuat polis asuransi
- d. Membuat laporan produksi per 10 (sepuluh) harian.

3.1.6 Pemasaran

Kegiatan pokok pemasaran diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Memasarkan produk asuransi kerugian PT. Asuransi Ramayana Tbk
- b. Memberikan informasi secara detail tentang perusahaan berikut produk asuransi kerugian yang ditawarkan
- c. Memelihara hubungan baik denga *customer* atau nasabah.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan pada PT. Asuransi Ramayana Tbk. Cabang Jember, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur penanganan klaim asuransi kendaraan bermotor yang pertama kali dilakukan adalah penerimaan pengajuan klaim, tertanggung atau pemegang polis harus mengisi formulir Surat Pengajuan Klaim (SPK) serta menunjukkan bagian-bagian kerusakan. Setelah proses pengisian mendapat persetujuan pemimpin cabang, maka pihak asuransi melakukan survey dan menentukan tanggal pembayaran klaim. Laporan ini dicocokkan dengan polis milik tertanggung, apakah sesuai dengan yang diasuransikan atau tidak. Apabila tidak sesuai maka klaim tersebut akan ditolak. Jika sesuai maka klaim tersebut akan dilanjutkan dengan menentukan nilai besaran klaim yang akan dibayar.
2. Bagian kasie akuntansi dapat menghitung besarnya klaim yang akan dibayarkan kepada pengaju klaim. Kemudian dibuatkan bukti Kwitansi Pembayaran Klaim, setelah Kwitansi Pembayaran ditandatangani oleh kasie klaim dan pemegang polis serta klaim telah dibayarkan, maka akan dibuatkan bukti untuk Lembaran Buku Kasir.
3. Persyaratan pengajuan klaim asuransi yang harus dipenuhi dengan ketentuan yang telah disepakati oleh pihak asuransi dengan tertanggung.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, A. Hasyim 1996:5. *Kamus Asuransi*, Jakarta: Bumi Aksara.

Salim, A. Abas 1998:1. *Dasar-dasar Asuransi*, Jakarta: Rajawali Pers. Jakarta.

Salim, A. Abas 2005:12. *Asuransi dan Manajemen Risiko*, Jakarta:

Raja Grafindo Persada.

Silalahi, Ferdinand 1997:37. *Manajemen Risiko dan Asuransi*, Jakarta:

PT. Gramedia Pustaka Utama.

Silalahi, Ferdinand 1997:40. *Prinsip-prinsip Manajemen dan Asuransi*, Jakarta:

PT. Gramedia Pustaka Utama.

Syarat – syarat Umum Klaim. Asuransi Ramayana (Tbk) Cabang Jember.

Undang-undang No.2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian

Lampiran A : Surat permohonan Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

FAKULTAS EKONOMI

Jalan Kalimantan No. 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
 Email : fe@unej.ac.id Jember 68121 – Jawa Timur

Nomor : 0645/JN.25.1.4/PM/2016 03 Februari 2016
 Lampiran : Satu Bendel
 Hal : **Permohonan Tempat PKN**

Yth. Pimpinan PT. Asuransi Ramayana Tbk Jember Branch Office
 Jl. Letjen DI Panjaitan No. 162
 Jember

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

Sehubungan dengan hal tersebut kami berharap 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.	Yuana Tri Handari	130803101012	D3 - Manaj. Perusahaan
2	Ira Dwi Ayunita	130803101015	D3 - Manaj. Perusahaan
3	Windy Putri Febrianti	130803101079	D3 - Manaj. Perusahaan
4	Bayu Lukmana	130803101082	D3 - Manaj. Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : Februari - Maret 2016

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.


 n. Dekan
 Pembantu Dekan I,
 Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si
 NIP. 19661020 199002 2 001

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

Sumber : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, 2016

Lampiran B : Surat balasan permohonan Praktek Kerja Nyata



Nomor : 089 / KC – 089 / JBR / III / 2016

Jember, 14 Maret 2016

Kepada Yth
 Dekan Fakultas Ekonomi
 Universitas Jember
 Jl. Jawa No. 17 Kotak Pos 125
 Jember

Dengan Hormat

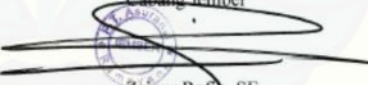
Menjawab surat Nomor 0645/UN.25.1.4/PM/2016 dari Fakultas Ekonomi Universitas Jember, dengan ini kami menyatakan memberi izin kepada mahasiswa berikut ini :

NO	NIM	NAMA	PROGAM STUDI
1.	130803101012	Yuana Tri Handari	D3 – Maj. Perusahaan
2.	130803101015	Ira Dwi Ayunita	D3 – Maj. Perusahaan
3.	130803101079	Windy Putri Febrianti	D3 – Maj. Perusahaan
4.	130803101082	Bayu Lukmana	D3 – Maj. Perusahaan

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) pada PT. Asuransi Ramayana, Tbk Cabang Jember pada bulan Februari 2016 dengan mengikuti ketentuan yang berlaku pada perusahaan kami.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih

Jember, 14 Maret 2016
 PT. Asuransi Ramayana, Tbk
 Cabang Jember


 Zamur Rofiq, SE
 Kepala Cabang

Lampiran C : Surat Selesai Praktek Kerja Nyata



SURAT KETERANGAN SELESAI MAGANG
No. 088/KC -088/JBR/III/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ZAINUR ROFIQ, SE
 Jabatan : Kepala Cabang PT. Asuransi Ramayana Tbk. Cabang Jember
 Alamat : Jl. Letjen DI Panjaitan No. 162 Jember

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Mahasiswa berikut :

NO	NIM	NAMA	PROGAM STUDI
1.	130803101012	Yuana Tri Handari	D3 – Maj. Perusahaan
2.	130803101015	Ira Dwi Ayunita	D3 – Maj. Perusahaan
3.	130803101079	Windy Putri Febrianti	D3 – Maj. Perusahaan
4.	130803101082	Bayu Lukmana	D3 – Maj. Perusahaan

Telah melaksanakan kegiatan magang di PT. Asuransi Ramayana Tbk. Cabang Jember mulai tanggal 01 Februari 2016 s/d 8 Maret 2016 (26 Hari) dengan jam kerja mulai pukul 07.30 s/d 14.00 WIB (6.5 jam / hari)

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenar – benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 14 Maret 2016
 PT. Asuransi Ramayana Tbk
 Cabang Jember

ZAINUR ROFIQ, SE
 Kepala Cabang

Lampiran D : Surat Permohonan Nilai

	<p>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS JEMBER FAKULTAS EKONOMI Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150 Jember 68121</p>
<hr/>	
Nomor	: /UN25.1.4/KR/2016
Lampiran	: 1 (satu) lembar
Perihal	: <i>Permohonan Nilai PKN</i>
Yth. Pimpinan	PT. ASURANSI RAMAYANA
<p>Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi 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 Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.</p>	
<p>Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.</p>	
<p style="text-align: right;"> a.n. Dekan, Pembantu Dekan I Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si. NIP. 19651020 199002 2 001</p>	

Sumber : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, 2016

Lampiran E : Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata



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

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

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	87	A
2.	Ketertiban	88	A
3.	Prestasi Kerja	90	A
4.	Kesopanan	90	A
5.	Tanggung Jawab	90	A

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : Ira Dwi Ayunita
N I M : 130803101015
Program Studi : Manajemen Perusahaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : *BIMBANG WIENDWARDONO*
Jabatan : *KASIE UNDERWRITING*
Institusi : PT. ASURANSI RAMAYANA

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

Sumber : PT. Asuransi Ramayana Tbk. Cabang Jember 2016.

Lampiran F : Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata

 KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332450 Email : fe@unej.ac.id Jember 68121

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : Ira Dwi Ayunita
NIM : 130803101015
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
PELAKSANAAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR PADA PT. ASURANSI RAMAYANA
(Revisi)

.....
.....
.....

Dosen pembimbing :

Nama	NIP	Tanda Tangan
Ika Barokah Suryaningsih, S.E., M.M.	19780525 200312 2 002	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 19 Februari 2016 s.d 19 Juli 2016. 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, 19 Februari 2016
Kaprod. Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi UNEJ

Dr. Didik Pudjo Musmedi, M.S.
NIP. 19610209 198603 1 001

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

Sumber : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, 2016

LampiranG :KartuKonsultasi



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

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

Nama : Ira Dwi Ayunita
 NIM : 130803101015
 Program Studi : Manajemen Perusahaan
 Judul Laporan PKN : PELAKSANAAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR PADA PT. ASURANSI RAMAYANA

Dosen Pembimbing : Ika Barokah Suryaningsih, S.E., M.M.
 TMT_Persetujuan : 19 Februari 2016 s/d 19 Juli 2016
 Perpanjangan : 19 Juli 2016 s/d 19 September 2016

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	1 Maret '16	-Konsultasi awal Lap. PKN	1.
2.		-Lampirkan & penulisan Lap PKN	2.
3.	14 Maret '16	-Konsultasi Bab I & II	3.
4.	18 Maret '16	-Perbaiki sistematika penulisan	4.
5.		-Jelaskan setiap alor proses wlay	5.
6.		-perbaiki bagan	6.
7.		-Per selaskan setiap bbr. xs	7.
8.		& Bab IV	8.
9.	10 April 2016	-Perbaiki kesimpulan	9.
10.		-Lengkapi & p. isi, pustaka, dll	10.
11.	20 Mei 2016	-revisi sesuai saran.	11.
12.		-lihat cara penulisan & pustak	12.
13.	14 Juni 2016	Ace usian Lap PKN	13.
14.			14.
15.			15.

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

Mengetahui,
 Ketua Program Studi

 Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S.
 NIP. 19610209 198603 1 001

Jember.....
 Dosen Pembimbing

 Ika Barokah Suryaningsih, S.E., M.M.
 NIP. 19780525 200312 2 002

Lampiran H: Daftar Absensi Praktek Kerja Nyata



DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA NYATA
PADA PT. ASURANSI RAMAYANA Tbk, JEMBER.

Nama : Ira Dwi Ayunita
NIM : 130803101015
Prodi : D – III Manajemen Perusahaan

NO	HARI DAN TANGGAL	WAKTU	TANDA TANGAN
1	Senin, 01 Februari 2016	07.30 – 14.00	1 <i>[Signature]</i>
2	Selasa, 02 Febuari 2016	07.30 – 14.00	2 <i>[Signature]</i>
3	Rabu, 03 Februari 2016	07.30 – 14.00	3 <i>[Signature]</i>
4	Kamis, 04 Februari 2016	07.30 – 14.00	4 <i>[Signature]</i>
5	Jumat, 05 Februari 2016	07.30 – 14.00	5 <i>[Signature]</i>
6	Selasa, 09 Februari 2016	07.30 – 14.00	6 <i>[Signature]</i>
7	Rabu, 10 Februari 2016	07.30 – 14.00	7 <i>[Signature]</i>
8	Kamis, 11 Februari 2016	07.30 – 14.00	8 <i>[Signature]</i>
9	Jumat, 12 Februari 2016	07.30 – 14.00	9 <i>[Signature]</i>
10	Senin, 15 Februari 2016	07.30 – 14.00	10 <i>[Signature]</i>
11	Selasa, 16 Februari 2016	07.30 – 14.00	11 <i>[Signature]</i>
12	Rabu, 17 Februari 2016	07.30 – 14.00	12 <i>[Signature]</i>
13	Kamis, 18 Februari 2016	07.30 – 14.00	13 <i>[Signature]</i>
14	Jumat, 19 Februari 2016	07.30 – 14.00	14 <i>[Signature]</i>
15	Senin, 22 Februari 2016	07.30 – 14.00	15 <i>[Signature]</i>
16	Selasa, 23 Februari 2016	07.30 – 14.00	16 <i>[Signature]</i>
17	Rabu, 24 Februari 2016	07.30 – 14.00	17 <i>[Signature]</i>
18	Kamis, 25 Februari 2016	07.30 – 14.00	18 <i>[Signature]</i>
19	Jumat, 26 Februari 2016	07.30 – 14.00	19 <i>[Signature]</i>
20	Senin, 29 Februari 2016	07.30 – 14.00	20 <i>[Signature]</i>
21	Selasa, 01 Maret 2016	07.30 – 14.00	21 <i>[Signature]</i>
22	Rabu, 02 Maret 2016	07.30 – 14.00	22 <i>[Signature]</i>
23	Kamis, 03 Maret 2016	07.30 – 14.00	23 <i>[Signature]</i>
24	Jumat, 04 Maret 2016	07.30 – 14.00	24 <i>[Signature]</i>
25	Senin, 07 Maret 2016	07.30 – 14.00	25 <i>[Signature]</i>
26	Selasa, 08 Maret 2016	07.30 – 14.00	26 <i>[Signature]</i>

Mengetahui,
PT. Asuransi Ramayana, Tbk.
Cabang Jember.

[Signature]
Gunur Rofiq, SE
Kepala Cabang

Lampiran I : Adjusment Klaim

PT. Asuransi Ramayana, Tbk.
Jl. Letjen. DI. Panjaitan 162

ASLI

DAFTAR PERINCIAN POLIS

Cabang : Jember
Atas Nama : BPJS Kesehatan Cabang Jember
No. Polis : 70022116000027
Jangka Waktu : 31-Desember-2015 - 31-Desember-2016

No.	Merk & Jenis Kendaraan Tahun Perengkapan Tambahan	No. Polisi No. Rangka No. Mesin Warna	Periode	Resiko Sendiri	Jumlah Pertanggungan	Perhitungan Premi
6. 000006	TOYOTA MINIBUS NEW AVANZA 1.5G MT/2015	P 1175 TX MBKMECAJFK020536 3GZDEB0201 HITAM METALIK	31/12/2015 - 31/12/2016	- Casco IDR 300.000,00 setiap kejadian - Kerugian Total (CI/ALE/Total) : 5% dari Harga Pertanggungan - EQ : 10% dari nilai kerugian, minimal IDR 500.000,00 setiap kejadian - Flood : 10% dari nilai kerugian, minimal IDR 500.000,00 setiap kejadian - SRCC + TS : 10% dari nilai kerugian, minimal IDR 500.000,00 setiap kejadian	Tanggung Jawab Hukum (TJH) Pihak Ketiga Personal Accident (PA) Pemegang (Max 4 Orang) Kendaraan Bermotor IDR 50.000.000,00 IDR 30.000.000,00 IDR 185.850.000,00	Comprehensive IDR 185.850.000,00 x 2,07% Rp 3.847.095,00 Cempa Bumi, Tsunami, Letusan Gunung Berapi IDR 185.850.000,00 x 0,075% Rp 139.387,50 Banjir & Angin Topan IDR 185.850.000,00 x 0,075% Rp 139.387,50 Personal Accident (PA) Passanger @Rp.30.000.000,00 - (Termasuk meninggal dunia dan biaya perawatan / pengobatan) IDR 30.000.000,00 x 0,4% Rp 120.000,00 Personal Accident (PA) Driver - Rp.30.000.000,00 (Termasuk meninggal dunia dan biaya perawatan / pengobatan) IDR 30.000.000,00 x 0,3% Rp 150.000,00 SRCC + TS (Strike, Riot, Civil Commotion, Terrorism, Sabotage) IDR 185.850.000,00 x 0,1% Rp 185.850,00 Tanggung Jawab Hukum Pihak ke-III Rp.50.000.000,00 IDR 50.000.000,00 x 0,3% Rp 250.000,00 Diamort Rp (1.207.930,00)

Page 6 of 10

Sumber :PT. Asuransi Ramayana Tbk. CabangJember2016

Lampiran J : Form Laporan Surve

Asuransi Ramayana

Ditisi oleh Asuransi

FORM LAPORAN SURVEY

Tgl./Waktu	: 12-02-2016	Merk Kendaraan	: TOYOTA
Lokasi	: JL PANJAITAN 162	Nomor Polisi	: P 1175 TX
Tertanggung	: BPJS CAB JEMBER	Pelapor/Pengemudi	:
Nomor Polis	: 7002211600027	Nomor Telp./HP	: 081231591803

A. DOKUMEN POKOK

Tersedia	Keterangan
1. Copy Polis	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Copy KTP Pemegang Polis	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Copy SIM	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Copy STNK	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Asli Surat dari Kepolisian (tindak kejahatan dan TJH Pihak Ketiga)	
6.	
7.	

B. DOKUMEN PENDUKUNG

Tersedia	Keterangan
1. Copy KTP	
2. Surat Tuntutan dari Pihak Ketiga	
3. Surat Keterangan dari Rumah Sakit	
4. Surat Keterangan Kematian	
5.	

C. KETERANGAN LAIN

Keterangan
1. Pelunasan Premi
2. Pembatalan Polis
3. Endorsement Polis

ESEK- ESEK NOMOR RANGKA

ESEK-ESEK NOMOR MESIN

KETERANGAN DAN CATATAN KHUSUS

Sumber :PT. Asuransi Ramayana Tbk. CabangJember2016