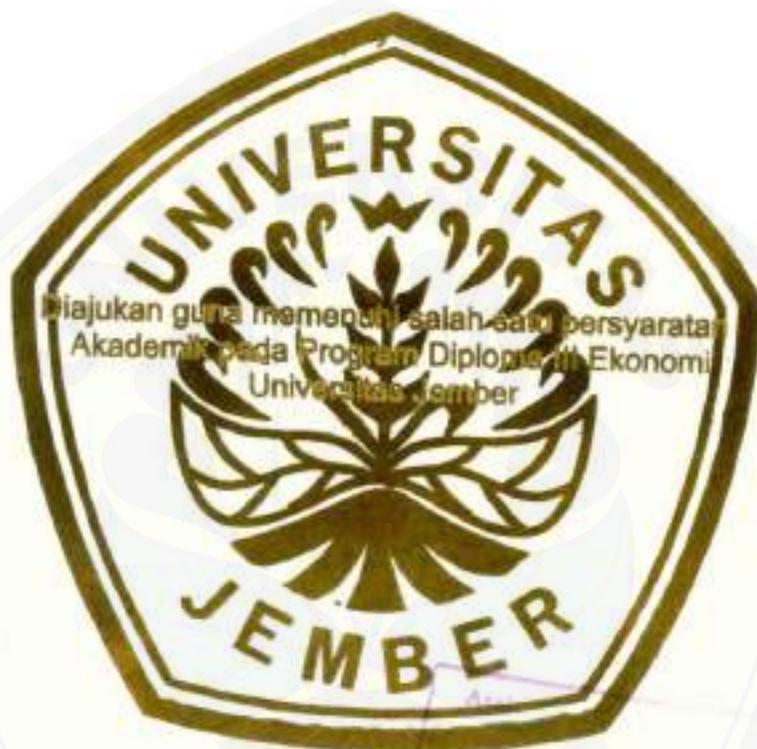


LAPORAN  
HASIL PRAKTEK KERJA NYATA

PELAKSANAAN PEMBERIAN DANA SANTUNAN ASURANSI  
KECELAKAAN DIRI DIHOTEL DAN TEMPAT WISATA  
PADA PT. JASARAHARJA PUTERA PERWAKILAN  
JEMBER



Oleh :

*Rudi Istanto*

NIM: 980803102417/AK

PROGRAM DIPLOMA III EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

2001

U 1 1 2001  
10236946

368.65  
1ST  
P  
e1

**JUDUL**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

PELAKSANAAN PEMBERIAN DANA SANTUNAN ASURANSI KECELAKAAN DIRI  
DI HOTEL DAN TEMPAT WISATA PADA PT. JASARAHARJA PUTERA  
PERWAKILAN JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : RUDI ISTANTO  
N. I. M. : 980803102417  
Program Studi : ADMINISTRASI KEUANGAN  
Jurusan : Manajemen

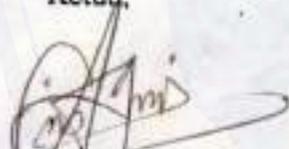
telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal :

13 Oktober 2001

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

**Susunan Panitia Penguji**

Ketua,

  
Drs. AGUS PRIYONO  
NIP. 131 658 332

Sekretaris,

  
Drs. MARKUS APRIONO  
NIP. 131 832 339

Anggota,

  
Dra. ISTIFADAH, MSi  
NIP. 131 877 448



Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

  
  
Drs. H. LIAKIP, SU  
NIP. 130 531 976

JUDUL  
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA  
PELAKSANAAN PEMBERIAN DANA SANTUNAN ASURANSI  
KECELAKAAN DIRI DIHOTEL DAN TEMPAT WISATA PADA PT.  
JASARAHARJA PUTERA PERWAKILAN JEMBER

Disusun oleh :

Nama : RUDI ISTANTO  
NIM : 980803102417  
Program Studi : ADMINISTRASI KEUANGAN  
Jurusan : MANAJEMEN

Telah disetujui Dosen Pembimbing dan disyahkan pada tanggal :

Oktober 2001

Serta dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh TANDA LULUS Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dosen Pembimbing,



Dra. Isti Fadah M.Si

NIP. 131877448

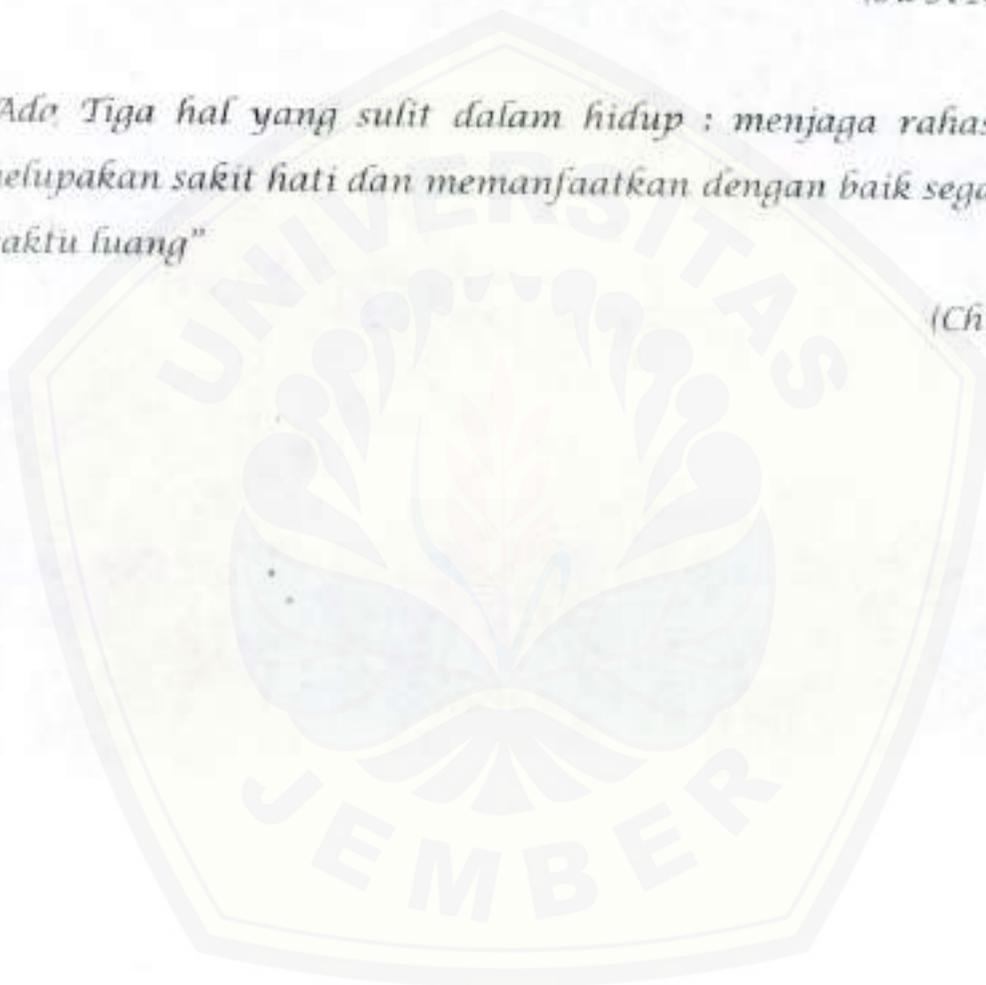
**MOTTO :**

*"Berdoalah kepada TuhanMu dengan berendah diri dan suara yang lembut. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas"*

*(Al-A'raf)*

*"Ada Tiga hal yang sulit dalam hidup : menjaga rahasia, melupakan sakit hati dan memanfaatkan dengan baik segala waktu luang"*

*(Chilo)*



Laporan ini kupesembahkan kepada :

*Allah SWT Terima Kasih atas segala Rahmat Nya*

*Ayah dan Bunda tercinta*

*Kakak dan Adik-ku tersayang*

*Untuk Kekasih koe yang telah memberikan kasih sayang dan perhatiannya, terima kasih atas segalanya*

*Teman-teman D III AK pararel 1998 EKONOMI UNEJ*

*Almamater Ku Tercinta*



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan RahmatNya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan judul " Pelaksanaan Administrasi Pemberian Dana Santunan Asuransi Kecelakaan Diri Dihotel Dan Tempat Wisata Pada PT. Jasaraharja Putera Perwakilan Jember" sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan program Diploma III pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata dan dalam menyelesaikan laporan ini penulis telah banyak memperoleh bantuan baik spiritual maupun material. Untuk itu penulis sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Drs. H. Liakip, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Drs. Agus Priyono, selaku Ketua Program Studi Administrasi Keuangan.
3. Dra. Isti Fadah, selaku dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan, petunjuk, dan saran-saran yang berharga dalam penyusunan laporan ini.
4. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf administrasi Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam hal penyelesaian administrasi yang berhubungan dengan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
5. Bapak Lukmanul Hakim, selaku pimpinan PT. Jasaraharja Putera Perwakilan Jember.
6. Segenap staff dan karyawan PT. Jasaraharja Putera Perwakilan Jember yang telah banyak memberikan bimbingan dan memberikan data-data yang diperlukan selama pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata.

7. Kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis hanya bisa mengharap semoga laporan ini akan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan di Indonesia. Penulis menyadari bahwasannya penulisan laporan Praktek Kerja Nyata ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik sangat penulis harapkan guna lebih memperbaiki dan menyempurnakan laporan Praktek Kerja Nyata ini.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jember, Oktober 2001

Penulis

**DARTAR ISI**

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	liv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan.....	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3 Lokasi Dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.2 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Administrasi.....	5
2.1.1 Fungsi Administrasi.....	9
2.1.2 Tujuan Administrasi.....	10
2.2 Pengertian Dana Santunan.....	10
2.3 Pengertian Administrasi.....	11
2.4 Asuransi Kecelakaan Diri Dihotel dan Tempat Wisata.....	12
2.4.1 Pengertian Kecelakaan.....	12

2.4.2 Pengertian Kecelakaan Diri Dihotel dan Tempat Wisata .....	13
2.4.3 Ruang Lingkup Pertanggungangan .....	14
2.5 Manfaat Asuransi.....	14
2.6 Manfaat Asuransi Pelayanan Umum Bagi Pengunjung Hotel dan Tempat Wisata.....	15
<b>BAB III GAMBARAN UMUM</b>	
3.1 Sejarah Perusahaan .....	16
3.2 Struktur Organisasi.....	17
3.2.1 Kepala Perwakilan .....	18
3.2.2 Kepala Bidang Klaim.....	19
3.2.3 Kepala Bidang Keuangan .....	20
3.2.4 Kepala Asuransi Umum.....	20
3.2.5 Kepala Surety Bond.....	21
3.2.6 Kepala Pos Penghubung .....	22
3.3 Kepegawaian .....	22
3.3.1 Pengembangan Kualitas Karyawan.....	22
3.3.2 Sistem Penggajian .....	23
3.3.3 Sistem Jam Kerja.....	24
3.4 Bidang Usaha Yang Ditangani.....	24
3.5 Misi dan Tugas PT. Jasaraharja Putera .....	25
3.6 Sistem Pelayanan PT. Jasaraharja Putera .....	25
<b>BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA</b>	
4.1 Prosedur Kerja Administrasi Pemberian Dana Santunan....	27
4.2 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata Yang Berhubungan Dengan Pelaksanaan Administrasi Pemberian Dana.....	33
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

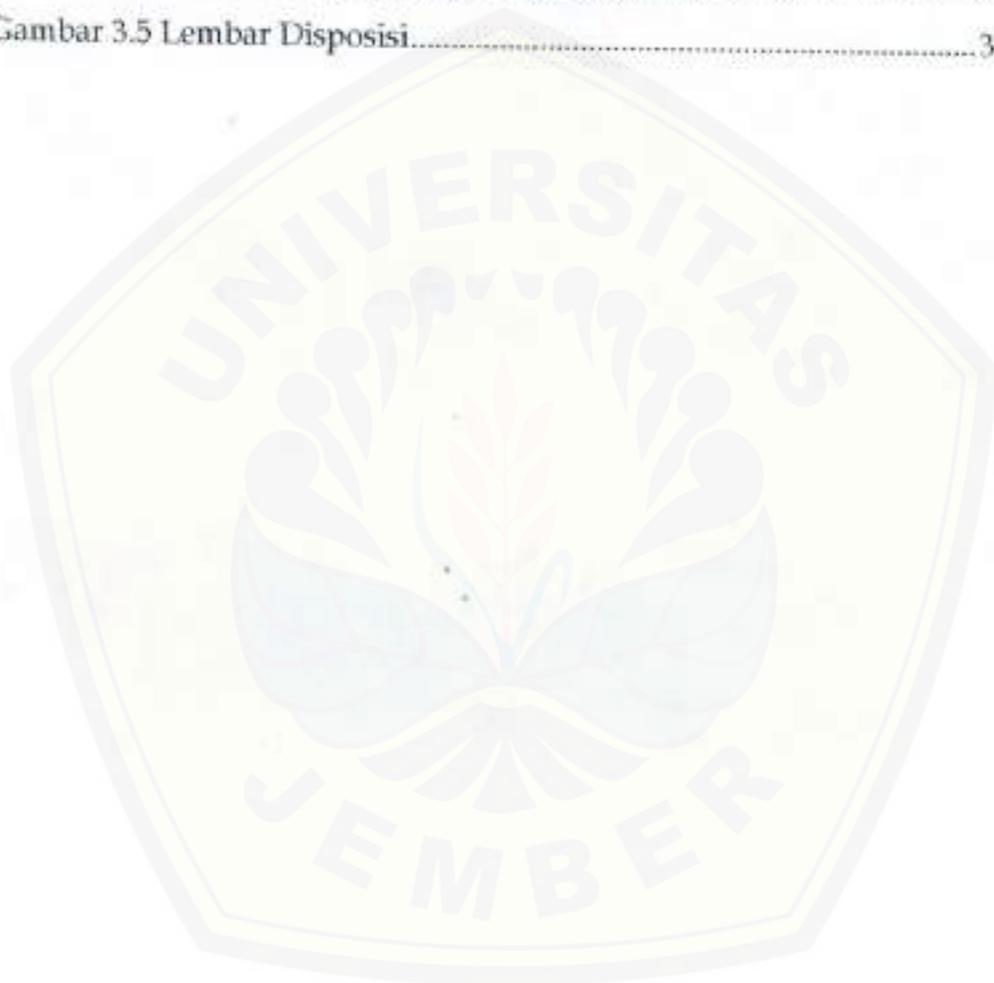
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Praktek Kerja Nyata.....4



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT.Jasaraharja Putera.....	18
Gambar 3.2 Prosedur Kerja Administrasi Pemberian Dana Santunan..	27
Gambar 3.3 Bukti Pengeluaran Kas .....	35
Gambar 3.4 Kwitansi Pembayaran Dana Santunan .....	36
Gambar 3.5 Lembar Disposisi.....	38



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Praktek Kerja Nyata ..... 4



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Ijin Praktek Kerja Nyata dari Fakultas Ekonomi
2. Surat Keterangan Praktek Kerja Nyata dari PT. Jasaraharja Putera
3. Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata
4. Daftar Kegiatan Praktek Kerja Nyata
5. Surat Keterangan
6. Kartu Konsultasi
7. Surat LK.1
8. Kwitansi Pembayaran Klaim
9. Bukti Pengeluaran Kas
10. Bukti Penerimaan Kas
11. Bukti Pengeluaran Bank
12. Bukti Penerimaan Bank
13. Lembar Disposisi dan Data Entry

## BAB I Pendahuluan

### 1.1 Alasan Pemilihan Judul

Usaha perasuransian telah cukup lama hadir dalam perekonomian Indonesia dan menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung. Usaha perasuransian ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat, namun yang dibutuhkan adalah usaha perasuransian yang tangguh dan dapat menanggung kerugian yang mungkin terjadi.

Salah satu perusahaan asuransi yang saat ini sedang meningkatkan usahanya diantaranya adalah PT. Jasaraharja Putera yang merupakan badan usaha milik negara (BUMN) dan dalam perkembangannya telah berperan aktif mengisi pembangunan melalui usaha perasuransian. Perusahaan asuransi ini tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan di bidang jasa asuransi kecelakaan kepada masyarakat.

Dalam kondisi masyarakat yang dinamis dan bergerak maju sudah memberikan bukti nyata dalam menanggulangi resiko kerugian keuangan yang dihadapi oleh masyarakat umum untuk menangani kerugian keuangan masyarakat tersebut. PT. Jasaraharja Putera terus belajar dan berkreasi untuk menciptakan produk-produk baru yang kehadirannya dibutuhkan dan terjangkau dengan kondisi ekonomi masyarakat saat ini.

PT Jasaraharja Putera telah memiliki beberapa asuransi antara lain adalah: General Insurance, Surety Bord, Costom Bord, dan asuransi pelayanan umum. Jenis asuransi yang sangat diminati oleh masyarakat saat ini salah satunya adalah asuransi pelayanan umum yang memberikan perlindungan bagi pengunjung hotel dan tempat wisata atas resiko kecelakaan selama dalam lokasi. Dengan adanya kepastian perlindungan tersebut diharapkan akan menimbulkan rasa aman atas

segala resiko yang mungkin terjadi. Hal ini tentu akan menambah minat berrekreasi bagi anggota masyarakat.

Untuk dapat mengembangkan kegiatan pelayanan perusahaan dengan mudah serta mengingat besarnya kepentingan masyarakat akan asuransi maka pihak asuransi perlu mempunyai sistem administrasi yang baik dan rapi serta mampu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan. Terutama dalam pengambilan keputusan mengenai pemberian dana dan santunan bagi pengunjung hotel dan tempat wisata. Administrasi mempunyai peranan yang sangat penting yaitu sebagai kunci dalam kehidupan masyarakat modern, khususnya dalam bidang asuransi yang harus sejalan dengan modernisasi. Dalam hal ini dibutuhkan cara pikir dan kerja yang efektif serta efisien untuk mencapai tujuan yang diharapkan (*Indriyo Gito Sudarmo dan Agus Mulyono, 1996 : 7*).

Administrasi yang baik dan rapi akan dapat memperlancar segala kegiatan perusahaan dimana sistem administrasi ini juga dipengaruhi oleh sistem manajemen perusahaan. Manajemen merupakan komponen administrasi yang berfungsi untuk menggerakkan sumber daya manusia, material, sarana dan fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan. Aspek tersebut harus dimiliki dan dioptimalkan pemanfaatannya untuk memperoleh hasil yang diharapkan. Administrasi merupakan suatu kegiatan tata usaha dimana kegiatan itu bersifat catat mencatat semua kegiatan di dalam perusahaan untuk menjadi bahan keterangan bagi pimpinan. Dengan demikian pelaksanaan administrasi pemberian dana santunan bagi pengunjung hotel dan tempat wisata merupakan bagian dari kegiatan pelayanan yang ada pada perusahaan jasa asuransi (*Ulbert Silalahi, 1992 : 36*).

Bertitik tolak dari uraian diatas dan mengingat pentingnya administrasi yang khususnya menangani pemberian dana santunan bagi pengunjung hotel dan tempat wisata pada PT Jasaraharja Putera Cabang

Jember. Maka pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini mengambil judul:  
“ PELAKSANAAN ADMINISTRASI PEMBERIAN DANA SANTUNAN ASURANSI KECELAKAAN DIRI DI HOTEL DAN TEMPAT WISATA PADA PT. JASARAHARJA PUTERA “

## 1.2. Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

### 1. 2. 1. Tujuan Praktek Kerja Nyata

1. Untuk mengetahui secara langsung proses pelaksanaan administrasi pemberian dana santunan asuransi kecelakaan diri di PT. Jasa Raharja Putera.
2. Untuk mendapat pengalaman praktis tentang pelaksanaan administrasi pemberian dana santunan asuransi kecelakaan diri di hotel dan tempat wisata pada PT. Jasa Raharja Putera.

### 1. 2. 2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Dapat menambah wawasan serta mengembangkan inisiatif kerja tentang pelaksanaan administrasi pemberian dana santunan asuransi kecelakaan diri di PT. Jasa Raharja Putera.

## 1.3. Lokasi dan jangka waktu Praktek Kerja Nyata

### 1. 3.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Adapun lokasi yang digunakan sebagai obyek Praktek Kerja Nyata yaitu pada PT. Jasa Raharja Putera Cabang Jember.

### 1.3.2 Jangka waktu Praktek Kerja Nyata

Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilakukan dalam jangka waktu minimal 144 jam kerja efektif sesuai dengan ketentuan yang ditentukan oleh program Diploma III Fakultas Ekonomi Jember.

## 1.4 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata.

No	Keterangan	Ming gu I	Ming gu II	Ming gu III	Ming gu IV
1.	Menyerahkan surat ijin Praktek Kerja Nyata pada PT. Jasaraharja Putera.	x			
2.	Perkenalan dengan pimpinan dan staf.	x			
3.	Pengenalan ruang lingkup dan struktur organisasi.	x	x	x	
4.	Meminta informasi mengenai gambaran umum asuransi.	x	x	x	
5.	Melaksanakan tugas -tugas yang diberikan pihak perusahaan.		x	x	x
6.	Menyiapkan data-data untuk menyusun laporan Paktek Kerja Nyata.			x	x
7.	Mengadakan konsultasi dengan dosen pembimbing	x	x	x	x
8.	Penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata				x

Tabel 1.1. Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1. PENGERTIAN ADMINISTRASI

Administrasi merupakan kegiatan yang sangat penting dalam suatu perusahaan yang dapat menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Dalam bahasa Yunani, administrasi berasal dari kata "ADMINISTRARE" yang berarti pengabdian.

Administrasi dapat dibedakan menjadi 2 pengertian (*Prayudi Atmosudirjo, 1992:9*) Kedua pengertian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Administrasi dalam arti luas dapat ditinjau dari tiga segi, yaitu :
  - a. Ditinjau dari segi proses, Administrasi adalah keseluruhan proses yang terdiri atas kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan mulai dari penentuan tujuan, penyelenggaraan hingga tercapainya tujuan ;
  - b. Ditinjau dari segi fungsi, Administrasi adalah keseluruhan kegiatan dan tindakan yang secara sadar dilakukan untuk mencapai tujuan dan termasuk penentuan tujuan itu sendiri oleh sekelompok orang dalam satu kerja sama;
  - c. Ditinjau dari segi institusi / pranata, Administrasi adalah keseluruhan orang-orang dalam satu-kesatuan menjalankan kegiatan-kegiatan kearah tercapainya tujuan .

#### 2. Administrasi dalam arti sempit

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistimatis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperoleh kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktifitas organisasi, baik untuk

kepentingan intern maupun kepentingan ekstern. Jadi administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut tata usaha (clerical work, office work)

Tata usaha merupakan pengolahan data dan informasi yang keluar dan masuk dari organisasi. Rangkaian dari kegiatan-kegiatan tersebut terdiri atas penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, pengetikan, penggandaan, pengiriman informasi data secara tertulis yang diperlukan oleh organisasi. Seluruh kegiatan diatas merupakan kegiatan tata usaha dipandang sebagai pekerjaan intern yang melibatkan manusia (personel) serta sarana dan prasarana ketatausahaan dalam kerangka kerjasama yang dimaksudkan untuk tercapainya tertib administratif dalam hal informasi sehingga akan memperlancar arus informasi (information flow) khususnya, baik dalam proses komunikasi (communication proses) maupun dalam proses pengambilan keputusan (decision making proses).

Kegiatan ketatausahaan diatas dapat digolongkan dalam tiga kelompok yaitu:

- a. Korespondensi (Correspondence) atau surat menyurat yaitu rangkaian aktifitas yang berkenaan dengan pengiriman informasi secara tertulis mulai dari penyusunan, penulisan, sampai dengan pengiriman informasi hingga sampai kepada pihak yang dituju. Korespondensi akan lebih berarti apabila informasi yang dikirim memperoleh jawaban dari pihak yang dituju. Salah satu alat / sarana untuk mengirim informasi tertulis kepada atasan atau kepada pihak lain baik sebagai laporan, pemberitahuan, permintaan, pernyataan adalah surat;
- b. Ekspedisi (expedition) yaitu aktivitas mencatat setiap informasi yang dikirim/diterima baik untuk kepentingan intern maupun ekstern. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan

mengetahui/pembuktian bahwa suatu informasi yang dibutuhkan sudah dikirim atau diterima;

- c. Pengarsipan (*filing*) yaitu suatu proses pengaturan dan penyimpanan informasi secara sistematis sehingga dapat dengan mudah dan cepat ditemukan setiap diperlukan. Informasi yang dimaksud dapat berupa warkat yaitu catatan-catatan tertulis atau bergambar yang memuat keterangan tentang sesuatu hal yang dibuat untuk membantu ingatan.

Adapun arsip dapat diartikan sebagai kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis sehingga jika diperlukan dapat segera ditemukan.

Menurut *Ulbert Silalahi (1992:11)* Administrasi adalah kegiatan pembagian kerjasama sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna (*S.P.Siagaan, 1992:2*)

Jadi Administrasi adalah kegiatan/proses kerja yang dilakukan oleh sekelompok orang yang tersusun secara sistematis dan melakukan kerjasama yang teratur untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien .

Tata tertib pelaksanaan administrasi dapat dibedakan menjadi delapan unsur penting, yaitu:

- 1) Pengoperasian

Pengoperasian adalah suatu perbuatan dalam menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi setiap kegiatan dari kerjasama yang bersangkutan.

2) Manajemen

Merupakan rangkaian menggerakkan karyawan dan mengarahkan segenap kerjasama itu mencapai tujuan perusahaan.

3) Tatahubungan

Merupakan rangkaian hubungan menyampaikan warta dari pihak yang satu ke pihak yang lainnya dalam usaha kerjasama yang dilakukan.

4) Kepegawaian

Merupakan rangkaian perbuatan mengadakan pengurusan dan pengaturan tenaga kerja yang diperlukan dalam mengadakan kerjasama.

5) Keuangan

Merupakan rangkaian kegiatan mengadakan, mengatur, pemakaian dan memelihara segenap rangkaian kerjasama.

6) Perbekalan

Merupakan rangkaian kegiatan mengadakan, mengatur pemakaian dan memelihara segenap perlengkapan dalam usaha kerjasama.

7) Tata Usaha

Merupakan rangkaian kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam usaha kerjasama yang dilakukan.

8) Perwakilan

Merupakan rangkaian perbuatan yang menciptakan hubungan baik dan hubungan masyarakat dalam suatu kerjasama. (*The Liang Gie, 1992:14*).

Dari kedelapan tata tertib pelaksanaan administrasi diatas menunjukkan bahwa peranan administrasi dalam suatu organisasi

perusahaan mempunyai peranan yang sangat penting terutama dalam membantu aktivitas-aktivitas perusahaan.

### 2.1.1. Fungsi Administrasi

Fungsi Administrasi pada dasarnya dapat dibagi menjadi dua klasifikasi utama yaitu:

- 1) Fungsi organik adalah semua fungsi mutlak yang harus dilaksanakan dalam administrasi.
  - a. PLANNING/ Perencanaan adalah suatu kegiatan yang didalamnya terdapat aktivitas penyusunan rencana yang akan datang, sesuatu yang akan dicapai, bagaimana cara mencapainya, alat sarana/apa yang harus dibutuhkan dan siapa yang melaksanakannya.
  - b. ORGANIZING/ Pengorganisasian adalah kegiatan yang meliputi perencanaan, pemberian wewenang dan tanggungjawab juga menyelenggarakan hubungan dengan orang-orang didalam maupun diluar perusahaan.
  - c. STAFFING/ Pengaturan karyawan adalah suatu kegiatan yang mengatur kerja karyawan sesuai dengan kegiatannya.
  - d. DIRECTING/ Pengarahan adalah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka memberikan petunjuk atau instruksi pada karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.
  - e. CONTROLLING/ Pengawasan adalah suatu kegiatan mengendalikan seluruh aktivitas perusahaan agar pencapaian tujuan perusahaan sesuai yang direncanakan
- 2) Fungsi pelengkap adalah keseluruhan fungsi administrasi yang ada meskipun tak mutlak dilaksanakan oleh perusahaan, tetapi apabila dilaksanakan oleh perusahaan akan meningkatkan efisiensi kegiatan perusahaan. (S.P. Siagaan, 1997: 101).

### 2.1.2. Tujuan administrasi

Tujuan administrasi adalah sebagai berikut :

1. Memberikan ikhtisar-ikhtisar informasi yang dianalisa mengenai aktivitas-aktivitas operasional perusahaan;
2. Memberikan informasi secara terperinci mengenai orang-orang, obyek-obyek operasi, persetujuan untuk melaksanakan keputusan, peraturan-peraturan dan perjanjian-perjanjian;
3. Mencatat pekerjaan yang harus dilakukan;
4. Mengatur komunikasi antar perusahaan dengan konsumen;
5. Menyampaikan perhitungan, pertanggungjawaban dan pelaksanaan pemeriksaan perusahaan

Untuk menyampaikan tujuan administrasi tersebut perusahaan perlu mengetahui manfaat administrasi, antara lain:

- a. membantu ingatan manusia;
- b. sebagai alat bukti;
- c. sebagai alat perhitungan pemeriksaan, dan pertanggungjawaban;
- d. sebagai alat pengambilan keputusan;
- e. sebagai alat untuk menentukan besarnya kekayaan, kondisi keuangan dan hasil operasi perusahaan.

### 2.2. Pengertian Dana Santunan

Menurut Polis Asuransi Pelayanan Umum, dana santunan adalah sejumlah uang yang diberikan atau dibayarkan kepada korban / ahli waris sebagai pengganti kerugian atas kecelakaan yang diderita korban selama berada di hotel dan tempat wisata. Dengan catatan pihak pengelola wisata tersebut telah melakukan kerja sama dengan pihak Jasaraharja Putera yaitu dengan mengasuransikan pengunjungnya dan membayar premi setiap tahunnya.

### Prinsip-prinsip Dasar Pelayanan Dana Santunan.

a. Tepat jaminan

Penetapan kepastian jaminan telah dilakukan dengan benar dan sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Tepat Subyek

Dana santunan telah benar-benar dibayarkan kepada yang berhak.

c. Tepat Waktu

Pembayaran dana santunan dilaksanakan pada situasi dan kondisi yang tepat.

d. Tepat jumlah

Dana santunan harus diterima utuh sesuai ketentuan-ketentuan yang menjadi hak korban atau ahli waris korban.

e. Tepat tempat

Pembayaran dana santunan dilaksanakan ditempat yang terdekat dengan domisili keluarga korban.

### 2.3. Pengertian Asuransi

*Menurut A.Abbas Salim, 1990:1*

Asuransi adalah suatu keamanan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil yang sudah pasti sebagai pengganti kerugian-kerugian besar yang belum pasti. Pada 246 Kitab Undang Undang Hukum Perniagaan memberikan definisi asuransi sebagai berikut:

“ Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian yang dengan mana seorang penanggung mengikat diri pada pihak tertanggung, dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung dari suatu peristiwa yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan pembayaran

yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.”

## 2.4. Asuransi Kecelakaan Diri Dihotel dan Tempat Wisata

### 2.4.1. Pengertian Kecelakaan

Kecelakaan adalah suatu kejadian yang tidak terduga datang dari luar dengan kekerasan baik secara fisik maupun kimia, tidak disengaja penyebabnya harus terlihat menimpa diri tertanggung yang seketika itu mengakibatkan luka, cacat, meninggal dunia yang sifat dan tempatnya dapat ditentukan oleh dokter.

1. Yang dianggap sebagai kecelakaan yaitu:
  - a. Keracunan karena terhirup gas atau uap beracun, kecuali keracunan karena dengan sengaja oleh tertanggung dipergunakan obat bius, zat-zat lain yang dapat disangka mempunyai akibat yang buruk atau dipergunakannya obat-obat dalam arti kata yang seluas-luasnya;
  - b. Penjangkitan dengan zat-zat yang mengandung hama penyakit sebagai akibat tertanggung dengan tidak sengaja terjatuh kedalam air atau zat-zat lain yang bersifat cair atau padat;
  - c. Mati lemas atau terbenam;
  - d. Terjadi senggal pinggang (lumbago) atau radang kandung urat.
2. Yang dianggap sebagai akibat kecelakaan yaitu:
  - a. Masuknya hama penyakit baik seketika itu juga maupun kemudian dalam luka yang terjadi karena kecelakaan dimana tempatnya dapat ditentukan oleh dokter.
  - b. Bertambahnya penyakit yang disebabkan kecelakaan karena perawatan yang diperintahkan atau diberikan oleh dokter.

3. Yang tidak pernah dianggap sebagai kecelakaan atau akibat kecelakaan:
  - a. Akibat masuknya *allergen* atau masuknya hama penyakit dalam arti kata seluas-luasnya, seperti tipus, paratipus, disentri dan botulism, malaria, sampar (pest) vilaria dan penyakit tidur karena gigitan serangga;
  - b. Pengobatan dengan obat-obatan untuk dipergunakan diluar atau didalam yang dilakukan atas badan bertanggung atau yang dilakukan oleh bertanggung atas badanya sendiri tak terkecuali pengobatan untuk mempercantik diri yang pada umumnya dijalankan dengan tidak meminta nasehat dokter atau ahli kecantikan yang berijasah.
  - c. Meninggal, cacat, dan timbul biaya perawatan yang disebabkan oleh atau akibat kehamilan atau melahirkan. (Polis Asuransi Pelayanan Umum No. JRP. 0093.001)

#### 2.4.2. Pengertian Kecelakaan Diri Dihotel dan Tempat Wisata

Kecelakaan diri di hotel dan tempat wisata adalah suatu kejadian yang tidak terduga dengan kekerasan dari luar terhadap badan bertanggung yang seketika itu mengakibatkan luka-luka, cacat tetap dan meninggal dunia selama berada di lokasi rekreasi yang disebabkan oleh berbagai penggunaan fasilitas atau sarana yang tersedia.

Kecelakaan yang diderita oleh pengunjung hotel dan tempat wisata ini dijamin oleh salah satu bentuk asuransi yang ditawarkan oleh PT. Jasaraharja Putera. Asuransi ini disebut Asuransi Pelayanan Umum (APU)

Asuransi Pelayanan Umum adalah perlindungan asuransi yang memberikan santunan kepada masyarakat, khususnya bagi para pengunjung hotel dan tempat wisata yang mengalami kecelakaan dengan catatan pihak pengelola hotel dan tempat wisata tersebut telah bekerjasama dengan PT. Jasaraharja Putera. Asuransi Pelayanan Umum

adalah sejumlah uang yang wajib dibayarkan oleh penandatanganan kepada penanggung dan merupakan hak penanggung sebagai akibat pengalihan resiko yang mungkin di derita tertanggung kepada penanggung. Dan perlindungan ini dapat terwujud apabila pihak Hotel dan tempat wisata telah menjamin kerjasama dengan PT. Jasaraharja Putera dengan membayar premi sebesar Rp. 100,00 per tahun bagi pengunjung hotel dan tempat wisata tersebut.

#### 2.4.3. Ruang Lingkup Pertanggungan

Jaminan Asuransi Pelayanan Umum memberikan perlindungan bagi pengunjung hotel dan tempat wisata atas resiko " Kecelakaan" yang terjadi selama yang bersangkutan berada dalam lokasi tersebut.

Besarnya dana santunan yang diberikan bila:

- |                           |                 |
|---------------------------|-----------------|
| a. Meninggal dunia;       | Rp. 2.500.000,- |
| b. Cacat tetap (maks);    | Rp. 5.000.000,- |
| c. Biaya perawatan (maks) | Rp. 500.000,-   |

#### 2.5. Manfaat Asuransi

Asuransi dapat dirasakan manfaatnya oleh individu masyarakat atau perusahaan. Adapun manfaat asuransi sebagai berikut:

- Asuransi dapat mengurangi beban keluarga yang ditinggalkan dengan mendapat santunan asuransi kematian kesulitan keuangan guna menafkahkan keluarga dapat tertutupi sementara waktu.
- Dengan Asuransi, efisiensi perusahaan dapat dipertahankan. Dalam kegiatan perusahaan, seringkali menderita kerugian berupa kehilangan aktiva karena suatu musibah. Apabila aktiva itu diasuransikan tentunya perusahaan akan mendapat klaim asuransi. Sehingga kegiatan tidak akan terganggu lebih lama.

c. Asuransi dijadikan pertimbangan pemberian kredit.

Misalnya dalam pinjaman hipotik, kreditur akan memberikan kredit dengan agunan berupa aktiva tetap. Apabila aktiva tersebut diasuransikan akan memberikan penilaian lebih baik dimata kreditur.

d. Asuransi merupakan alat penabung (saving)

Misalnya dalam asuransi jiwa, kita saat ini mengeluarkan uang sedangkan penggunaannya kemudian hari.

## 2.6. Manfaat Asuransi Pelayanan Umum Bagi Pengunjung Hotel dan Tempat Wisata

Beberapa manfaat yang diperoleh para pengunjung hotel dan tempat wisata adalah:

- a. Pengunjung memperoleh kepastian pembiayaan apabila mereka mengalami kecelakaan di lokasi hotel dan tempat wisata;
- b. Peningkatan pelayanan kepada para pengunjung melalui pengalihan resiko kepada Jasaraharja Putera;
- c. Merupakan daya tarik pengunjung terhadap hotel dan tempat wisata tersebut;
- d. Pengelola dapat menghemat dana untuk penggantian biaya terjadinya kecelakaan;
- e. Menambah rasa aman bagi pengunjung hotel dan tempat wisata.

## BAB III GAMBARAN UMUM

### 3.1 Sejarah Perusahaan

Pada awal mula berdirinya Jasa Raharaj Putera pada tanggal 5 November 1986, Jasa Raharja Putera bernama PT. Asuransi Bintang Bali yang berkedudukan di tangerang. Bidang usaha perusahaan adalah bid. Asuransi kerugian antara lain : Asuransi kebakaran, Asuransi Angkutan darat,laut,udara,engineering,kecelakaan dan kesehatan

Pada tanggal 01 Desember 1986,PT. Bintang Bali dirubah namanya menjadi PT. Asuransi Tis asi dengan bidang usaha yang sama. Akte pendiriannya no.1 Tanggal 5 November 1986. Selanjutnya pada tanggal 20 Oktober 1987 diadakan perubahan beberapa ketentuan dalam anggaran dasar perusahaan sebagaimana tersebut dalam Akte Perubahan No.13 diantaranya beberapa perubahan dimaksud adalah bidang usaha perusahaan yaitu berusaha dalam bidang asuransi kerugian, termasuk usaha reasuransi kecuali pertanggung Jawab.

Pada Tanggal 9 agustus 1991 diadakan perubahan seluruh anggaran Dasar Perseroan sebagaimana dalam Akte Perubahan No. 38, diantara perubahan tersebut adalah perubahan nama yaitu PT. Asuransi Aken Raharja berkedudukan di Jakarta yang anggaran dasarnya dimuat dalam Akte No. 38 tanggal 9 agustus 1991. Biang usahanya adalah menjalankan usaha dalam bidang ketentuan perundang-undangan yang berlaku

Kemudian untuk lebih memperluas usaha perusahaan dan meningkatkan perubahan seluruh anggaran masyarakat, diadakan perubahan seluruh anggaran dasar Perusahaan yaitu akte Perubahan No. 81 sebagaimana diumumkan dalam Berita Negara R.I No.5 tambahan No.303. Beberapa perubahan dimaksud, diantaranya adalah merubah

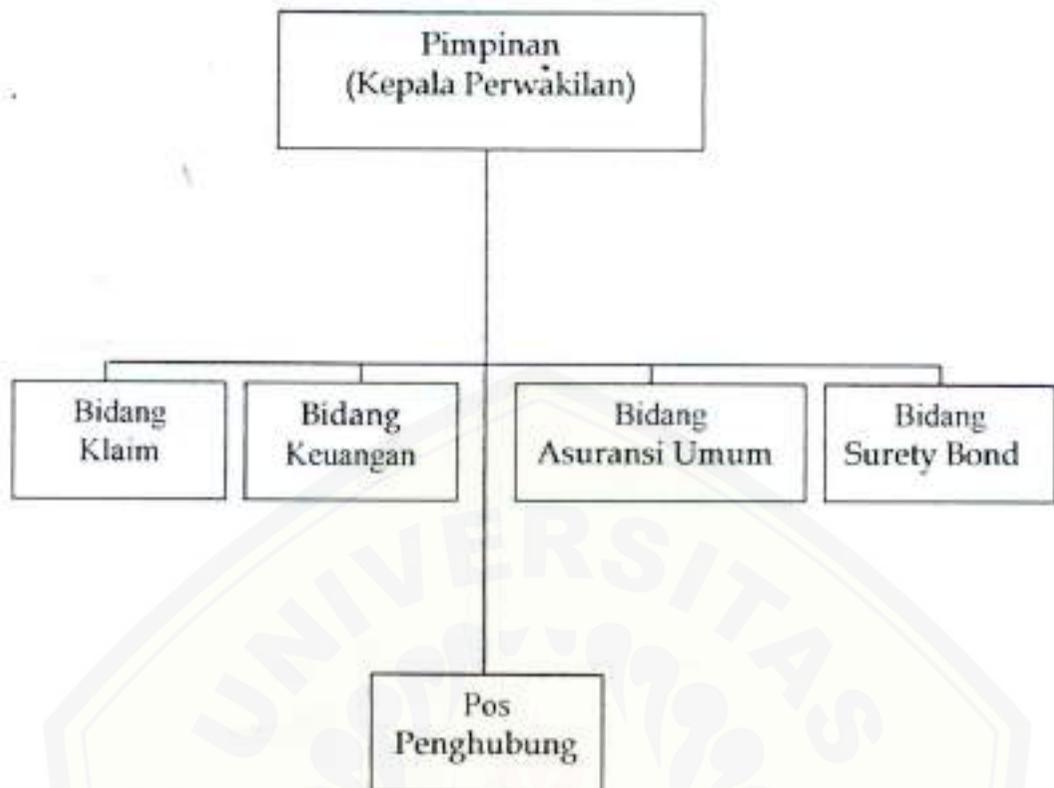
nama PT. Asuransi Aken Raharja menjadi bidang usahanya lebih luas, yaitu menjalankan usaha bidang asuransi Kerugian dan Surety Bond maupun Customs Bond.

### 3.2. Struktur Organisasi

Setiap Badan Usaha yang didirikan pasti mempunyai tujuan yang ingin dicapai, untuk mencapai tujuan tersebut perlu adanya kerjasama antar orang-orang yang terdapat didalamnya. Maka orang-orang maupun fungsi-fungsi dalam Badan Usaha tersebut harus ditetapkan, diatur dan disusun sehingga merupakan suatu kerangka yang mempunyai pola tetap dan bentuk yang teratur. Kerangka yang demikian itu dinamakan struktur organisasi.

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang menunjukkan hubungan-hubungan diantara pejabat maupun bidang kerja satu sama lain sehingga jelas kedudukan dan tanggung jawab masing-masing dalam suatu kerja sama. Struktur organisasi yang baik dapat diperoleh jika setiap gerak dan langkah yang dijalankan oleh perusahaan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Tujuan utama penyusunan struktur organisasi ini adalah untuk mempermudah pembagian & pelaksanaan tugas tiap-tiap bagian yang saling berhubungan guna pencapaian tujuan. Selain itu untuk memperoleh kemudahan bagi setiap pemimpin dalam mengawasi bawahannya sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Secara sistematis struktur organisasi PT Jasaraharja Putera Perwakilan Jember adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Asuransi Jasaraharja Putera Perwakilan Jember

Sumber : PT Jasaraharja Putera Perwakilan Jember.

Adapun uraian tugas masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

### 3.2.1. Kepala Perwakilan

Tanggung Jawab

- Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan serta terwujudnya pembinaan/ pengembangan sumber daya dan penggunaan alat atau sarana fisik di kantor perwakilan .
- Pelaksanaan seluruh bidang usaha perusahaan.
- Terciptanya citra baik perusahaan.
- Terselenggaranya pelaporan kegiatan.

### Wewenang

- a. Mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, alat dan sarana fisik yang berada dibawah pimpinannya sejauh dalam usaha memenuhi tanggung jawabnya.
- b. Menandatangani surat-surat yang berhubungan dengan bidangnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Menilai konduite pegawai bawahannya.
- d. Menentukan disetujui tidaknya penutupan dari berbagai jenis asuransi sesuai dengan ketentuan.
- e. Menentukan disetujui tidaknya permohonan menjadi calon nasabah dan penertiban bond sebatas ketentuan yang digariskan.
- f. Menentukan disetujui tidaknya pembayaran klaim atau dana santunan termasuk ex gratia sebatas yang telah ditentukan.

### Tugas-Tugas Pokok

- a. Memimpin atau memotivasi dan membina pegawai bawahannya.
- b. Mengusulkan pengembangan keahlian atau pengetahuan pegawai di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
- c. Mengendalikan keseluruhan pelaksanaan kegiatan didalam unit kerja yang dipimpinnya.
- d. Memastikan tersusunnya laporan kegiatan seluruh unit kerja yang dipimpinnya.

### 3.2.2. Kepala Bidang Klaim

#### Tugas-tugas Pokok

- a. Meneliti kembali kebenaran peristiwa yang menimbulkan terjadi tuntutan klaim atau dana santunan, keabsahan dokumen dan lain-lain yang berkaitan yang dianggap meragukan.
- b. Memberikan penjelasan yang diberikan anggota masyarakat atau pihak bertanggung tentang ketentuan yang berkaitan dengan tuntutan klaim atau dana santunan.

- c. Mencatat setiap pengajuan klaim atau dana santunan yang memenuhi syarat administratif.
- d. Meminta kelengkapan dokumen klaim atau dana santunan kepada tertanggung sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- e. Menggerakkan berkas-berkas klaim yang telah dicatat dan diteliti termasuk rekomendasinya kepada atasan langsung.
- f. Menyiapkan laporan klaim untuk Kantor Pusat.
- g. Melakukan survey on the spot atas obyek pertanggungan dan atas klaim yang diajukan sesuai petunjuk atasan langsung.
- h. Merekomendasi hasil penelitian / survey atas klaim yang diajukan .

### 3.2.3 Kepala Bidang Keuangan

#### Tugas-tugas Pokok

- a. Mengendalikan hasil kelancaran penerimaan dan pengeluaran uang perusahaan .
- b. Mencatat saldo keuangan dari bank setiap minggu.
- c. Meneliti keabsahan/kelengkapan bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran setiap minggu.
- d. Memastikan bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran kas/bank dengan memberikan nomer kode perkiraan yang benar.
- e. Mengkoordinir dan memeriksa kebenaran pelaksanaan pembukuan.
- f. Menyusun laporan hasil usaha kantor perwakilan.
- g. Penyusunan laporan bidang keuangan untuk kantor pusat.

### 3.2.4 Kepala Bidang Asuransi Umum

#### Tugas-tugas Pokok

- a. Menyusun rencana atau program kerja tertulis di bidang pemasaran dan underwriting/penutupan Asuransi Umum, termasuk anggaran pendapatan biayanya.
- b. Menyusun laporan kegiatan seluruh unit kerja.

- c. Melakukan dan membina kerjasama/hubungan baik dengan instansi/pihak luar perusahaan yang berhubungan dengan bidang kegiatan unit kerjasamanya.
- d. Mengendalikan tertib administrasi hasil pemasaran dan underwriting atau penutupan Asuransi Umum.
- e. Mengumpulkan informasi pasar yang berhubungan dengan bidang usaha Asuransi Umum dilingkungan Kantor Cabang.
- f. Meneliti potensi Asuransi Umum yang ada di wilayah kerja dan membandingkannya dengan data realisasi hasil pemasaran atau akseptasi di Kantor Cabang.
- g. Merekomendasikan cara pemanfaatan potensi pasar Asuransi Umum kepada atasan langsung.

### 3.2.5. Kepala Bidang Surety Bond

Tugas-tugas Pokok.

- a. Melakukan pemilihan sarana pemasaran Surety Bond yang efektif.
- b. Menentukan kerja sama dengan unit kerja yang lain didalam perusahaan.
- c. Menentukan relasi atau mitra kerja yang dianggap potensial untuk dihubungi.
- d. Mengendalikan pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan penertiban Bond.
- e. Menyusun laporan kegiatan dibidang pemasaran under writing atau akseptasi Surety Bond.
- f. Mengendalikan kegiatan penyelesaian klaim Surety Bond termasuk sub organisasinya.
- g. Merekomendasikan klaim yang diajukan sebagai bahan Kepala Cabang dan Kantor Pusat mengambil langkah-langkah penyelesaian lebih lanjut.

- h. Memastikan terselenggaranya administrasi dan pelaporan klaim Surety Bond.

### 3.2.6. Kepala Pos Penghubung

Tugas-tugas Pokok.

- a. Mengadakan penyuluhan di daerah-daerah Tingkat II Kabupaten.
- b. Menerima dan menyusun data atau hasil pendapatan dari Iuran Wajib Kendaraan Bermotor (IWKB) atau Sumbangan Wajib (SW).
- c. Mengadakan survey kepada korban atau ahli waris (bila diperlukan).
- d. Mengatur administrasi yang telah diterima baik intern maupun ekstern.

## 3.3. Kepegawaian

### 3.3.1. Pengembangan Kualitas Karyawan

Kualitas dan kuantitas karyawan harus sesuai dengan kebutuhan perusahaan, supaya efektif dan efisien untuk menunjang tercapainya tujuan yang diharapkan. Untuk meningkatkan kualitas dari sumber daya tersebut, perusahaan mengadakan pendidikan dan latihan pegawai, ini dapat terciptakan iklim dan suasana kerja yang sehat dan positif. Selain itu diharapkan dapat menimbulkan keselarasan dan kesatuan pandangan serta tindakan dalam merumuskan masalah yang dihadapi.

Menurut pola umum yang ada terdapat dua jenis pendidikan dan latihan yang dilaksanakan yaitu:

#### 1. Diklat Reguler

Ditujukan bagi karyawan berprestasi, yang dilaksanakan secara tetap oleh perusahaan.

Yang termasuk dalam diklat ini adalah:

- a. Diklat pemantapan jabatan;
- b. Diklat teknis fungsional;
- c. Diklat ujian dinas;
- d. Diklat penjenjangan jabatan.

## 2. Diklat Non Reguler

Ditujukan bagi seluruh karyawan yang bertujuan meningkatkan kemampuan dan ketrampilan pegawai sejalan dengan perkembangan perusahaan dengan mengirim pegawai ke lembaga pendidikan dan latihan umum.

### 3.3.2. Sistem Penggajian

Sistem penggajian yang tepat akan mempengaruhi tingkat produktivitas kerja karyawan. Sistem penggajian yang diterapkan setiap perusahaan berbeda-beda satu sama lainnya. Hal ini tergantung pada sistem dan kondisi perusahaan serta jenjang kepangkatan karyawan.

Sistem penggajian pada PT. Jasaraharja Putera Perwakilan Jember berdasarkan pada konduite (penilaian prestasi kerja), disiplin kerja karyawan yang dapat diketahui dari absensi.

Pemberian gaji pada PT. Asuransi Jasaraharja Putera Perwakilan Jember dibayarkan secara bulanan dengan upah lembur dan fasilitas-fasilitas lainnya. Sistem penggajian yang digunakan berbentuk Merit Sistem (sistem timbal balik) dimana sistem ini memberikan hadiah atau tip apabila karyawan tersebut mendapat penilaian prestasi baik. Penilaian prestasi dari karyawan berdasarkan pada data absensi serta tingkat kedisiplinannya. Sistem pengupahan ini juga meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan karyawan PT. Jasaraharja Putera, yaitu dengan menyediakan fasilitas tunjangan seperti: tunjangan anak, tunjangan hari tua, pengobatan dan perawatan serta iuran asuransi karyawan.

Pemberian gaji harus mampu:

- a. Menjamin kesejahteraan pegawai dan keluarganya.
- b. Mencerminkan imbalan terhadap hasil kerja.
- c. Memuat pemberian insentif yang mendorong produktivitas.

### 3.3.3. Sistem Jam Kerja

Sistem Jam Kerja yang dilaksanakan pada PT. Jasaraharja Putera Perwakilan Jember, yaitu terhitung 5 (hari) kerja dalam satu minggu. Adapun jam kerja pada PT. Jasaraharja Putera Perwakilan Jember adalah sebagai berikut :

Senin - Kamis	: Pukul 08.00 - 17.00
Istirahat	: Pukul 13.00 - 14.00
Jum'at	: Pukul 08.00 - 16.00
Istirahat	: Pukul 11.00 - 14.00
Sabtu & Minggu	: Libur

### 3.4. Bidang Usaha Yang Ditangani

Bidang PT. Jasaraharja Putera yang dikelola saat ini adalah:

- a. Asuransi Kebakaran.
- b. Asuransi Kendaraan Bermotor.
- c. Asuransi Pengangkutan (marine cargo).
- d. Asuransi Kerangka Kapal (marine hull).
- e. Asuransi Engineering.
- f. Asuransi Kecelakaan Diri.
- g. Asuransi Pelayanan Umum.
- h. Asuransi Alat-alat Berat.
- i. Surety Bond;  
Bid Bond (jaminan penawaran)  
Performance Bond (jaminan pelaksanaan)  
Advance Payment Bond (jaminan uang muka)  
Maintenance Bond (jaminan pemeliharaan)
- j. Custom Bond.

### 3.5. Misi dan Tugas PT, Jasaraharja Putera

PT. Jasaraharja Putera bertujuan untuk melaksanakan misi sosial dan ikut mensukseskan program pemerintah/swasta, para guru dan siswa maupun lembaga lainnya.

Misi perusahaan yang telah disepakati, yaitu **CATUR BHAKTI EKA KARSA** yang berisi antara lain:

1. Mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan lalu lintas agar kepuasan dapat dicapai dengan memperhatikan unsur ketepatan waktu, jumlah dan tempat.
2. Mempertahankan dan meningkatkan nilai santunan agar sesuai dengan kebutuhan dasar minimum masyarakat dengan tetap mempertahankan tingkat pertumbuhan perusahaan.
3. Mempertahankan dan meningkatkan keseimbangan hubungan kerja secara vertikal dan horisontal agar produktivitas sumber daya perusahaan dapat dimanfaatkan secara optimal.
4. Mempertahankan dan meningkatkan kenyamanan kerja dengan cara memelihara sarana dan prasarana perusahaan serta menjaga kebersihan lingkungan secara berkesinambungan.

Sedangkan tugas perusahaan adalah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan tercepat kepada masyarakat dan berusaha untuk meringankan beban masyarakat. Sehingga masyarakat merasa puas dan menambah kepercayaan perusahaan.

### 3.6 Sistem Pelayanan PT. Asuransi Jasaraharja Putera

Sebagai layaknya bisnis asuransi, pelayanan itu baru terjadi pada saat pembayaran klaim kepada tertanggung yang dalam hal ini adalah masyarakat. Baik buruknya pelayanan tersebut dirasakan oleh masyarakat

bila mereka tidak mengalami kesulitan dan dapat menerima hak mereka dalam jumlah yang sesuai dan waktu yang tepat.

PT. Asuransi Jasaraharja Putera memiliki sistem pelayanan "jemput bola", artinya perusahaan dituntut untuk bekerja cepat setelah mendapat laporan ada korban kecelakaan. Tanpa diperintah atasan, langsung mendatangi korban dan memberitahukan hak-haknya.

Sasaran pelayanan klaim "jemput bola" meliputi lima tepat, antara lain:

1. tepat waktu
2. tepat jaminan
3. tepat jumlah
4. tepat orang
5. tepat tempat

Tujuan digunakan sistem pelayanan "jemput bola" ini adalah:

- a. Meningkatkan pelayanan terhadap korban, ahli waris korban karena orang yang mendapat santunan dari Jasaraharja Putera adalah orang yang tertimpa musibah.
- b. Untuk memastikan atas jaminan yang akan diterima oleh korban atau ahli waris korban.
- c. Menghindari pihak ke tiga yang akan mengambil keuntungan secara sepihak.

Dan kini pelayanan Jasaraharja Putera lebih disempurnakan lagi dengan sistem pelayanan terpadu. Dalam pelayanan terpadu ini melibatkan aparat atau petugas baik intern maupun ekstern (mitra kerja) yang terkait dalam penanggungungan penyelesaian dana santunan bagi masyarakat yang menjadi korban akibat kecelakaan.

BAB V  
KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan-kegiatan dan pengamatan secara langsung yang telah dilakukan selama Praktek Kerja Nyata , maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. PT. Jasaraharja Putera adalah Badan Usaha Milik Negara ( BUMN ) yang bernaung dibawah Departemen Keuangan Republik Indonesia yang mengelola misi pemerintah dibidang Asuransi Kerugian, salah satunya adalah Asuransi Kecelakaan Diri yang meliputi :
  - a. Asuransi Kecelakaan Diri dalam Perjalanan ( AKDP )
  - b. Asuransi Kecelakaan Diri bagi pelajar/ Mahasiswa
  - c. Asuransi Kecelakaan Diri bagi karyawan/ karyawan perusahaan swasta atau pemerintah
  - d. Asuransi Kecelakaan Diri Penumpang Kendaraan Pribadi (AKDPKP)
  - e. Asuransi Kecelakaan Diri bagi Pensiunan
  - f. Asuransi Kecelakaan Diri di Hotel dan Tempat Wisata
2. Prosedur administrasi pemberian dana santunan yang dilaksanakan di perusahaan merupakan rangkain kegiatan yang berkesinambungan dan tidak dapat berdiri sendiri.
3. Untuk memperoleh dana santunan asuransi kecelakaan diri di hotel dan tempat wisata, maka klaim korban atau ahli waris korban diwajibkan mengisi formulir pengajuan klaim yang telah disediakan di kantor PT. Jasaraharja Putera atau samsat terdekat, untuk kemudian diisi dan diserahkan kepada petugas klaim untuk diproses disertai dengan berkas-berkas sebagai kelengkapannya. Dan kemudian disimpan sebagai lampiran pendukung membuat lembar disposisi dan juga sebagai arsip bagi PT. Jasaraharja Putera Perwakilan Jember.

4. Dalam Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dan penyusunan laporan, baik dari pihak fakultas maupun karyawan PT.Jasaraharja Putera sangat mer.dukung dan membantu, sehingga hampir tidak ada kendala dan hambatan-hambatan yang dihadapi.



## DAFTAR PUSTAKA

- A.ABBAS SALIM, 1989 " Dasar-dasar Kepemimpinan " Rajawali Press.  
Jakarta
- Agus Mulyono, 1996," Prinsip Dasar Manajemen ", BPFE, Jakarta.
- Prayudi Atmo Sudirjo, 1992 "Administrasi " Untag University press,  
Jakarta
- PT. Jasaraharja Putera (persero) " Dasar-dasar Asuransi "
- PT. Jasaraharja Putera (persero) " Polis Asuransi Kecelakaan Diri Nomor  
P.A. 0090001 "
- PT. Jasaraharja Putera (persero) " Undang-undang No 33 dan 34 tahun  
1964, Direktorat PT. Jasaraharja Putera "
- The Liang Gie, 1992, " Administrasi Perkantoran Modern " Edisi IV  
Yogyakarta. Liberty.
- Ulbert Silalahi.M.A. 1992," Study tentang Ilmu Administrasi ", Sinar Bau,  
Jakarta.



**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. Jawa (Tegalboto) No. 17 Kotak Pos 125 • Dekan (0331) 332150 (Fax.) • T.U. 337900  
Kampus Bumi Tegal Boto Jember 68121 • Jatim

Nomor : /J25.1.4/P 6/ Jember, 27 Juni 2001  
Lampiran :  
Perihal : **Kesediaan Menjadi Tempat PKN  
Mahasiswa Fak. Ekonomi UNEJ**

Kepada : Yth. Pimpinan PT. (perseor)

Jasa Baharja

di-

J E M B E R

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

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

No.	Nama	NIM	Bidang Studi
1	Deni Ardian Sandi	98-2395	Adm. Keuangan
2	Rudi Istanto	98-2417	Adm. Keuangan

Adapun pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan :

Juli 2001

Kami sangat mengharapkan jawaban atas permohonan tersebut dan sekiranya diperlukan persyaratan lainnya kami bersedia memenuhi.

Atas perhatian dan pengertian Saudara, kami menyampaikan terima kasih.

a.n Dekan  
Bemba itu Dekan I,  
*Ken Darsawati*  
(Dra. Ken Darsawati MM)

No. Surat : 17/005/2007

Jember, 03 April 2007

Lampiran :

Perihal : Kesediaan menjadi Tempat  
Pelaksana Kerja Nyata

Kepada Yth:  
Sdr. H. Soekarno, S.H., M.Hum  
Jl. Jawa No. 17

Jember  
Jember

Mempertahankan surat Saudara No. 17/005/2007 (1/1) tanggal 27 April 2007 perihal permohonan kesediaan menjadi tempat pelaksana kerja nyata maka dapat kami beritahukan bahwa pada persampulan kami tidak keberatan menjadi tempat Praktek Kerja Nyata Mahasiswa/Mahasiswi Universitas Jember.

Adapun dalam Praktek Kerja Nyata mahasiswa/mahasiswi tersebut akan melaksanakan tugas kuliah serta jam kerja di perusahaan kami.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan yang ditandatangani dan ditandatangani oleh kami sebagai terlampir.

PT. Jasa Raharja (Persero)  
Kepala Kantor

DELLI HARTONO, S.H.  
NIP. : 577 071 189

DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA NYATA  
DI PT. JASA RAHARJA PUTERA ( Persero) PERWAKILAN JEMBER

NO	HARI	TANGGAL	WAKTU KEGIATAN	TANDA TANGAN
1	SENIN	16-07-01	08.00-14.00	1 
2	SELASA	17-07-01	08.00-14.00	2 
3	RABU	18-07-01	08.00-14.00	3 
4	KAMIS	19-07-01	08.00-14.00	4 
5	JUMAT	20-07-01	08.00-14.00	5 
6	SENIN	23-07-01	08.00-14.00	6 
7	SELASA	24-07-01	08.00-14.00	7 
8	RABU	25-07-01	08.00-14.00	8 
9	KAMIS	26-07-01	08.00-14.00	9 
10	JUMAT	27-07-01	08.00-14.00	10 
11	SENIN	30-07-01	08.00-14.00	11 
12	SELASA	31-07-01	08.00-14.00	12 
13	RABU	01-07-01	08.00-14.00	13 
14	KAMIS	02-07-01	08.00-14.00	14 
15	JUMAT	03-07-01	08.00-14.00	15 
16	SENIN	06-07-01	08.00-14.00	16 
17	SELASA	07-07-01	08.00-14.00	17 
18	RABU	08-08-01	08.00-14.00	18 
19	KAMIS	09-08-01	08.00-14.00	19 
20	JUMAT	10-08-01	08.00-14.00	20 
21	SENIN	13-08-01	08.00-14.00	21 
22	SELASA	14-08-01	08.00-14.00	22 
23	RABU	15-08-01	08.00-14.00	23 
24	KAMIS	16-08-01	08.00-14.00	24 

Mengetahui,  
Kepala Perwakilan



## JADWAL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : RUDI ISTANTO  
NIM : 98-2417  
JURUSAN : D3/ Administrasi Keuangan

No	TANGGAL	URAIAN KEGIATAN
1	16 Juli 2001	<ul style="list-style-type: none"><li>- Penyerahan oleh dosen pembimbing dan perkenalan dengan staf karyawan PT. Jasaraharja Putera (Persero) Perwakilan Jember</li><li>- Mengenal obyek kegiatan.</li></ul>
2	17 Juli 2001	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengetik surat jaminan pembayaran uang muka.</li><li>- Meregister surat jaminan pembayaran uang muka.</li></ul>
3	18 Juli 2001	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengurutkan berkas klaim sesuai dengan tanggal pembayarannya</li><li>- Konsultasi mengenai prosedur kerja pengajuan klaim.</li><li>- Mengetik kwitansi jaminan pelaksanaan</li></ul>
4	19 Juli 2001	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengetik Bond Jaminan Pelaksanaan</li><li>- Meregister Bond Jaminan Pelaksanaan</li><li>- Mengentry + 350 nama untuk kartu nama asuransi ( SMU PANCASILA Jember)</li></ul>
5	20 Juli 2001	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengetik Bond Jaminan Penawaran, Jaminan Pelaksanaan, dan Jaminan Pembayaran Uang Muka.</li><li>- Meregister Bond Jaminan Penawaran, Jaminan Pelaksanaan, dan Jaminan Pembayaran Uang muka</li><li>- Mengentry + 400 nama untuk kartu asuransi ( SLIP Muhammadiyah)</li></ul>
6	23 Juli 2001	<ul style="list-style-type: none"><li>- Konsultasi mengenai gambaran umum Perusahaan</li><li>- Konsultasi berkas-berkas AKDP (Asuransi Kecelakaan Diri Pelajar)</li><li>- Mengentry data pengajuan klaim dan Pembayaran klaim ATJP, AKD, Pensiunan dan AKDP</li></ul>
7	24 Juli 2001	<ul style="list-style-type: none"><li>- Wawancara mengenai struktur organisasi pada PT. Jasaraharja Putera</li></ul>



8	25 Juli 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetik Bond Jaminan Pelaksanaan.</li> <li>- Mengetik Kartu AKD.</li> <li>- Mengetik Surety Bond.</li> </ul>
9	26 Juli 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengentry <math>\pm</math> 500 nama untuk kartu asuransi (SLTPN 7 Jember) dan <math>\pm</math> 350 nama (SMK PGRI Jember)</li> <li>- Mengetik kartu AKD.</li> <li>- Membuat tanda terima pembayaran kartu AKD.</li> </ul>
10	27 Juli 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wawancara mengenai system penggajian pada PT. Jasaraharja Putera.</li> <li>- Meregister Bonding Jaminan Penawaran, Jaminan Pelaksanaan, Jaminan Pembayaran Uang Muka.</li> </ul>
11	30 Juli 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengentry data harian penerimaan AKDP.</li> <li>- Menyusun berkas klaim dan mengurutkan berkasnya sesuai dengan tanggal pembayarannya</li> </ul>
12	31 Juli 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meregister Bonding APB dan L3.</li> <li>- Mengentry data resi penerimaan bank</li> </ul>
13	01 Agustus 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengentry data harian penerimaan AKDP.</li> <li>- Mengetik Surety Bond</li> </ul>
14	02 Agustus 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Rekapitulasi Penerimaan AKDP.</li> <li>- Mengentry data resi penerimaan klaim AKDDP</li> </ul>
15	03 Agustus 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wawancara mengenai proses pengajuan klaim kecelakaan diri di hotel dan tempat wisata.</li> <li>- Menyusun dan mengurutkan berkas klaim sesuai dengan tanggal pembayarannya</li> </ul>
16	06 Agustus 2001	Mengetik Surety Bond BB, PB, dan Bonding BB, PB.
17	07 Agustus 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meregister Bond BB dan PB.</li> <li>- Konsultasi mengenai berkas-berkas yang dilampirkan dalam pengajuan klaim kecelakaan diri di hotel dan tempat wisata.</li> </ul>
18	08 Agustus 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetik Bond Jaminan pelaksanaan.</li> <li>- Mengetik kartu AKD</li> <li>- Mengetik Surety Bond.</li> </ul>
19	09 Agustus 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengentry data harian penerimaan AKDP</li> <li>- Mengetik Surety Bond.</li> </ul>
20	10 Agustus 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengentry data harian penerimaan AKDP</li> <li>- Mengetik Bond Jaminan Penawaran</li> </ul>
21	13 Agustus 2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengentry resi penerimaan AKDP</li> <li>- Menyusun berkas klaim dan mengurutkan datanya sesuai dengan tanggal pembayaran</li> </ul>

## SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini kami Kepala kantor PT. Jasaraharja Putera ( Persero ) Perwakilan Jember dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : RUDI ISTANTO

NIM : 980803102417

Jurusan : D3 / ADMINISTRASI KEUANGAN

Benar-benar telah melaksanakan Praktek Kerja Nyata di PT. Jasaraharja Putera ( Persero ) Perwakilan Jember selama 1 ( satu ) bulan terhitung sejak 16 juli 2001 sampai dengan 16 Agustus 2001.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan agar dapat di gunakan dengan semestinya.

Jember, 16 Agustus 2001  
PT. Jasaraharja Putera ( Persero )  
Perwakilan Jember  
Kepala Perwakilan



LUKMANUL HAKIM  
Npp: 699.400.489



JASARAHARJA PUTERA  
P.T. ASURANSI KERUGIAN

LAPORAN - KECELAKAAN

(Asuransi Kecelakaan Diri/Asuransi Pelayanan Umum/Asuransi Kecelakaan Diri Dalam Perjalanan dan atau Jaminan Tambahan Kecelakaan Penumpang Umum )\*

Formulir Laporan Kecelakaan seperti di atas lengkap apabila terjadi kecelakaan, dan dikirimkan ke Kantor Perwakilan Perusahaan Asuransi Kerugian, paling lama 3 x 24 jam setelah terjadi kecelakaan.

Uraian Kecelakaan (Untuk diisi oleh yang bertanggung jawab).

Pada hari ..... jam ..... tanggal .....  
di ..... setelah terjadi kecelakaan yang disebabkan oleh ..... sehingga menimbulkan korban : Mati / Cacat tetap / Luka berat / Luka ringan (coret yang tidak perlu).

Identitas korban

Nama : Ririn Dwi Fatmahanika  
Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan  
Umur : 17 Tahun  
Alamat : RT 02 RW 02 Des. Wetan Kali II Ds. Balung Lor  
Eos. Balung. Kab. Jember  
Tempat & tgl. pembayaran premi : .....  
Nomor kupon/bukti pembayaran : .....  
Tempat korban dirawat : Puskesmas Ambulu lalu dirujuk ke rumah sakit  
DKT Jember.

Diisi sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya di :

Waktu: Dik. .... tgl. 16-6-2009

Mengetahui,  
Bertanda tangan / Pengelola,  
Tanda tangan & Cap

Yang melaporkan / Bertanggung,  
Tanda tangan / Cap jemput

Keterangan Kesehatan Korban

Yang beranda tanggal 17-06-2001, Revisi dan/atau tambahan telah memeriksa korban yang disebabkan kecelakaan lalu lintas

sesuai dengan Laporan Kecelakaan diatas :

Nama korban : Mirin Nurul Farida

Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan

Umur : 17 Tahun

Alamat : RT. 02 No. 22 Des. Wetan Kali II Pa. Balung Lor  
Kec. Balung Kab. Jember

Kedada korban : Mati/Cacat tetap/Luka berat/Luka ringan (coret yang tidak perlu).

Waktu yang diterima korban :

Diagnosa :

Tindakan pertolongan yang telah/akan dilakukan terhadap korban :

Tindakan pertolongan	Tempat	Waktu
Pertolongan pertama	di Pankreas Ambulu	Tgl. 17-06-2001
Tindakan Operasi	di	Tgl. s/d
Pengobatan	di rumah Jember	Tgl. 17-06-2001 s/d 19-06-2001
Rehabilitasi	di	Tgl. s/d

Jember, tgl. 03 Juli 2001 19

Tanda tangan dan Cap Instansi  
Dr. ABD. ROUF -  
Nlb0506027099068

(Nama dan Jabatan Dr. ABD. ROUF -  
Nlb0506027099068)

CATATAN :

Dalam hal korban mengalami/menderita cacat tetap, dibutuhkan Surat Keterangan Dokter tentang cacat tetap yang diterima, atau tingkat (%) penurunan fungsi dari pada anggota tubuh yang mengalami cacat tetap tersebut.

Keterangan Ahli Waris

(Hanya diisi apabila korban meninggal dunia).

Identitas Ahli Waris

Nama : .....

Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan

Umur : .....

Alamat : .....

Hubungan dengan korban : .....

\* Lampirkan Surat Nikah dan atau Kartu Keluarga, Surat Keterangan Ahli Waris dari instansi yang berwenang dan KTP yang masih berlaku).

BERKAS NO. :

3-001.00-05-02-07-01

Telah terima dari

: PT. ASURANSI KERUGIAN JASARAHARJA PUTERA

SEBESAR :

lima ratus ribu rupiah )

Untuk Pembayaran

: NON WAJIB

Kecelakaan - Tgl.

: 17 Juni 2001 di Kec. Ambulu

Kendaraan Bermotor

: NON WAJIB

Korban (Nama) :

RIRIN NURUL FARIDA

Umur :

17 Tahun

Alamat :

Dsn. WETAN KALI II

BALUNG LOR RT 02/XXII

JEMBER

Sifat Cidra :

Luka Berat

J U M L A H Rp.

\*\*\*\*\*500,000.00

NOMOR B.P.K. :

RIRIN NURUL FARIDA (EAS/M)

SURABAYA

02 Juli 2001

*Ririn Nurul Farida*



Yang berhak menerima Dana-Santunan

Nama  
Alamat

Hubungan Keluarga

KORBAN SENDIRI

P.T. ASURANSI JASARAHARJA PUTERA

Kantor Perwakilan : J E M B E R  
Tanggal : 02 Juli 2001  
Kode Perkiraan : 322.00

BUKTI PENGELUARAN KAS

Nomor Bukti : 00/ 005 / VII/C

Dibayarkan kepada : KIRIN NURUL  
Nama / Jabatan : KORBAN SERBIYI

S e j u m l a h : Rp. 500,000.00 ..... Terbilang : # Lima Ratus Ribu Rupiah #  
Untuk Pembayaran : Klaim PC/APU Kecelakaan Tanggal 17-06-2001 di Tanjung Papuma Jbr  
Korban atas Nama RIRIN NURUL yang mengakibatkan korban  
Mengalami Luka Berat  
3-001.00-05-02-07-2001

Mengetahui :  
Kabag. Administrasi      Setuju dibayar      Pemegang Kas      Yang Menerima  
   Kasie Keuangan / Ak.  
( ..... ) ( ..... ) ( ..... ) ( ..... )  
   AGUS DOTO PITONO      LUKMANUL HAKIM      RIRIN NURUL

**P.T. ASURANSI JASARAHARJA PUTERA**

Kantor Perwakilan : .....

Tanggal : .....

Kode Perwakilan : .....

**BUKTI PENERIMAAN KAS**

Nomor Bukti :    /    /    / D

Diterima dari : .....

Nama / Jabatan : .....

Sejumlah : Rp. .... Terbilang : .....

Untuk penerimaan : .....

Lampiran : .....

Mengetahui :  
Kabag. Administrasi

Setuju dibayar  
Kepala Perwakilan

Pemegang Kas

( ..... )

( ..... )

( ..... )



P.T. ASURANSI JASARAHARJA PUTERA

BUKTI PENERIMAAN BANK

Kantor Perwakilan : .....

Tanggal : .....

Kode Perkiraan : .....

Nom. Buku : / / / D

Diterima dari : .....

Nama / Jabatan : .....

Sejumlah : Rp. .... Terbilang : .....

Untuk Penerimaan : .....

Mengetahui :  
Kabag. Administrasi

Setuju dibayar  
Kepala Perwakilan

Penata Buku

( ..... ) ( ..... ) ( ..... )

PT. JASARAHARJA PUTERA

PT. AK. JASARAHARJA PUTERA  
CAB. SURABAYA / PERMK. JEMBER

LENSAR DISPOSISI / PENGALAN & DATA ENTRY BERKAS KLAIM

Memor Perkas : 3-001.00-05-02-07-2001

Nama Korban : RIRIN NURUL  
Yang Menerima : RIRIN NURUL  
Hubungan Keluarga : Korban Sendiri  
Alamat : Ds. Kaliwates RT 02/XXII Jember

Tanggal Pengajuan : 02 Juli 2001

ENTRY DATA

U R A I A N

Tanggal Kejadian : 17-06-2001  
Tempat Kejadian : Tanjung papuna Jbr  
Jumlah Pengajuan : Rp. 500.000.00  
Jumlah Pembayaran : Rp. 500.000.00

Paraf Petugas Entry

( ACHMAD MUKHSIN )

K E S I M P U L A N

Klaim Terjamin PL/APU

Mengetahui,

LUKMANUL HAKIM

PJ. PERVALIAN

