



**PROSEDUR ADMINISTRASI KLAIM ASURANSI KECELAKAAN DIRI  
PADA PT. ASURANSI RAMAYANA Tbk. CABANG JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.)

Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Jember

Oleh :

**Reza Yusup Muzamil**

**NIM 130803101026**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2017**



**THE PROCEDURE OF SELF INSURANCE CLAIM ADMINISTRATION  
AT PT. RAMAYANA INSURANCE Tbk. JEMBER BRANCH**

**FIELD WORK REPORT**

Proposed To Fulfill The Requirement To Obtain The Agree Of Ahli  
Diploma III Study Program Management Of Enterprise  
Faculty of Economics And Business  
University Of Jember

By

**REZA YUSUP MUZAMIL**

**NIM 130803101026**

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

**2017**

JUDUL

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PROSEDUR ADMINISTRASI KLAIM ASURANSI  
KECELAKAAN DIRI PADA PT. ASURANSI RAMAYANA Tbk,  
CABANG JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

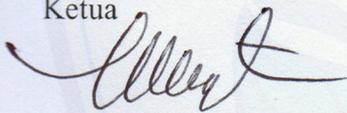
Nama : Reza Yusup Muzamil  
NIM : 130803101026  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : D III Manajemen Perusahaan

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal  
24 Agustus 2017

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

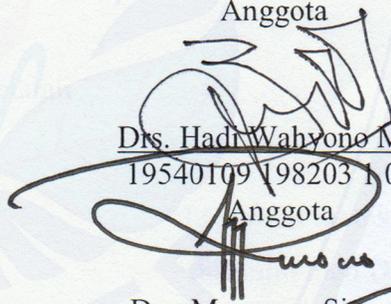
Susunan Panitia Penguji

Ketua



Dr. Nurhayati M.M.  
19610607 198702 2 001

Anggota



Dr. Hadi Wahyone M.M.  
19540109 198203 1 003

Anggota

Dr. Marmono Singgih M.Si.  
19660904 199002 1 001



Mengetahui / Menyetujui

Universitas Jember

Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Dekan,



Muhammad Miqdad, SE, MM, Ak, CA  
NIP. 19710727 199512 1 001

**LEMBAR PERSETUJUAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

NAMA : REZA YUSUP MUZAMIL  
NIM : 130803101026  
FAKULTAS : EKONOMI  
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JUDUL LAPORAN : PROSEDUR ADMINISTRASI KLAIM KECELAKAAN  
DIRI PADA PT. ASURANSI RAMAYANA Tbk,  
CABANG JEMBER

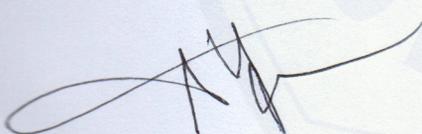
---

Jember, 24 Agustus 2017

Mengetahui

Ketua Program Studi  
Manajemen Perusahaan

Laporan Praktek Kerja Nyata telah  
disetujui oleh Dosen Pembimbing

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

  
Drs. Budi Nurhardjo, M.Si  
NIP. 19570310 198403 1 003

**MOTTO**

“Jangan sengaja pergi agar dicari, jangan sengaja lari agar dikejar.  
Karena berjuang tak sepercanda itu.”

( Sujiwo Tejo )

“Tuhan tidak menuntut kita untuk sukses.  
Tuhan hanya menyuruh kita berjuang tanpa henti.”

( Emha Ainun Nadjib )

“Hidup ini seperti secangkir kopi, dimana pahit dan manis melebur,  
bertemu dalam kehangatan.”

( Dee Lestari )

“Kesuksesan itu nggak seperti Indomie yang bisa dinikmati dengan proses  
instan. Karena kesuksesan adalah anak dari ketekunan dan kesabaran.”

( Alitt Susanto )

## PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat serta hidayah-Nya, serta shalawat dan salam atas Nabi Muhammad SAW. Atas segala kebesaran itu, Tugas Akhir ini kupersembahkan sebagai rasa hormat, rasa cinta yang tulus dan terima kasihku kepada:

1. Ayah yang sangat aku hormati dan Ibuku yang paling aku sayangi, terimakasih yang tiada tara saya haturkan, karena atas doa dan restu ayah dan ibu saya bisa mewujudkan cita-cita untuk menyelesaikan studi dengan iringan kasih sayang, bimbingan dan pengorbanan Ayah Ibu yang tidak akan pernah bisa terganti.
2. Ketiga saudaraku telah menjadi penyemangat, menasehati dan memotivasi saya. Terimakasih atas dukungan, doa, dan kasih sayang kalian.
3. Seluruh Dosen Universitas Jember khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah memberikan ilmu kepada saya mulai dari semester 1 (satu) hingga semester 8 (delapan).
4. Teruntuk teman-teman kost, Arif, Al ghaviqi, Adhitya, Ryan, Rosyid yang selalu menemani dan menghibur saya disaat saya sedang stress dan galau dalam mengerjakan Tugas Akhir ini serta mengingatkanku untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh alumni, Pengurus, dan Anggota HIMADITA terima kasih atas dukungan dan kenangan yang telah kalian berikan.
6. Semua pegawai Dinas PT. Asuransi Ramayana Tbk, cabang Jember yang telah membantu dan mendukung saya.
7. Teruntuk Seluruh teman seperjuanganku, D-III Manajemen Perusahaan 2013. Terima kasih atas kebersamaan dan kenangan indah yang terukir selama ini, saya tak akan pernah melupakan kenangan yang telah kita buat selama masih maba sampai kita semua lulus.
8. Serta, Almamater yang aku banggakan 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 “ **PROSEDUR ADMINISTRASI KLAIM ASURANSI KECELAKAAN DIRI PADA PT. ASURANSI RAMAYANA Tbk. CABANG JEMBER**” dapat terselesaikan dengan baik oleh penyusun dan penulis.

Penulisan laporan ini sebagai salah satu persyaratan yang diajukan untuk menyelesaikan studi pada Program Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Selama Praktek Kerja Nyata sampai dengan penulisan Laporan ini penulis telah mendapatkan bimbingan, pengarahan, petunjuk, dan saran serta fasilitas yang membantu hingga terselesainya Laporan ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, SE., MM., Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Budi Nurhardjo, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan membimbing dengan penuh keikhlasan dan kesabaran, sehingga Tugas Akhir (Laporan Praktek Kerja Nyata) ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Kepada Pegawai PT. Asuransi Ramayana Tbk, cabang Jember, beserta staff dan karyawan telah banyak membantu penulis dalam melakukan Praktek Kerja Nyata, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.
5. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember atas perhatian dan ilmu yang telah di berikan dengan penuh kesabaran.
6. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang turut membantu kelancaran dalam menyelesaikan kuliah.
7. Ibunda tercinta Duratun Nafisa serta keluarga besar yang selalu memberikan doa untuk penulis.

8. Untuk semua Anggota HIMADITA terima kasih banyak atas semangatnya, serta pengalaman hidup dan motivasinya.
9. Teman-teman seperjuanganku D-III Manajemen Perusahaan Angkatan 2013 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas jember terima kasih kerjasamanya.
10. Teman-teman Kost, Arif, Al ghaviqi, Adhitya, Ryan, Rosyid, Beny yang telah menemaniku.
11. Teman-teman Seniman dan Theater yang telah menghiburku.
12. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga bimbingan dan dorongan dicatat sebagai amal baik oleh Allah SWT dan mendapat hidayah dari-Nya. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Terimakasih.

Jember, 21 Juni 2017

Penulis

**DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>3</b>
1.2.1 Tujuan .....	3
1.2.2 Manfaat .....	3
<b>1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan .....</b>	<b>3</b>
1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Pelaksanaan PKN .....	3
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>5</b>
2.1.1 Pengertian Klaim .....	5

<b>2.2 Asuransi</b>	<b>5</b>
2.2.1 Definisi asuransi	5
2.2.2 Bentuk-bentuk asuransi	7
2.2.3 Syarat-syarat Perjanjian Asuransi	7
2.2.4 Klasifikasi Asuransi	8
2.2.5 Jenis Usaha Perasuransian	9
2.2.6 Prinsip Asuransi	10
2.2.7 Fungsi dan Tujuan Asuransi	11
<b>2.3 Pengertian Prosedur</b>	<b>13</b>
<b>2.4 Pengertian Administrasi</b>	<b>14</b>
<b>2.5 Ruang Lingkup Asuransi</b>	<b>15</b>
2.5.1 Sifat-sifat Asuransi	15
2.5.2 Unsur-unsur Asuransi	16
2.5.3 Manfaat Asuransi	16
<b>2.6 Pengertian Peranan dan Prinsip Asuransi Jiwa</b>	<b>17</b>
2.6.1 Pengertian Asuransi Jiwa	17
2.6.2 Peranan Asuransi Jiwa	18
2.6.3 Prinsip Umum Asuransi Jiwa	18
<b>2.7 Pengertian Polis Asuransi</b>	<b>19</b>
2.7.1 Syarat Umum Polis	19
<b>2.8 Pengertian Jenis Klaim</b>	<b>20</b>
2.8.1 Jenis-jenis Klaim	21
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	<b>22</b>
<b>3.1 Latar Belakang</b>	<b>22</b>
<b>3.2 Produk dan Jasa PT.Asuransi Ramayana Tbk</b>	<b>23</b>
<b>3.3 Struktur Organisasi</b>	<b>25</b>
3.3.1 Tugas dan Wewenang	26
<b>3.4 Kegiatan Klaim Asuransi Kecelakaan Diri</b>	<b>28</b>
<b>BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA</b>	<b>29</b>

<b>4.1 Prosedur Pengajuan Klaim Kecelakaan Diri pada PT. Asuransi Ramayana Tbk, cabang Jember .....</b>	<b>29</b>
4.1.1 Penerimaan Pengajuan Pendaftaran Klaim Kecelakaan Diri .....	29
4.1.2 Pemberian Syarat Pendaftaran Klaim Kecelakaan Diri...	30
4.1.3 Verifikasi Syarat Berkas Calon Pemegang Polis.....	33
4.1.4 Pelaksanaan Survei Lokasi .....	33
4.1.5 Penentuan Nominal Klaim Ganti Rugi .....	33
4.1.6 Pengiriman Berkas untuk Kantor Wilayah.....	35
4.1.7 Pembuatan dan Pengiriman Surat ke Kantor Wilayah ....	35
4.1.8 Pelaksanaan Pembayaran Klaim pada Pemegang Polis ..	36
4.1.9 Pembuatan Pembukuan dari Pencairan Polis .....	36
4.1.10 Pembuatan dan Pengiriman Laporan Pencairan untuk Kantor Wilayah dan Kantor Pusat .....	38
4.1.11 Penghilangan Hak dari Ganti Rugi Klaim Asuransi .....	38
<b>4.2 Kegiatan selama Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>39</b>
4.2.1 Membantu Pendataan Calon Peserta Asuransi .....	39
4.2.2 Membantu memeriksa kelengkapan berkas.....	41
<b>BAB.5 KESIMPULAN .....</b>	<b>42</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>44</b>

**DAFTAR TABEL**

**Halaman**

1.1 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata ..... 4



**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
3.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Ramayana Tbk, cabang Jember .....	26
4.1 Surat laporan kejadian kecelakaan untuk PT. Asuransi Ramayana .....	31
4.2 Surat resum medis sebagai syarat tambahan pengajuan klaim .....	32
4.3 Polis Perkiraan Perhitungan Ganti Rugi .....	34
4.4 Flowchart Penyelesaian Klaim Asuransi Kecelakaan Diri .....	35
4.5 Arsip pembayaran klaim PT. Asuransi Ramayana Tbk, cabang Jember ....	37

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Alasan Pemilihan Judul

Perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dengan cara seseorang mengikatkan diri kepada perusahaan untuk mendapatkan perlindungan di masa mendatang. Perkembangan perusahaan – perusahaan asuransi di luar negeri dapat dikatakan sudah sangat baik, karena asuransi telah dianggap sebagai gaya hidup masyarakat, baik dari kalangan bawah maupun kalangan atas. Seiring berjalannya waktu dan kesadaran diri masyarakat Indonesia akan pentingnya perlindungan terhadap jiwa mereka maka banyak berkembangnya perusahaan asuransi di Indonesia.

Asuransi jiwa merupakan salah satu instrumen yang dapat digunakan untuk memindahkan resiko yang terjadi pada diri (kecelakaan atau kesehatan dan tidak pasti terjadi, tetapi tidak menutup kemungkinan akan terjadi). Kegiatan perusahaan asuransi untuk memperoleh pendapatan melalui premi asuransi dari para tertanggung, yang dimaksud dengan premi adalah pembayaran dari tertanggung kepada penanggung (perusahaan asuransi) sebagai imbalan jasa atas pengalihan resiko yang terjadi pada tertanggung kepada penanggung. Ruang lingkup asuransi, premi merupakan imbalan jasa atas jaminan yang diberikan oleh penanggung (perusahaan asuransi) kepada tertanggung untuk mengganti kerugian yang mungkin diderita oleh tertanggung. Imbalan jasa atas jaminan dengan menyediakan sejumlah uang (*benefit*) terhadap resiko kecelakaan. Asuransi diri (kecelakaan) merupakan program asuransi yang memberikan perlindungan murni terhadap resiko kecelakaan dalam jangka waktu 1 (tahun). Kecelakaan diri menurut istilah asuransi ini, merupakan peristiwa yang tidak terduga, terjadi secara tiba-tiba, tanpa peringatan atau tidak dikehendaki, dan menyebabkan peserta menderita cacat fisik atau meninggal dunia, sebagai akibat dari setiap tindakan yang diambil oleh pihak lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. PT. Asuransi Ramayana merupakan perusahaan asuransi yang terpercaya di Indonesia. Pada perusahaan ini terdapat banyak produk asuransi termasuk asuransi kecelakaan diri. Produk kecelakaan diri di perusahaan ini memiliki kebijakan memberikan pembebasan membayar premi apabila terjadi musibah berupa sakit atau kecelakaan yang mengakibatkan tertanggung cacat total/tetap (*Total Permanent Disability*).

Calon pemegang polis berhak bertanya dengan jelas bagaimana prosedur klaim asuransi kecelakaan diri dan dokumen apa yang harus disertakan, tentu saja dokumen yang disertakan berbeda untuk setiap jenis pengajuan klaim. Hal lain yang harus diketahui oleh calon pemegang polis adalah kredibilitas perusahaan asuransi, setidaknya kita juga perlu mengecek riwayat pembayaran klaim nasabah perusahaan selama ini apakah mempermudah atau mempersulit nasabah. Calon pemegang polis harus mengetahui tata cara melakukan prosedur klaim yang benar, maka akan sangat membantu untuk menyelesaikan klaim secara lancar dan cepat. Apabila prosedur klaim dan dalam keadaan tertentu, dapat menyebabkan pihak asuransi menolak klaim. Secara khusus, dalam proses klaim, perusahaan akan memberitahukan gambaran suatu kejadian yang harus dilaporkan kepada perusahaan asuransi, tindakan yang harus segera dilakukan, informasi apa yang diperlukan oleh perusahaan asuransi untuk mendukung pengajuan klaim peserta. Untuk memastikan bahwa calon pemegang polis melakukan prosedur klaim seperti melaporkan kejadian kepada bagian klaim perusahaan asuransi secepatnya.

Syarat penentuan perusahaan asuransi untuk membayar atau menolak suatu klaim, penilai mengikuti prosedur penyelesaian dengan 4 langkah :

- 1) pemberian klaim;
- 2) bukti klaim;
- 3) penyelidikan klaim dan;
- 4) penyelesaian klaim

Peranan prosedur administrasi klaim sangat penting bagi perusahaan asuransi, untuk menunjukkan kerapian penyusunan pembukuan bagi perusahaan. Sehingga klaim dalam usaha asuransi jiwa digunakan sebagai indikator keberhasilan usaha dan manajemen perusahaan. Singkatnya perusahaan asuransi memiliki kewajiban hukum dan etika untuk membayar semua klaim yang sah dan menolak kewajiban yang lainnya. Maka sudah seharusnya perusahaan asuransi membayar sesegera mungkin klaim yang diajukan peserta sesuai dengan haknya, karena akan berdampak pada kepuasan peserta dan citra perusahaan. PT. Asuransi Ramayana memiliki komitmen tersebut untuk membayar klaim yang diajukan maksimal 14 hari kerja. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dari itu penulisan laporan Praktek Kerja Nyata ini diberi judul “ Prosedur Administrasi Klaim Asuransi Kecelakaan Diri pada PT. Asuransi Ramayana Tbk. Cabang Jember “.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

### 1.2.1 Tujuan Praktek Kerja

- a. Untuk mengetahui prosedur pelaksanaan pengajuan klaim asuransi diri mulai dari penerimaan pengajuan pendaftaran klaim sampai dengan membuat dan mengirimkan laporan dari pencairan klaim ke kantor wilayah dan kantor pusat di PT. Asuransi Ramayana cabang Jember
- b. Membantu pelaksanaan penanganan pengajuan klaim asuransi diri di PT. Asuransi Ramayana cabang Jember, serta memperoleh wawasan pengetahuan dan pengalaman tentang hal klaim asuransi diri di PT. Asuransi Ramayana cabang Jember

### 1.2.2 Manfaat Praktek Kerja

Memperoleh wawasan pengetahuan dan pengalaman kerja, di PT. Asuransi Ramayana cabang Jember tentang pengajuan klaim asuransi diri dan kegiatan administrasi di PT. Asuransi Ramayana cabang Jember.

## 1.3 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

### 1.3.1 Objek Praktek Kerja

Objek yang dipilih penyusun tugas akhir untuk pelaksanaan Praktek Kerja adalah PT. Asuransi Ramayana Tbk. Cabang Jember Kota. PT. Asuransi Ramayana Tbk. Cabang Jember Kota adalah sebuah asuransi jiwa yang berupaya menanggulangi resiko kerugian finansial yang dihadapi oleh masyarakat, sekaligus sebagai lembaga penghimpun dana masyarakat sehingga berpotensi sebagai sarana penunjang dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur.

### 1.3.2 Pelaksanaan Praktek Kerja

Praktek Kerja ini dilaksanakan dalam kurun waktu 21 hari yang dimulai dari tanggal 01 Maret sampai dengan 29 Maret 2017, setiap hari kerja pada perusahaan PT. Asuransi Ramayana Tbk. Cabang Jember Kota :

Senin-Jumat : 08.00-14.00

Istirahat : 11.30-12.30

Sabtu-Minggu : Libur

Jadwal tersebut tidaklah mutlak, tergantung dari jam kerja perusahaan yang bersangkutan. Secara umum gambaran jadwal waktu pelaksanaan Praktek Kerja ini selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1 : Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

No	Jadwal Kegiatan	Minggu ke			
		I	II	III	IV
1	Mengurus surat ijin Praktek Kerja Nyata di PT. Asuransi Ramayana Tbk, Cabang Jember	X			
2	Perkenalan dengan seluruh pegawai di PT. Asuransi Ramayana Tbk, Cabang Jember	X			
3	Menerima penjelasan tentang struktur organisasi beserta sejarah PT. Asuransi Ramayana Tbk, Cabang Jember	X			
4	Melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata dan Menyusun Laporan Praktek Kerja Nyata.	X	X	X	X
5	Konsultasi secara periodik dengan dosen pembimbing.	X	X	X	X

Sumber : PT. Auransi Ramayana Tbk, Cabang Jember, 2017

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Pengertian Klaim

Klaim berasal dari kata “*claim*” yang berarti permohonan seseorang pemilik polis pada perusahaan asuransi untuk pembayaran santunan sesuai dengan perjanjian polis yang sudah dibuat perusahaan asuransi. Sedangkan orangnya yang menuntut klaim disebut *claimant*, yaitu orang yang mengajukan klaim untuk pembayaran santunan dari kerugian yang dideritanya, sesuai dengan pasal – pasal suatu polis (Ali 2002:55). Klaim merupakan permintaan resmi yang ditujukan pada perusahaan asuransi terkait perlindungan finansial atau ganti rugi dari pihak tertanggung, sesuai dengan kontrak perjanjian yang telah disepakati antara tertanggung dengan perusahaan penyedia jasa asuransi. Klaim menurut UU No.34 tahun 1964 tentang tuntutan atas fakta, dalam hal ini klaim merupakan tuntutan yang diajukan oleh klaimen kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan penggantian finansial dari kerugian yang menimpa tertanggung.

### 2.2 Asuransi

#### 2.2.1 Definisi Asuransi

Banyak definisi yang diberikan pada istilah asuransi, dan secara sepintas tidak ada kesamaan antara definisi yang satu dengan lainnya. Karena dalam mendefinisikan istilah asuransi disesuaikan dengan sudut pandang masing – masing.

- a. Definisi asuransi menurut “*Insurance – Definition Of Insurance by The Free Dictionary*” : Asuransi merupakan istilah yang digunakan untuk menunjuk pada tindakan, sistem, atau bisnis perlindungan finansial atau ganti rugi secara finansial untuk jiwa, properti, kesehatan, kejadian – kejadian yang tidak dapat diduga seperti kematian, kehilangan, kerusakan dan sakit. Untuk itu diperlukan pembayaran premi secara teratur dalam jangka waktu tertentu sebagai ganti untuk polis yang menjamin perlindungan tersebut. Istilah “diasuransikan” biasanya menunjukkan pada sesuatu yang mendapatkan perlindungan.
- b. Definisi asuransi menurut Kitab Undang – Undang Hukum Dagang (KUHD), tentang asuransi atau pertanggungan seummnya, Bab 9, Pasal 246 :

Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dimana seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan 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 tertentu”. Berdasarkan definisi tersebut, maka dalam asuransi terkandung 4 unsur, yaitu :

- 1) Pihak tertanggung (*insured*) yang berjanji untuk membayar uang premi kepada pihak penanggung, sekaligus atau secara berangsur – angsur.
  - 2) Pihak penanggung (*insure*) yang berjanji akan membayar sejumlah uang (santunan) kepada pihak tertanggung, sekaligus atau secara berangsur – angsur apabila terjadi sesuatu yang mengandung unsur tak tertentu.
  - 3) Suatu peristiwa (*accident*) yang tak tertentu (tidak diketahui sebelumnya).
  - 4) Kepentingan (*interest*) yang mungkin akan mengalami kerugian karena peristiwa yang tak tertentu.
- c. Definisi asuransi menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian Bab 1, Pasal 1 :

“Asuransi atau Pertanggungan adalah perjanjian anatara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.”

- d. Definisi asuransi menurut Salim (2005:1), yaitu :

“Asuransi adalah suatu kemauan untuk menetapkan kerugian - kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti (substitusi) kerugian-kerugian besar yang belum pasti”. Berdasarkan dari definisi – definisi diatas, kiranya mengenai definisi asuransi yang dapat mencakup semua sudut pandang :

“Asuransi merupakan suatu alat untuk mengurangi risiko yang melekat pada perekonomian, dengan cara menggabungkan sejumlah unit-unit yang terkena risiko yang sama atau hampir sama, dalam jumlah yang cukup besar, agar probabilitas

kerugiannya dapat diramalkan dan bila kerugian yang diramalkan terjadi akan dibagi secara proposional oleh semua pihak dalam gabungan itu.”

- e. Menurut Darmawi (2000:4), pengertian asuransi dapat diuraikan sebagai berikut :
- 1) Dari sudut pandang ekonomi : asuransi merupakan suatu metode untuk mengurangi risiko dengan jalan memindahkan dan mengkombinasikan ketidakpastian adanya kerugian keuangan (*finansial*).
  - 2) Dari sudut pandang hukum : asuransi merupakan suatu kontrak atau perjanjian pertanggunganan risiko antara tertanggung dan penanggung.
  - 3) Dari sudut pandang bisnis : asuransi merupakan sebuah perusahaan yang usaha utamanya menerima atau menjual jasa, pemindahan risiko dari pihak lain, dan memperoleh keuntungan dengan berbagai risiko diantara sejumlah besar nasabahnya.
  - 4) Dari sudut pandang sosial : asuransi merupakan organisasi sosial yang menerima pemindahan resiko dan mengumpulkan dana dari anggota – anggotanya guna membayar kerugian yang mungkin terjadi pada masing – masing anggota tersebut.
  - 5) Dari sudut pandang matematika : asuransi merupakan aplikasi matematika dalam memperhitungkan biaya dan faedah pertanggunganan risiko.

## 2.2.2 Bentuk – bentuk Asuransi

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

- a. Asuransi kerugian (asuransi umum), yaitu mengenai hak milik, kebakaran, dan lain – lain.
- b. Asuransi varia (*Marine Insurance*), yaitu menyangkut keadaan benda – benda yang diansuransikan, seperti : kerusakan mobil dan pencurian.
- c. Asuransi jiwa (*Life Insurance*), yaitu asuransi yang menyangkut kematian, sakit, cacat dan lain – lain.

## 2.2.3 Syarat – Syarat Perjanjian Asuransi

Adapun syarat – syarat perjanjian asuransi menurut Darmawi (2000:64), antara lain :

- a. Tujuannya harus legal : suatu bentuk asuransi hendaknya legal atau tidak bertentangan dengan kebijakan suatu Negara, keadaan tidak legal terjadi jika pihak yang ditanggung tidak mempunyai kepentingan yang dapat diasuransikan dalam objek yang diasuransikan itu. Objek asuransi itu harus dapat dinilai dengan uang, dapat ditimpa bermacam – macam bahaya dan tidak dilarang oleh Undang – Undang.
- b. Harus ada penawaran dan penerimaan : penawaran dan penerimaan akan menjadi dasar terjadinya kontrak asuransi yang berkelanjutan dengan penerimaan polis dan rekening premi.
- c. Harus ada imbalan yang dipertukarkan : suatu kontrak akan sah jika masing - masing pihak memberikan nilai atau memikul kewajiban terhadap pihak lainnya, janji akan membayar premi dari pihak tertanggung merupakan imbalan yang berupa janji akan melakukan pembelian apabila terjadi peristiwa tertentu yang telah ditetapkan.
- d. Kedua belah pihak harus kompeten : suatu kontrak hanya sah jika dilakukan oleh pihak - pihak yang kompeten (mampu), pihak yang tidak kompeten adalah anak yang belum dewasa dan orang yang secara mental tidak mampu.

## 2.2.4 Klasifikasi Asuransi

Menurut Salim, A. Abas (1998:2) asuransi dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

- a. Jaminan Sosial (*Social Insurance*) : jaminan sosial merupakan asuransi wajib, karena itu setiap orang atau penduduk harus memilikinya. Jaminan ini bertujuan supaya setiap orang mempunyai jaminan di hari tuanya.
- b. Asuransi Sukarela (*Voluntary Insurance*) : bentuk asuransi ini dijalankan secara sukarela, jadi tidak ada unsur paksaan seperti jaminan sosial, dan setiap orang tidak wajib memiliki.

Menurut Salim (2005:3-4), asuransi dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

- a. *Government Insurance*, yaitu asuransi yang dijalankan pemerintah atau Negara.
- b. *Commercial Insurance*, yaitu asuransi yang bertujuan melindungi seseorang atau Negara serta perusahaan dari risiko - risiko yang bisa mendatangkan kerugian.

## 2.2.5 Jenis Usaha Perasuransian

Jenis usaha asuransi dapat dilihat dari aspek usahanya. Sesuai Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang perasuransian, jenis usaha asuransi secara besar dapat dibagi menjadi dua yaitu :

### a. Usaha Asuransi yang terdiri dari :

#### 1) Asuransi Kerugian (*Non Life Asuransi*)

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 asuransi kerugian adalah usaha yang memberikan jasa - jasa dalam penanggungan risiko atas kerugian, keahlisan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti.

#### 2) Asuransi Jiwa (*Life Insurance*)

Menurut Undang-Undang Nomor 2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian, yang dapat melakukan kegiatan pertanggungan jiwa hanyalah perusahaan asuransi jiwa yang telah mendapat izin usaha dari Menteri Keuangan. Jasa yang diberikan oleh asuransi jiwa berkaitan erat dengan ketidakpastian produktivitas ekonomi manusia, misalnya kematian, PHK, dan kemungkinan mengalami cacat.

Manfaat yang dapat diperoleh dari asuransi jiwa antara lain :

- Santunan bagi tertanggung yang meninggal
- Cadangan dana untuk pensiun
- Menghindari pajak pendapatan

#### 3) Reasuransi

Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 yang dimaksudkan dengan perubahan reasuransi adalah perusahaan yang memberikan jasa pertanggungan ulang atas resiko yang dihadapi oleh perusahaan asuransi kerugian atas asuransi jiwa. Ini merupakan cara pengalihan sebagian atau keseluruhan risiko kepada penanggung lain.

### b. Usaha Penunjang Usaha Asuransi, yaitu terdiri dari :

- #### 1) Pialang Asuransi, yaitu usaha yang memberikan jasa keperantaraan dalam penutupan asuransi dan penanganan penyelesaian ganti rugi asuransi dengan bertindak untuk kepentingan tertanggung.

- 2) Pialang Reasuransi, yaitu usaha yang memberikan jasa perantara dalam penempatan reasuransi dan penanganan penyelesaian ganti rugi reasuransi dengan bertindak untuk kepentingan perusahaan asuransi.
- 3) Penilaian Kerugian Asuransi, yaitu usaha yang memberikan jasa penilaian terhadap kerugian pada objek asuransi yang dipertanggungjawabkan.
- 4) Agen Asuransi, yaitu pihak yang memberikan jasa perantara dalam rangka pemasaran jasa asuransi dan atas nama penanggung.

## 2.2.6 Prinsip – Prinsip Asuransi

Beberapa prinsip asuransi menurut Sumarni (2010:69), yaitu :

### a. Kepentingan yang dapat diasuransikan (*Insurable Interest*)

Sumber kepentingan yang dapat diasuransikan pada umumnya adalah kepemilikan harta seorang yang mempunyai kepentingan, dapat diasuransikan apabila ia mengalami kejadian yang akan dapat menimbulkan kerugian. Sebaliknya jika ia tidak menghadapi suatu risiko maka dikatakan bahwa ia tidak mempunyai kepentingan yang dapat diasuransikan.

### b. Penggantian Kerugian (*indemnity*) : dalam hal ini terjadi kerugian maka pihak perusahaan asuransi sepakat untuk membayar kerugian pada pihak tertanggung.

c. Itikad Baik (*Good Faith*) : suatu kontrak asuransi harus dilakukan “atas dasar itikad baik”. pihak tertanggung harus memberikan semua keterangan yang sewajarnya mengenai hal-hal yang memengaruhi risiko. Sebaiknya pihak penanggung harus mau memberikan secara lengkap tentang perjanjian asuransi tersebut. Sebab asuransi merupakan jasa, jadi tidak seperti penjualan barang dapat dilihat dan diperiksa sebelum melakukan pembelian.

d. Subrogai (*Subrogation*) : prinsip ini sebagai pelengkap prinsip indemnity, disini memberi penanggung membayarkan ganti kerugian, segala hal tertanggung terhadap pihak ketiga sehubungan dengan terjadinya kerugian tersebut. Adapun ketentuan-ketentuan umum yang harus dipenuhi menurut Darmawi (2001:64), antara lain:

- 1) Harus ada persetujuan dari pihak - pihak yang mengkaitkan diri itu berarti bahwa salah satu pihak menawarkan dan tawaran diterima baik oleh pihak lain. Dalam asuransi, tawaran biasanya dilakukan melalui permohonan pertanggungan oleh calon nasabah. Metode yang paling sederhana yang bisa dipergunakan dalam asuransi kerugian adalah permohonan lisan kepada agen. Dalam asuransi jiwa

atau kesehatan penawaran pasti dilakukan permohonan secara tertulis. Sebelum suatu kontrak efektif, permintaan permohonan itu bahkan tanpa menerima bayaran dari permohonan. Jika diperlukan perlindungan bisa dimulai segera.

- 2) Tujuannya harus legal : pengadilan tidak akan mendukung jika maksud perjanjian ilegal atau bertentangan dengan kebijakan pemerintah. Misalnya perjanjian menjadi tidak sah jika yang diasuransikan adalah mobil curian. Contoh lain, perjanjian ilegal jika seseorang mengasuransikan rumahnya dengan niat sengaja ia akan membakar rumah itu agar mendapat santunan asuransi.
- 3) Kedua belah pihak harus kompeten : suatu kontrak hanya sah jika dilakukan oleh pihak-pihak yang kompeten berdasarkan hukum yang berlaku, misalnya anak dibawah umur belum kompeten untuk melakukan kontrak atau perusahaan asuransi yang belum mempunyai izin usaha.
- 4) Harus ada imbalan yang dipertukarkan : persyaratan terakhir untuk sahnya sebuah kontrak adalah imbalan yang dipertukarkan oleh kedua belah pihak untuk persetujuan itu. Dalam asuransi, pelamar atau calon nasabah melakukan pembayaran premi atau kontrak baru menjadi efektif atas dasar janji pelamar untuk membayar serta untuk memenuhi kondisi-kondisi lainnya. Sedangkan imbalan dari penanggung adalah berupa janji untuk membayar kerugian atau dasar menyediakan servis lain kepada tertanggung.

### 2.2.7 Fungsi dan Tujuan Asuransi

Secara umum asuransi mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Transfer Risiko : dengan membayar premi yang relative kecil, seseorang atau perusahaan dapat memindahkan ketidakpastian atas hidup dan harta bendanya (risiko) ke perusahaan asuransi.
- b. Kumpulan Dana : premi yang diterima kemudian dihimpun oleh perusahaan asuransi sebagai dana untuk membayar risiko yang terjadi.

Asuransi memberikan manfaat bagi tertanggung, penanggung dan pemerintah. Manfaat yang diterima oleh tertanggung baik individu maupun pengusaha dari jasa asuransi antara lain :

- a. Rasa aman dan perlindungan : sebagai individu maupun pengusaha, polis memberikan rasa aman atas kerugian yang mungkin terjadi.

- b. Perindustrian biaya dan manfaat yang lebih adil : nilai pertanggungan dan besarnya premi diperhitungkan secara akurat dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang mempengaruhinya.
- c. Polis asuransi dapat dijadikan jaminan memperoleh kredit dan dapat dijadikan sebagai kelengkapan memperoleh kredit.
- d. Sebagai tabungan dan sumber pendapatan : premi yang dibayar oleh tertanggung memiliki unsur tabungan yang memperoleh pendapatan berupa bunga dan bonus sesuai perjanjian.

Menurut Darmawi (2000:6) peran atau fungsi asuransi secara makro sebagai berikut :

Peran tersebut dibagi menjadi 2 yaitu peran asuransi bagi perorangan atau keluarga dan peran asuransi bagi dunia usaha.

- a. Peran asuransi bagi perorangan atau keluarga antara lain :
  - 1) Sebagai proteksi, artinya asuransi memberikan perlindungan terhadap peristiwa yang terjadi dengan nasabah sesuai dengan perjanjian.
  - 2) Sebagai tabungan (*saving*), artinya nasabah menyimpan atau menyetor uangnya yang dalam bahasa asuransi disebut premi yang dibayarkan oleh nasabah dalam jangka waktu yang telah ditentukan, tetapi pengambilannya sesuai dengan perjanjian yang tercantum dalam polis.
  - 3) Sebagai agunan (*collateral*), artinya dengan menjadi nasabah suatu asuransi maka secara otomatis ada jaminan terhadap peristiwa yang terjadi sesuai dengan jenis asuransi yang diikuti.
  - 4) Sebagai warisan, artinya asuransi menjamin nasabah jika terjadi risiko termasuk risiko meninggal dunia. Jika tertanggung meninggal dunia pada masa asuransi, maka ahli waris akan mendapat jaminan, uang tersebut juga dapat dikatakan sebagai warisan.
- b. Peran asuransi bagi dunia usaha :
  - 1) Asuransi menjaga kelangsungan hidup suatu perusahaan, artinya asuransi akan menjamin dan memberikan ganti rugi bagi perusahaan nasabahnya jika terjadi musibah atas kerugian.
  - 2) Asuransi mendukung program kesejahteraan karyawan, artinya jika suatu perusahaan menjamin kesejahteraan karyawannya pada asuransi, maka jika terjadi peristiwa mendapat ganti rugi sesuai perjanjian yang telah disepakati.

## 2.3 Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan rangkaian yang saling berhubungan satu sama lainnya, prosedur biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen. Menurut Mulyadi (2008:5), dalam bukunya yang berjudul “ Sistem Akuntansi “ mengemukakan bahwa :“Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang – ulang“, dengan definisi tersebut, maka penulis sependapat bahwa prosedur adalah suatu urutan langkah – langkah pemrosesan data atau aturan kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap suatu transaksi perusahaan yang terjadi berulang – ulang. Menurut Marshall B. Romney (2003:9) “prosedur merupakan unsur – unsur kegiatan klerikal yakni kegiatan yang terdiri dari menulis, menggandakan, menghitung, memberi kode, mendaftar, memilih, memindahkan dan membandingkan”. Biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi perusahaan yang dilakukan berkelanjutan. Dengan beberapa sistem dan prosedur tersebut memiliki maksud suatu sistem terdiri dari jaringan prosedur yang tersusun rapi, sedangkan prosedur merupakan urutan kegiatan klerikal yang terdiri dari kegiatan berikut ini maka dilakukan pencatatan dalam formulir buku jurnal, dan buku besar yaitu sebagai berikut :

- a. menulis ;
- b. menggandakan ;
- c. menghitung ;
- d. memberi kode ;
- e. mendaftar ;
- f. memilih ;
- g. memindah dan ;
- h. membandingkan.

Pelaksanakan suatu pekerjaan dengan memakai suatu prosedur kerja akan memberikan manfaat diantaranya :

- a. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah – langkah kegiatan dimasa yang akan datang.

- b. Adanya suatu petunjuk/program kerja yang jelas dan baru, dipatuhi untuk seluruh pelaksanaan.
- c. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan pengawasan.

## 2.4 Pengertian Administrasi

Administrasi merupakan kegiatan yang sangat penting dalam suatu perusahaan agar dapat menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Dalam bahasa Yunani administrasi berasal dari kata “ *ADMINISTRATE* “ yang berarti pengabdian. Administrasi menurut Max Webber dalam Kumorotomo dengan bukunya Etika Administrasi Negara (2005:82), menguraikan administrasi sebagai berikut : “ Administrasi berarti penyelenggaraan wewenang dan otoritas. Otoritas disini dapat dimiliki oleh aparat birokrasi karena mereka telah mendapatkan legitimasi dari rakyat melalui rakyat “. Menurut Silalahi (2001:11), administrasi merupakan kegiatan pembagian kerja sama sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Administrasi didefinisikan sebagai “ keseluruhan proses kerja sama antar dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan manfaat sarana dan prasarana secara berdaya guna dan berhasil guna “. Proses agar tercapainya tujuan yang diinginkan dalam bekerja sama maka dibutuhkan syarat diantaranya :

- a. Pengorganisasian : merupakan rangkaian untuk menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi setiap kegiatan dari suatu kerja sama yang bersangkutan.
- b. Manajemen : kegiatan yang mengarahkan karyawan dan segenap fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar – benar tercapai.
- c. Tata hubungan : kegiatan penyampaian warta dari suatu pihak kepada pihak lain dalam usaha kerja sama.
- d. Kepegawaian : rangkaian kegiatan mengatur dan mengurus tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerja sama yang dilakukan.
- e. Keuangan : kegiatan mengelola pembelanjaan baik pendapatan maupun pengeluaran dalam usaha kerja sama yang dilakukan.
- f. Tata usaha : kegiatan yang menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, dan menyimpan keterangan – keterangan yang diperlukan dalam usaha kerja sama.
- g. Perwakilan : kegiatan menciptakan hubungan baik dan mendukung masyarakat sekitar terhadap usaha kerja sama.

## 2.5 Ruang Lingkup Asuransi

Pengertian asuransi menurut Salim (2005:1), “ Asuransi merupakan suatu kemauan untuk menetapkan kerugian – kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti kerugian – kerugian besar yang belum pasti “. Salim (2005:4), mengatakan bahwa resiko adalah ketidakpastian yang mungkin melahirkan kerugian dalam asuransi. Resiko yang dimaksudkan meliputi, kemungkinan kerugian material yang dapat dinilai dengan uang yang dialami nasabah, sebagai akibat terjadinya suatu peristiwa yang mungkin atau belum pasti akan terjadi (*Uncertainty of Occurrence & uncertainty of loss*). Misalnya :

- a. Resiko kerusakan mobil karena kecelakaan lalu lintas, kehilangan karena pencurian.
- b. Meninggal atau cedera akibat kecelakaan, sakit.
- c. Banjir, angin topan, badai, gempa bumi, tsunami.
- d. Resiko terbakarnya bangunan atau harta benda di dalamnya sebagai akibat smabaran petir, kelalain manusia, arus pendek.

Setiap asuransi memiliki manfaat secara umum diantaranya :

- a. Memberikan jaminan perlindungan dari resiko – resiko kerugian yang diderita oleh satu pihak.
- b. Sebagai tabungan, karena jumlah yang dibayar kepada pihak asuransi akan dikembalikan dalam jumlah yang lebih besar. Hal ini khusus berlaku untuk asuransi jiwa.
- c. Transfer resiko, dengan membayar premi yang relatif kecil, seseorang atau perusahaan dapat memindahkan ketidakpastian atas hidup dan harta bendanya (resiko)ke perusahaan asuransi.
- d. Pemerataan biaya, yaitu biaya cukup hanya dengan mengeluarkan biaya yang jumlahnya tertentu dan tidak perlu mengganti atau membayar sendiri kerugian yang timbul dan jumlahnya tidak tentu atau tidak pasti.
- e. Dasar bagi pihak bank untuk memberikan kredit karena bank memerlukan jaminan perlindungan atas agunan yang diberikan.

### 2.5.1 Sifat – Sifat Asuransi

Dalam bukunya Djoko Prakoso (1997:24), mengatakan bahwa sifat – sifat asuransi dapat diuraikan misalnya :

- a. Perjanjian asuransi pada dasarnya adalah suatu perjanjian penggantian kerugian (*shcadevezekering* atau *indemnitets contract*). Penanggung mengingatkan diri untuk menggantikan kerugian karena pihak tertanggung menderita kerugian dan yang diganti itu harus seimbang dengan kerugian yang sungguh – sungguh diderita (prinsip indemnitas).
- b. Perjanjian asuransi adalah perjanjian yang bersyarat. Kewajiban mengganti rugi dari penanggung hanya dilaksanakan kalau peristiwa yang tidak tertentu atas nama diadakan pertanggungan itu terjadi.
- c. Perjanjian asuransi adalah perjanjian timbal balik. Kewajiban penanggung mengganti rugi diharapkan dengan kewajiban tertanggung membayar premi.

## 2.5.2 Unsur – Unsur Asuransi

- a. Perjanjian : asuransi merupakan suatu perjanjian secara timbal balik antar pihak – pihak yang bersangkutan yang terjadi karena adanya kesempatan diantara mereka.
- b. Penanggung dan tertanggung : dalam suatu perjanjian paling sedikit harus ada 2 pihak yang mengadakan perjanjian. Penanggung adalah pihak yang bersedia menanggung peralihan resiko, dan pihak tertanggung adalah pihak yang mengalihkan resiko.
- c. Pembayaran premi : premi merupakan kewajiban pokok yang harus dibayarkan oleh tertanggung untuk memperoleh kerugian jika terjadi peristiwa tak terduga yang menimbulkan kerugian.
- d. Ganti kerugian : ganti kerugian oleh pihak tertanggung berupa uang pertanggungan. Pihak penanggung membayar kontrak prestasi balasan kepada tertanggung berupa ganti rugi tersebut.
- e. Peristiwa tak terduga : dan pembayaran ganti rugi tersebut terjadi apabila suatu kejadian atau peristiwa tak terduga, seperti yang diperjanjikan.

## 2.5.3 Manfaat Asuransi

PT. Asuransi Ramayana Tbk (1998:65), perusahaan asuransi dalam menjalankan usahanya berupaya menjual produk – produk yang dibutuhkan masyarakat, sehingga masyarakat tertarik untuk membeli produk yang ditawarkan. Manfaat asuransi bagi pihak tertanggung adalah :

- a. Rasa aman dan Perlindungan : polis asuransi yang dimiliki oleh tertanggung akan memberikan rasa aman dari resiko atas kerugian yang mungkin timbul. Saat terjadi

resiko atau kerugian, pihak tertanggung berhak atas nilai kerugian sebesar nilai polis atau ditentukan berdasarkan perjanjian antara tertanggung dan penanggung.

- b. Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil : prinsip keadilan diperhitungkan dengan matang untuk menentukan nilai pertanggungan dan premi yang harus ditanggung oleh pemegang polis secara cermat, faktor – faktor yang berpengaruh besar dalam asuransi tersebut. Untuk mendapatkan nilai pertanggungan, pihak penanggung sudah membuat kalkulasi yang tidak merugikan kedua belah pihak. Semakin besar nilai pertanggungan semakin besar pula premi periodik yang harus dibayar oleh tertanggung.
- c. Polis asuransi dapat dijadikan jaminan untuk memperoleh kredit
- d. Berfungsi sebagai tabungan dan sumber pendapatan : premi yang dibayarkan setiap periode memiliki substansi yang sama dengan tabungan. Pihak penanggung juga memperhitungkan bunga atas premi yang dibayarkan dan juga bonus (sesuai dengan perjanjian dari kedua belah pihak).
- e. Alat penyebaran resiko : resiko yang seharusnya ditanggung oleh tertanggung ikut juga dibebankan pada penanggung dengan imbalan sejumlah premi tertentu yang didasarkan atas nilai pertanggungan.
- f. Membantu meningkatkan kegiatan usaha : investasi yang dilakukan oleh para investor dibebani dengan resiko kerugian yang bisa diakibatkan oleh berbagai macam sebab (pencurian, kebakaran, dan lain sebagainya).

## 2.6 Pengertian Peranan dan Prinsip Umum Asuransi Jiwa

### 2.6.1 Pengertian Asuransi Jiwa

- a. Asuransi jiwa adalah jenis asuransi yang menyediakan pengalihan kerugian finansial atas bencana yang bisa terjadi pada manusia, baik akibat langsung kematian atau cacat maupun akibat tidak langsung seperti biaya pengobatan, kehilangan penghasilan. Selain fungsi sebagai proteksi ada juga produk asuransi jiwa yang berfungsi sebagai investasi dan edukasi.
- b. Menurut Dewan Asuransi Indonesia (1990:26), asuransi jiwa pada hakekatnya adalah “ Suatu pelimpahan resiko (*Risk Shifting*) oleh tertanggung kepada penanggung agar kerugian keuangan (*Financial Loss*) yang diderita tertanggung dapat ditanggung oleh penanggung “. Resiko yang dilimpahkan kepada penanggung bukanlah hilang jiwa seseorang, melainkan kerugian keuangan sebagai akibat hilangnya jiwa seseorang atau karena mencapai umur tua sehingga tidak dapat lagi bekerja.

## 2.6.2 Peranan Asuransi Jiwa

### a. Untuk pribadi atau rumah tangga yaitu :

- 1) Sebagai proteksi : Asuransi jiwa memberikan proteksi terhadap nilai ekonomi hidup untuk pribadi, keluarga maupun siapa saja yang memiliki kepentingan asuransi atas hidup seseorang (tertanggung).
- 2) *Saving* : Asuransi suatu alat untuk menabung sekaligus memberikan jaminan bahwa jumlah nominal seluruh tabungan tidak dapat dilanjutkan sebagai akibat meninggal dunia.
- 3) *Collateral* : Polis asuransi jiwa yang mempunyai nilai tunai dapat dipergunakan sebagai jaminan untuk menjamin sejumlah uang dari perusahaan asuransi jiwa.
- 4) Warisan dan rasa aman : Asuransi jiwa dapat membantu para orang tua yang mempunyai anak cucu dalam meyakinkannya bahwa ia kelak meninggalkan warisan apabila sewaktu – waktu meninggal dunia sehingga dapat memberikan rasa tentram.
- 5) Kepercayaan : Polis asuransi jiwa dapat meningkatkan kepercayaan terhadap pemilik polis, karena umumnya polis asuransi jiwa hanya dimiliki oleh orang yang keadaan keuangannya telah stabil.

### b. Untuk Dunia Usaha (Bisnis)

- 1) Asuransi orang penting : Tenaga ahli yang dianggap penting peranannya dalam organisasi usaha apabila usaha sewaktu – waktu meninggal dunia dapat mengakibatkan kerugian ekonomi bagi organisasi. Untuk menghindari itu maka tenaga ahli diasuransikan oleh organisasi yang bersangkutan.
- 2) Jaminan kredit : Asuransi dapat berperan meningkatkan kepercayaan perusahaan, karena asuransi dapat memberikan jaminan stabilitas posisi finansial perusahaan dan memberikan gambaran yang baik bagi para krediturnya.
- 3) Rencana kesejahteraan dan karyawannya : Asuransi jiwa dapat membantu perusahaan dalam merencanakan jenis – jenis jaminan sosial yang ingin diberikan kepada karyawannya.

## 2.6.3 Prinsip Umum Asuransi Jiwa

- ### a. Prinsip ekonomi : yang dimaksud dengan prinsip ekonomi adalah alasan – alasan ekonomi yang mendorong manusia menggunakan asuransi jiwa. Ada tiga kelompok resiko yang mempengaruhi nilai hidup manusia dan memerlukan asuransi jiwa yaitu resiko kematian, resiko sebagai hari tua, dan resiko kecelakaan.

- b. Prinsip hukum atas niat baik : segala data dan keterangan yang diberikan oleh pihak yang melimpahkan resiko dianggap dilakukan dalam keadaan beritikad baik. Apabila asas ini kemudian terbukti tidak dipatuhi maka kontrak dapat ditolak oleh pihak pelimpahan resiko.
- c. Prinsip kerjasama : asuransi jiwa pada hakikatnya merupakan suatu bentuk kerjasama dari orang – orang yang ingin memperingan kerugian akibat terjadinya resiko. Kerjasama tersebut dikoordinir oleh perusahaan asuransi jiwa yang bekerja atas dasar hukum.

## 2.7 Pengertian Polis Asuransi

Setiap perjanjian perlu dibuat bukti tertulis atau surat perjanjian antara pihak – pihak yang mengadakan perjanjian. Bukti tertulis untuk perjanjian asuransi itulah yang disebut dengan polis.

- a. Fungsi Polis Tertanggung (Nasabah)
  - 1) Sebagai bukti teetulis atas jaminan penanggung untuk mengganti kerugian yang mungkin dideritanya yang ditanggung oleh polis.
  - 2) Sebagai bukti pembayaran premi kepada tertanggung.
  - 3) Sebagai bukti otentik untuk menuntun penanggung bila lalai atau tidak memenuhi jaminannya.
- b. Fungsi Polis Bagi Penanggung (perusahaan asuransi)
  - 1) Sebagai bukti atau tanda terima premi asuransi dari tertanggung.
  - 2) Sebagai bukti tertulis atas jaminan yang diberikannya kepada tertanggung untuk membayar ganti rugi yang mungkin diderita oleh tertanggung.
  - 3) Sebagai bukti otentik, untuk tuntutan ganti rugi atau klaim bila penyebab kerugian tidak memenuhi syarat polis.

### 2.7.1 Syarat – Syarat Umum Polis

Perjanjian asuransi jiwa merupakan perjanjian jangka panjang yang mengikat baik tertanggung maupun penanggung yang dinyatakan dalam polis. Ketentuan yang terdapat dalam polis inilah yang disebut syarat – syarat umum polis, karena berlaku pada umumnya dalam peransurashian jiwa. Namun ada juga perusahaan asuransi jiwa yang melakukan modifikasi atas syarat umum tersebut, disesuaikan dengan kepentingan perusahaan masing – masing. Berdasarkan syarat – syarat umum polis PT. Asuransi Ramayana Tbk, yang

didalamnya juga mengatur tentang pembayaran premi, dinyatakan bahwa premi dari asuransi jiwa adalah premi tahunan dan diangsur beberapa angsuran dengan persetujuan badan usaha. Pembayaran secara setengah, triwulan, dibayar dimuka, dikantor pusat atau di tempat – tempat lain atau di bagian marketing yang telah ditetapkan oleh penanggung atau badan usaha. Karena suatu hal pengutipan premi tidak dilakukan tepat pada waktunya oleh badan usaha, maka tidak berarti membebaskan pemegang polis untuk menyampaikan pembayaran premi kepada badan usaha. Uang premi yang belum dibayar dalam bulan jatuh temponya akan dikenakan bunga yang besarnya ditentukan oleh badan usaha atau pihak asuransi yang bersangkutan. Sedangkan untuk membayar premi lanjutan diberi masa leluasa tiga puluh hari terhitung mulai tanggal jatuh temponya, atau tanggal satu bulan kalender jika mulai pemberian asuransi tanggal satu. Jika tertanggung meninggal dunia dalam masa leluasa, semua tanggungan premi beserta bunganya akan dikurangi dari santunan, dan apabila tertanggung meninggal dunia setelah masa leluasa, maka santunan tidak akan dibayarkan.

## **2.8 Pengertian dan Jenis Klaim**

Klaim asuransi jiwa adalah suatu tuntutan atas hak dari pemegang polis atau yang ditunjuk kepada pihak asuransi, atas sejumlah pembayaran uang pertanggungan atau nilai tunai yang timbul karena syarat – syarat dalam perjanjian asuransinya telah dipenuhi. Penerimaan klaim yaitu pemegang polis atau yang ditunjuk dan namanya tercantum dalam polis. Ruang lingkup administrasi pengajuan hingga pembayaran klaim meliputi :

- a. pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas serta kebenaran syarat – syarat pengajuan klaim oleh bagian CS (Claim Service) ;
- b. keputusan pembayaran klaim oleh kepala seksi keuangan ;
- c. perhitungan pembayaran klaim ;
- d. persetujuan pembayaran klaim ;
- e. pencatatan klaim ;
- f. pembayaran klaim kepada klaiman atau tertanggung dan ;
- g. persiapan berkas klaim.

## 2.8.1 Jenis – Jenis Klaim

- a. Klaim habis kontrak terjadi apabila pemegang polis mengajukan klaim atas polis yang jangka waktu perjanjian asuransinya sudah berakhir dan polisnya dalam keadaan mendesak.
- b. Klaim meninggal terjadi apabila pemegang polis atau yang ditunjuk mengajukan pembayaran asuransi jika bertanggung meninggal dunia.
- c. Klaim penebusan terjadi apabila pemegang polis mengajukan pembayaran seluruh nilai tunai polisnya.
- d. Klaim pengambilan terjadi apabila pemegang polis memutuskan untuk mengambil sebagian nilai tunai.
- e. Klaim polis bebas premi terjadi apabila pemegang polis atau yang mengajukan klaim (meninggal, penebusan, habis kontrak) terhadap polis yang statusnya bebas premi (bebas premi otomatis, bebas premi meninggal, atau premi habis kontrak).
- f. Klaim pengemudi kecelakaan terjadi apabila pemegang polis atau yang ditunjuk mengajukan pembayaran manfaat asuransi jika bertanggung meninggal atau cacat tetap atau menjalani rawat inap karena kecelakaan dan polisnya dalam keadaan mendesak serta pemegang polis membayar premi pengemudi kecelakaan.
- g. Klaim rawat inap terjadi apabila pemegang polis mengajukan pembayaran manfaat asuransi jika bertanggung menjalani rawat inap di rumah sakit dan polisnya dalam keadaan terpaksa.
- h. Klaim pelepasan premi terjadi apabila pemegang polis mengajukan penghentian pembayaran premi karena bertanggung mengalami cacat tetap total akibat kecelakaan/sakit serta polisnya dalam keadaan terpaksa.

### III. GAMBARAN UMUM PT. ASURANSI RAMAYANA Tbk, CABANG JEMBER

#### 3.1 Gambaran Singkat PT. Asuransi Ramayana Tbk

PT. Asuransi Ramayana Tbk didirikan tanggal 6 Agustus 1956 dengan Akta Notaris Raden Meester Soewandi No. 14 dan disahkan dengan penetapan Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 15 September 1956 No. J.A.5/67/16 dengan nama PT. Maskaoai Asuransi Ramayana. Tujuan didirikannya perusahaan asuransi tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan proteksi atas barang – barang impor dan ekspor NV. Agung yang saat itu dipinjam oleh F.S. Harjadi dan R.G. Doeriat. Pada awal beroperasinya perseroan menempati sebagian ruangan dan kantor N.V. AGUNG Jl. Pinangsia 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. Nama PT. Asuransi Ramayana mulai digunakan setelah diadakan perubahan nama dengan Akta Notaris Muhani Salim, SH No. 95 dan disahkan dengan keputusan Menteri Kehakiman No. C.2.5040-HT01.04.TH 86 tanggal 19 Juli 1986. Tahun 1990 perusahaan memperoleh Surat Ijin Emisi Saham dari Bapepam No. SI-078/SHM/MK.01/1990 tanggal 30 Januari 1990 untuk melaksanakan penawaran umum saham kepada masyarakat sebanyak 2 (dua) juta lembar saham. Ditahun yang sama, perusahaan mendapatkan persetujuan dari Bapepam No. 1638/PM/1990 tanggal 19 September 1990, untuk mencatatkan sahamnya secara parsial pada Bursa Efek Jakarta sebanyak 1 (satu) juta lembar saham dengan nilai nominal masing - masing Rp 1.000 per lembar saham. Pada tanggal 8 Desember 2000 perusahaan telah mencatatkan seluruh sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya.

Tanggal 10 Desember 2001 perusahaan telah menandatangani perjanjian tentang pendaftaran efek bersifat ekuitas di Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI) No. SP-108/PE/KSEI/2001 tanggal 10 Desember 2001 untuk melakukan konversi saham menjadi catatan elektronik (*scriptless trading*). Dengan demikian, terhitung sejak tanggal 20 Februari 2002 perdagangan saham perusahaan yang terjadi di Bursa Efek akan diselesaikan dengan menggunakan layanan C-BEST (*The Central Depository and Book Entry Settlement System*) atau dengan cara pemindah bukuan dalam sistem KSEI. Pada tanggal 5 Oktober 2005 dalam Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa, pemegang saham menyetujui untuk membuka

kantor cabang syariah sebagai tanggapan atas semakin banyaknya permintaan jasa asuransi yang berbasis syariah. Perusahaan memiliki 28 kantor cabang / unit dan 7 perwakilan dengan jumlah karyawan sebanyak 600 orang.

Visi perusahaan yakni mewujudkan rasa aman, nyaman dan terlindungi.

Misi perusahaan adalah membangun perusahaan yang kokoh dan terpercaya dengan :

- a. memberikan layanan yang berkualitas kepada tertanggung ;
- b. memastikan hasil yang optimal bagi pemegang saham ;
- c. memenuhi ketentuan dan peraturan yang terkait dengan bisnis perusahaan ;
- d. membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan mitra bisnis ;
- e. menciptakan interaksi kerja yang saling mendukung dalam lingkungan kerja yang kondusif dan ;
- f. memastikan kesejahteraan karyawan.

### 3.2 Produk dan Jasa PT. Asuransi Ramayana Tbk

- a. Properti kebakaran : Polis ini menjamin kerugian atau kerusakan pada harta benda dan atau kepentingan yang dipertanggungkan akibat resiko standar kebakaran. Menjamin atas resiko yang secara langsung disebabkan oleh resiko – resiko kebakaran, petir, ledakan, kejatuhan pesawat terbang, dan asap yang berasal dari kebakaran harta benda yang dipertanggungkan dalam polis.
- b. Properti/Industrial all risk : Jenis asuransi yang menjamin hampir semua resiko kerugian kecuali resiko – resiko yang tercantum dalam pengecualian.
- c. Kendaraan bermotor : Pertanggungangan / polis ini memberikan jaminan ganti rugi kepada tertanggung terhadap kerugian atas dan atau kerusakan pada kendaraan bermotor dan atau kepentingan yang dipertanggungkan.
- d. Alat berat : Pertanggungangan / Polis ini memberikan ganti rugi kepada tertanggung dalam hal terjadi kerugian, kerusakan dan atau kehilangan atas peralatan (*equipment*) yang umumnya berukuran besar, baik yang bisa berjalan dengan mesin yang ada pada alat (*equipment*)-nya itu sendiri maupun tidak, dan tidak dijalankan di jalan raya umum.
- e. Pengangkutan : Pertanggungangan dalam polis ini memberikan jaminan untuk pengangkutan barang dengan rute dari *warehouse / port to warehouse*.

- 1) Polis *Contractors' All Risks* (CAR) : perlindungan proyek yang sedang dikerjakan bertanggung untuk memberikan jaminan keuangan agar usaha yang sedang dikerjakan bertanggung tidak terganggu, CAR berlaku sejak dimulainya pekerjaan atau setelah dibongkarnya barang dilokasi dan berakhir terhadap bagian dari kontrak pekerjaan yang telah diserahterimakan atau digunakan, ditambah dengan masa pemeliharaan (*maintenance period*). Menjamin semua resiko kerusakan atau kerugian yang terjadi dalam proses pemasangan atau instalasi mesin – mesin (kecuali beberapa resiko saja yang tercantum dalam pengecualian).
  - 2) Polis *Erection All Risks* (EAR) : mulai berlaku sejak dimulainya pekerjaan atau setelah dibongkarnya barang dilokasi dan berakhir terhadap bagian dari kontrak pekerjaan yang telah diserahterimakan atau setelah pelaksanaan uji coba pertama atau uji beban (*testing and commissioning*) ditambah dengan masa pemeliharaan (*maintenance period*).
  - 3) *Machinery Break Down* : menjamin segala kerusakan yang akan timbul pada saat mesin tersebut sedang dioperasikan. Jangka waktu pertanggungannya adalah sejak mesin – mesin selesai mengakhiri masa testing dan masuk periode operasional sampai akhir masa petanggungannya biasanya pertahun. Yang tidak dapat diasuransikan adalah suku cadang yang secara regular diganti (umur pendek) serta barang – barang yang terbuat dari bahan gelas, keramik, kayu.
  - 4) *Hull & Aviation* : memberikan perlindungan atas rangka kapal laut. Potensi resiko yang dihadapi antara lain tenggelam, kandas, tabrakan, menabrak dermaga. Produk asuransi pengangkutan mencakup antara lain *Hull & Machinery Insurance*, yang mana termasuk jaminan dalam hal terjadi kerusakan mesin kapal.
- f. *Money Insurance* : pertanggungannya yang memberikan perlindungan terhadap kerugian dan kehilangan uang oleh sebab apapun, baik selama uang disimpan dalam tempat penyimpanan uang (*cash in safe*), uang dalam kotak kasir (*cash in cashier box*), atau ketika uang hendak diambil atau disetor ke bank (*cash in transit*). Termasuk dalam perlindungan ini adalah cek dan surat – surat berharga lainnya.
- g. Asuransi kecelakaan diri : pertanggungannya ini memberikan jaminan atas resiko kematian, cacat tetap, biaya perawatan dan atau pengobatan yang secara langsung disebabkan oleh suatu kecelakaan.
- h. *Liability* : memberikan perlindungan dalam hal bertanggung mengalami kerugian orang/pihak lain, baik berkenaan dengan *bodily injury* (termasuk sickness dan death) maupun *property damage* dari orang/pihak lain.

- i. *Surety bond* adalah jenis pertanggungan yang memberikan jaminan kepada pemilik proyek (*obligee*) atas kemungkinan timbulnya resiko kerugian akibat kegagalan penerima pekerjaan (*principal*) dalam menyelesaikan kewajibannya sesuai kontrak.
- j. *Custom bond* adalah jenis penjaminan yang diberikikan oleh perusahaan asuransi penjamin (*Surety Company*) untuk kepentingan pihak terjamin (*Principal*) yang terkait dalam memenuhi suatu kewajiban kepada pihak lain yakni penenerima jaminan / bea cukai (*Obligee*) berdasarkan izin / fasilitas bea cukai berkaitan dengan kewajiban – kewajiban yang timbul dari ketentuan – ketentuan bea cukai atau customs regulations.
- k. Asuransi syariah ramayan dibangun atas dasar kerjasama dengan prinsip tolong – menolong. Jadi apabila terdapat peserta asuransi yang mendapat musibah, pembayaran klaim akan diambilkan dari rekening terbaru (dana sosial) seluruh peserta yang sudah diikhhlaskan untuk keperluan tolong menolong.

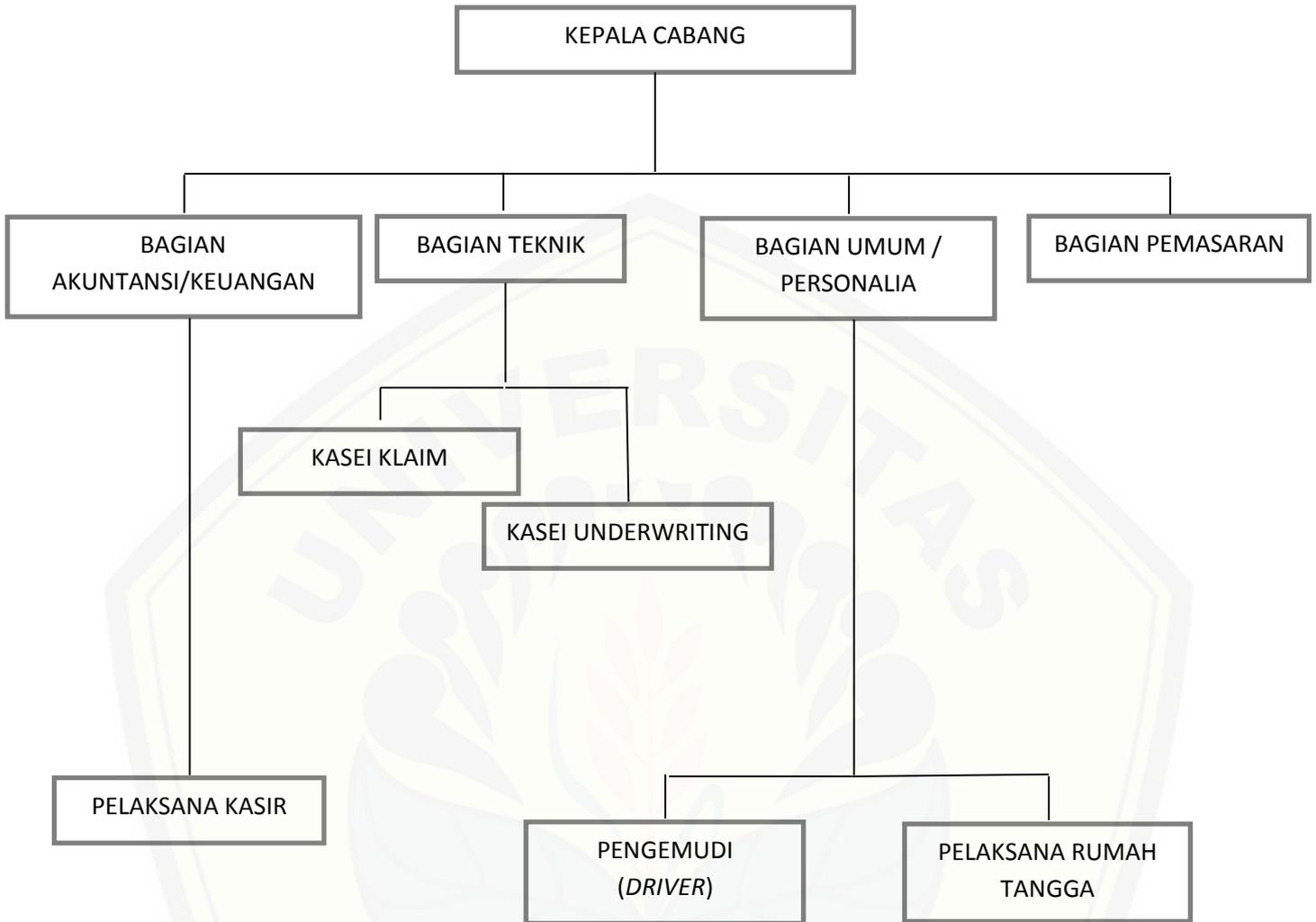
### 3.3 Struktur Organisasi

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 pada PT. Asuransi Ramayana Tbk, cabang Jember sangat penting karena dengan adanya struktur organisasi dapat diketahui tugas, tanggung jawab serta wewenang daripada setiap bagian kedudukan dalam dinas tersebut.

Kriteria organisasi PT. Asuransi Ramayana Tbk, cabang Jember organisasinya adalah tipe lini dengan sebagai berikut :

- a. Organisasinya masih berukuran kecil
- b. Jumlah karyawan masih sedikit dan oleh karenanya masih saling mengenal secara personal
- c. Tugas yang diemban tidak terlalu rumit
- d. Produk organisasi masih relatif homogen
- e. Hubungan atasan dengan bawahan masih bersifat personal.

Struktur organisasi PT. Asuransi Ramayana Tbk, cabang Jember



Gambar 3.1 : Struktur Organisasi PT. Asuransi Ramayana Tbk, Jember.

Sumber : PT. Asuransi Ramayana Tbk, Jember 2017.

### 3.3.1 Tugas dan wewenang

#### a. Kepala Cabang

- 1) Bertanggung jawab secara keseluruhan aktivitas perusahaan yang meliputi bagian teknik, personalia, pemasaran serta administrasi.
- 2) Menjaga hubungan baik antara perusahaan dan nasabah.

b. Kasei Teknik *Underwriting*

Bertanggung jawab atas kelancaran administrasi dibidang teknik antara lain :

- 1) Administrasi Kebakaran.
- 2) Administrasi Kecelakaan Pribadi.
- 3) Administrasi Kendaraan Bermotor dan Varia lainnya.
- 4) Menangani adanya klaim dari tertanggung.
- 5) Menganalisa resiko apakah yang dapat disetujui atau tidak.
- 6) Menghitung premi asuransi sesuai dengan resiko yang akan diasuransikan.
- 7) Membuat polis asuransi.
- 8) Membuat laporan produksi sepuluh harian.

c. Pelaksanaan Teknik *Fire* (Kebakaran)

- 1) Mengerjakan polis – polis asuransi kebakaran termasuk resiko – resiko tambahan.
- 2) Mensurvei harta benda yang ada di cover penutupan asuransi.
- 3) Menentukan okupasi.

d. Pelaksanaan Teknik Varia

- 1) Menyelesaikan polis – polis, antara lain polis – polis kebakaran, kendaraan bermotor, kecelakaan diri atau pribadi, dan polis – polis lainnya.
- 2) Membuat laporan ke kantor pusat tentang polis – polis tersebut.
- 3) Mengadakan survey apabila terjadi klaim.

e. Pelaksana Akuntansi / Keuangan

- 1) Membuat laporan keuangan setiap periodenya atau secara bulanan.
- 2) Mengurusi pembayaran gaji.
- 3) Mengurusi administrasi penerimaan dan pengeluaran kas dalam perusahaan.
- 4) Mengurusi pembayaran klaim bekerja sama dengan bagian kasir dan bagian pelaksana teknik terkait dengan survai besarnya klaim.

f. Pelaksana Kasir

- 1) Bertanggung jawab atas kelancaran administrasi keuangan.
- 2) Mengerjakan laporan keuangan.

g. Bagian Umum / Personalia

- 1) Laporan bagian absensi kantor pusat.
- 2) Mengirim laporan gaji ke kantor pusat.
- 3) Membuat kontrak dengan karyawan.
- 4) Mengurusi cuti karyawan.
- 5) Mengusulkan kenaikan jabatan karyawan.

- h. Pelaksana Pemasaran atau *Marketing*
  - 1) Memasarkan produk asuransi.
  - 2) Mencari nasabah.
- i. Pelaksana Rumah Tangga
  - 1) Melaksanakan dan menjaga kebersihan kantor.
  - 2) Menyediakan konsumsi.
- j. Pengemudi atau *Driver*
  - 1) Merawat kendaraan dinas.
  - 2) Mengantar karyawan terutama kepala cabang baik dalam maupun luar kota terkait dengan tugas kantor.

### 3.4 Kegiatan Klaim Asuransi Kecelakaan Diri

- a. Menerima pengajuan pendaftaran klaim kecelakaan diri
- b. Memberi syarat-syarat pendaftaran klaim kecelakaan diri
- c. Memverifikasi syarat berkas calon pemegang polis kecelakaan diri
- d. Melaksanakan survai lokasi
- e. Menentukan nominal klaim dari yang diasuransikan
- f. Mengirimkan berkas ke kantor wilayah untuk diverifikasi ulang di kantor wilayah
- g. Membuat dan mengirimkan surat ke kantor wilayah untuk diarsipkan
- h. Melaksanakan pembayaran klaim kepada pemegang polis
- i. Membuat pembukuan dari pencairan polis
- j. Membuat dan mengirimkan laporan dari pencairan klaim ke kantor wilayah dan kantor pusat
- k. Menghilangkan hak ganti rugi dari klaim asuransi.

#### IV. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

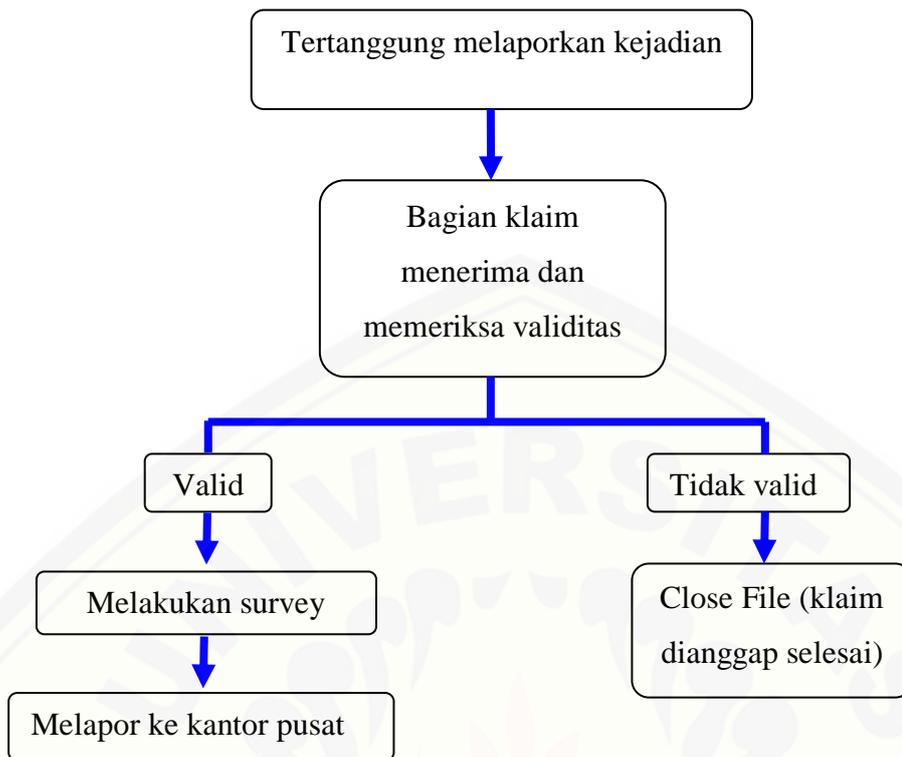
##### 4.1 **Prosedur Pengajuan Klaim Kecelakaan Diri Pada PT. Asuransi Ramayana Tbk, cabang Jember**

Prosedur penanganan klaim diawali oleh tertanggung melaporkan adanya kerugian kepada PT. Asuransi Ramayana Tbk. Cabang Jember diproses jika tertanggung datang langsung ke kantor asuransi. Laporan yang telah diterima akan segera disurvei oleh kasie klaim, yang selanjutnya akan dibuatkan laporan survai dan *adjustment* klaim apabila kerugian yang terjadi sesuai dengan yang dilaporkan oleh tertanggung. Laporan survai tersebut menentukan diterima atau tidaknya kerugian dari tertanggung. Apabila diterima maka kasie klaim akan menentukan nilai besaran klaim yang akan dibayar. Selanjutnya akan dilakukan penyelesaian klaim atas pembayaran kepada pihak ketiga (rumah sakit, puskesmas) yang telah disepakati besarnya nominal yang akan dibayarkan. Dan apabila laporan ditolak karena laporan tertanggung tidak sesuai dengan kerugian, maka proses penanganan klaim tidak akan dilanjutkan dan tertanggung akan diberikan surat penolakan dari pihak asuransi.

##### 4.1.1 **Penerimaan Pengajuan Pendaftaran Klaim Kecelakaan diri**

- a. Tertanggung harus segera melaporkan klaim yang dialami dalam waktu tidak lebih 7 hari kalender setelah terjadinya kerugian / kecelakaan. Kemudian itu pihak asuransi mengatur jadwal survei pada kejadian tersebut
- b. Tidak dibenarkan mengambil suatu tindakan atau keputusan tanpa persetujuan perusahaan yang terkait
- c. Setelah berkas – berkas diisi dan dilengkapi, bagian operasional untuk melakukan verifikasi berkas pengajuan klaim.

Berikut ini adalah alur proses pengajuan klaim kecelakaan diri :



Gambar 4.1 : *Flow Chart* Pengajuan Klaim Asuransi Kecelakaan Diri

Data : PT. Asuransi Ramayana Tbk. Cabang Jember, 2017

#### 4.1.2 Pemberian Syarat-Syarat Pendaftaran Klaim Kecelakaan Diri

- a. Melengkapi dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kecelakaan paling lambat 14 hari dari tanggal kecelakaan.
- b. Mengisi formulir yang telah disediakan oleh pihak yang terkait.
- c. Menfotocopy KTP
- d. Memfotocopy SIM
- e. Memfotocopy surat keterangan dokter / rumah sakit
- f. Visum apabila di perlukan
- g. Dokumen ahli waris.

Contoh lampiran surat laporan kejadian kepada PT. Asuransi Ramayana Tbk, cabang Jember

 **PT. Prima Sejahtera International**  
Dusun Mertosari RT. 01 . RW. 01, Desa Kunir Kidul,  
Kecamatan Kunir, Kabupaten Lumajang, Kode Pos : 67383.  
Jawa Timur, Indonesia. Telp : +62-334-520 888.

Lumajang, 24 oktober 2016

Kepada Yth :  
Asuransi Ramayana  
Di  
Jember

Up. Bapak EKO

Menindak lanjuti adanya kejadian kecelakaan kerja karyawan PT.Prima Sejahtera International (PSI) atas :

- Nama : Jhoni Ikwon Purwanto
- Bagian : Produksi Multitripe
- Tanggal : 30 Mei 2016
- Jam : 10.00 wib

Atas dasar data karyawan tersebut diatas dan sesuai dengan Resume medis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lumajang yang bersangkutan telah kehilangan fungsi pada jari tengah dan jari manis tangan kanan.

Luka telapak tangan.  
Terkena gergaji luka telapak tangan kanan.  
Tendon expose.  
Departement,Internal,Fixsasi Internal.  
Tendorapi.  
Cross Injery manus dekstra.

Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

PT.PRIMA SEJAHTERA INTERNATIONAL

 HRD  
  
**HAFID**

Gambar 4.1 : Surat laporan kejadian kecelakaan untuk PT. Asuransi Ramayana

Sumber : PT. Asuransi Ramayana Tbk, cabang Jember, 2016

Contoh surat resume medis dari rumah sakit, sebagai tambahan syarat lapor kejadian

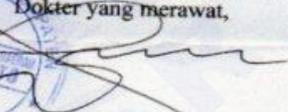
**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. HARYOTO**  
JALAN BASUKI RAHMAT NO. 5 TELP (0334) 881666 FAX (0334) 887383  
LUMAJANG – 67311

---

**RESUME MEDIS**

**PENDERITA :**  
Nama Penderita : **JHONI IKWAN PURWANTO** Nomor Reg. (RM) : 25.04.09  
Jenis Kelamin : Laki-laki Tgl. Perawatan : 30 Mei s/d 3 Juni 2016  
Umur : 24 Tahun Ruang : Kenanga (RCH)  
Alamat : Dsn.Pandean RT.011 RW.002 Ds.Jatigono  
Kec.Kunir Kab.Lumajang

**KETERANGAN :**  
Anamnesa : *feber feber.*  
Pemeriksaan Fisik : *ada kelainan yang - sendi & otot*  
Tindakan/Pengobatan : *Refam 1 tranilen 1 Hedy*  
Diagnosa : *musuh yang mers 1*  
Keterangan :

Lumajang, 6 Oktober 2016....  
Dokter yang merawat,  
  
**Dr. NOVI HAMZAH, Sp.OT**  
NIP. 19671104 201001 1 001

Gambar 4.2 : Surat resum medis sebagai syarat tambahan pengajuan klaim

Sumber : PT. Asuransi Ramayana Tbk, cabang Jember, 2016

## 4.1.3 Verifikasi Syarat Berkas Calon Pemegang Polis

- a. Perusahaan melakukan proses validasi terhadap dokumen pelengkap dan verifikasi kepada pemegang polis / tertanggung / ahli waris dan rumah sakit yang diperlukan
- b. Apabila hasil verifikasi oleh perusahaan sudah sesuai dengan ketentuan, maka pembayaran klaim akan di proses oleh bagian klaim dan selanjutnya di lakukan persetujuan syarat-syarat berkas pendaftaran dari calon *klaimer* pemegang polis yang sudah melewati tahap validasi dan verifikasi dengan baik.

## 4.1.4 Pelaksanaan Survei Lokasi

- a. Mengecek dokumen yang sudah diverifikasi kemudian diverifikasi ulang menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti dokumen kurang, sobek, basah, dan lain lain
- b. Meninjau langsung kejadian kecelakaan yang dialami oleh tertanggung agar tidak terjadi kecurangan
- c. Jika sudah dicek selanjutnya melaporkan kejadian yang sudah terjadi pada kantor untuk diproses lebih lanjut.

## 4.1.5 Penentuan Nominal Klaim dari yang di Asuransikan

- a. Perusahaan akan menutup pertanggung asuransi bagi satu orang senilai 100 juta selama satu tahun. Dengan demikian, perusahaan asuransi jiwa mampu mengatasi klaim asuransi secara lebih akurat
- b. Perusahaan asuransi menghitung premi berdasarkan hasil statistik dalam tabel tingkat ukuran kematian
- c. Setelah bagian oprasional / teknik varia mengirim berkas asli dan tembusan lembar ke dua pengajuan klaim beserta konsep perhitungan klaim yang sudah diverifikasi ke kantor wilayah (jangka 4 hari dari pengiriman) sedangkan berkas tembusan lembar ke tiga disimpan dikantor cabang.

Contoh polis perhitungan ganti rugi kecelakaan diri :

**POLIS STANDAR ASURANSI KECELAKAAN DIRI INDONESIA  
IKHTISAR PERTANGGUNGAN**

9641 / D70PN002/07

No. Polis : 70100116000005 (Baru)

Nama Pemegang Polis : Badan Pusat Statistik Kab. Bondowoso

Alamat Pemegang Polis : Jl. KH. Hasyim Ashari No. 7 Bondowoso

Nama Tertanggung : *Tertampir*

Alamat Tertanggung : *Tertampir*

Pekerjaan : *Tertampir*

Ahli Waris :

No.	Nama	Hubungan dengan Tertanggung
<i>Tertampir</i>	<i>Tertampir</i>	<i>Tertampir</i>

Jangka waktu Pertanggungan : mulai dari 21 Maret 2016 s/d 01 Juni 2016 (kedua hari tersebut pukul 12.00 tengah hari) waktu dimana polis diterbitkan.

Jenis & Nilai Pertanggungan :

Jenis Pertanggungan	Nilai Pertanggungan
- A. Kematian karena kecelakaan	<i>Tertampir</i>
- B. Cacat Tetap keseluruhan & Cacat Tetap Sebagian	<i>Tertampir</i>
- C. Biaya - Biaya perawatan / pengobatan akibat kecelakaan ( Maks 10% dari Jaminan A )	<i>Tertampir</i>
- D. Santunan Biaya Pemakaman ( 10% dari Jaminan A )	<i>Tertampir</i>

Klausul :

- No Cover for Natural Death (i.e. exclude Heart Attack)
- Including Motor Cycling Risk
- Warranty Pembayaran Premi
- PSAKDI (Lampiran SK No. 08/AAUI/2007)

Resiko Sendiri : -

Suku Premi : *Tertampir*

Perhitungan Premi :

Premium ( Total )	IDR	21,425,000.00
Policy Cost	IDR	25,000.00
Stamp Duty	IDR	12,000.00
	IDR	21,462,000.00

Dibuat di, Jember  
pada tanggal, 21 Maret 2016  
\*Penanggung, PT. Asuransi Ramayana, Tbk.



Gambar 4.3 : Polis Perkiraan Perhitungan Ganti Rugi

Data : PT. Asuransi Ramayan Tbk, cabang Jember, 2016

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan pada PT. Asuransi Ramayana Tbk, cabang Jember serta berdasarkan data – data yang telah diperoleh tentang pelaksanaan administrasi klaim kecelakaan diri maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Klaim Kecelakaan Diri (*Personal Accident*) merupakan suatu kumpulan prosedur permohonan atau tuntutan dari pemegang polis terhadap perusahaan asuransi untuk pembayaran santunan karena bertanggung mengalami kecelakaan yang menyebabkan kematian, cacat tetap, maupun rawat inap. Adapun tahapan penyelesaian klaim asuransi kecelakaan diri pada PT. Asuransi Ramayana Tbk. Cabang Jember, langkah awal bertanggung melaporkan kejadian atau kecelakaan, kemudian bagian klaim akan memeriksa validitas polis pembayaran premi, setelah diketahui polis dan premi telah lunas, maka dilakukan survey untuk mengetahui keadaan bertanggung, berikutnya melaporkan ke bagian klaim pusat atas kecelakaan atau kerugian serta dilampiri persyaratan – persyaratan dan hasil survey, mengecek kwitansi dan dokumen pelengkap serta membuat estimasi biaya perawatan (Laporan Kerugian Sementara/LKS), kemudian bagian klaim membuat (Laporan Kerugian Pasti/LKP), terakhir pihak asuransi membayarkan dana santunan kepada pihak bertanggung.
- b. Setelah melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata pada PT. Asuransi Ramayana Tbk, cabang Jember pelaksanaan pengajuan pendaftaran calon peserta asuransi atau calon pemegang polis sampai dengan pembayaran uang ganti rugi pada pemegang asuransi, dapat diproses dengan cepat apabila kedua belah pihak mengikuti prosedur yang sudah disepakati bersama.

**DAFTAR PUSTAKA**

Siamat, Dahlan. 2004. *Manajemen Lembaga Keuangan, Edisi Empat*, Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Jember Indonesia.

Mulyadi 2008. *Sistem Akuntansi*. Jakarta Salemba Empat.

Webber, Max 2005. *Etika Administrasi Negara*. Rajawali Pers.

Salim, Abbas. 2003. *Asuransi dan Manajemen*. Jakarta : PT. Raja.

Ali, A. Hasyim. 2002. *Pengantar Asuransi*. Jakarta : Bumi Angkasa.

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

Silalahi U. 2001. *Studi Tentang Administrasi*. Bandung : CV Sinar Baru PT. Gramedia Pustaka Utama

Syarat-Syarat umum Klaim Asuransi Ramayana (Tbk) Cabang Jember.

Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian.

Lampiran



Nomor : 075/KC-068/JBR/III/2017

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

Dengan Hormat

Menjawab surat Nomor : 1105/UN.25.1.4/PM/2017 dari Fakultas Ekonomi Universitas Jember, dengan ini kami menyatakan memberi izin kepada mahasiswa berikut ini :

1. Nama : Reza Yusuf Muzamil  
Nim : 130803101026  
Program : D3 – Manaj. Perusahaan

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) pada PT. Asuransi Ramayana, Tbk Cabang Jember pada bulan Maret 2017 dengan mengikuti ketentuan yang berlaku pada perusahaan kami.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Jember, 5 April 2017  
PT. Asuransi Ramayana, Tbk  
Cabang Jember



Zainur Rofiq, SE  
Kepala Cabang

**PT Asuransi Ramayana Tbk**

Kantor Cabang Jember : Jl. Letjen. DI Panjaitan 162 Jember 68133  
Telp. : (0331) 334932, 7706999 Fax. : (0331) 334932 Website : www.ramayanains.com

Lampiran



**SURAT KETERANGAN SELESAI MAGANG**  
**No. 074/KC-067/JBR/III/2017**

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	130803101026	Reza Yusuf Muzamil	D3-Manajemen Perusahaan
2	130803101047	Yuda Veri Yuritman	D3-Manajemen Perusahaan
3	140803101032	Fiki Kriswanto	D3-Manajemen Perusahaan

Telah melaksanakan kegiatan magang di PT. Asuransi Ramayana Tbk. Cabang Jember mulai tanggal 1 Maret 2017 s/d 5 April 2017 (25 Hari) dengan jam kerja mulai pukul 08.00 s/d 14.00 WIB (6 jam / hari)

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

Jember, 05 April 2017  
PT. Asuransi Ramayana Tbk  
Cabang Jember



**ZAINUR ROFIQ, SE**  
Kepala Cabang

**PT Asuransi Ramayana Tbk**

Kantor Cabang Jember : Jl. Letjen. DI Panjaitan 162 Jember 68133  
Telp. : (0331) 334932, 7706999 Fax. : (0331) 334932 Website : www.ramayanains.com

Lampiran



## DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA NYATA PADA PT. ANSURANSI RAMAYANA Tbk JEMBER

Nama : REZA YUSUF MUZAMIL  
Nim : 130803101026  
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan

NO.	Hari dan Tanggal	Waktu	Tanda Tangan
1.	Rabu, 1 Maret 2017	08.00 – 14.00	1.
2.	Kamis, 2 Maret 2017	08.00 – 14.00	2.
3.	Jum'at, 3 Maret 2017	08.00 – 14.00	3.
4.	Senin, 6 Maret 2017	08.00 – 14.00	4.
5.	Selasa, 7 Maret 2017	08.00 – 14.00	5.
6.	Rabu, 8 Maret 2017	08.00 – 14.00	6.
7.	Kamis, 9 Maret 2017	08.00 – 14.00	7.
8.	Jum'at, 10 Maret 2017	08.00 – 14.00	8.
9.	Senin, 13 Maret 2017	08.00 – 14.00	9.
10.	Selasa, 14 Maret 2017	08.00 – 14.00	10.
11.	Rabu, 15 Maret 2017	08.00 – 14.00	11.
12.	Kamis, 16 Maret 2017	08.00 – 14.00	12.
13.	Jum'at, 17 Maret 2017	08.00 – 14.00	13.
14.	Senin, 20 Maret 2017	08.00 – 14.00	14.
15.	Selasa, 21 Maret 2017	08.00 – 14.00	15.
16.	Rabu, 22 Maret 2017	08.00 – 14.00	16.
17.	Kamis, 23 Maret 2017	08.00 – 14.00	17.
18.	Jum'at, 24 Maret 2017	08.00 – 14.00	18.
19.	Senin, 27 Maret 2017	08.00 – 14.00	19.
20.	Selasa, 28 Maret 2017	08.00 – 14.00	Libur Nasional
21.	Rabu, 29 Maret 2017	08.00 – 14.00	20.
22.	Kamis, 30 Maret 2017	08.00 – 14.00	21.
23.	Jum'at, 31 Maret 2017	08.00 – 14.00	22.
24.	Senin, 3 April 2017	08.00 – 14.00	23.
25.	Selasa, 4 April 2017	08.00 – 14.00	24.
26.	Rabu, 5 April 2017	08.00 – 14.00	25.

Mengetahui,  
PT. Asuransi Ramayana, Tbk  
Cabang Jember



**ZAINUR ROFIO, SE**  
Kepala Cabang

**PT Asuransi Ramayana Tbk**

Kantor Cabang Jember : Jl. Letjen. DI Panjaitan 162 Jember 68133  
Telp. : (0331) 334932, 7706999 Fax. : (0331) 334932 Website : www.ramayana.com

Lampiran



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

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 DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	90	SEMBILAN PULUH
2.	Ketertiban	90	SEMBILAN PULUH
3.	Prestasi Kerja	78	TUJUH PULUH DELAPAN
4.	Kesopanan	85	DELAPAN PULUH LIMA
5.	Tanggung Jawab	80	DELAPAN PULUH

**IDENTITAS MAHASISWA :**

N a m a : Reza Yusup Muzamil  
N I M : 130803101026  
Program Studi : Manajemen Perusahaan

**IDENTITAS PEMBERI NILAI :**

N a m a : HEPPY SETIAWAN  
Jabatan : KASIE AKUNTANSI / KEUANGAN  
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

Lampiran



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121

Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150

Email : [feb@unej.ac.id](mailto:feb@unej.ac.id)

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

Menerangkan bahwa :

N a m a : Reza Yusup Muzamil  
N I M : 130803101026  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :  
PELAKSANAAN PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI KECELAKAAN DIRI PADA PT.  
ASURANSI RAMAYANA TBK. CABANG JEMBER

(Revisi)

**PROSEDUR ADMINISTRASI KLAIM ASURANSI KECELAKAAN DIRI PADA  
PT. ASURANSI RAMAYANA Tbk. CABANG JEMBER**

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Drs. Budi Nurhardjo, M.Si.	19570310 198403 1 003	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 17 Februari 2017 s.d 17 Juli 2017. 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, 17 Februari 2017  
Kaprod. Manajemen Perusahaan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ

Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D  
NIP. 19660408 199103 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

Lampiran



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

**KARTU KONSULTASI**

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

Nama : Reza Yusup Muzamil  
 N I M : 130803101026  
 Program Studi : Manajemen Perusahaan  
 Judul Laporan PKN : PELAKSANAAN PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI KECELAKAAN DIRI PADA PT. ASURANSI RAMAYANA TBK. CABANG JEMBER

Dosen Pembimbing : Drs. Budi Nurhardjo, M.Si.  
 TMT\_Persetujuan : 17 Februari 2017 s/d 17 Juli 2017  
 Perpanjangan : 17 Juli 2017 s/d 17 September 2017

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	8/5 2017	topik + judul	1.....
2.	6/4 2017	Bab 1, 2	2.....
3.	8/6 2017	Bab 2.3.4	3.....
4.	28/8 2017	Bab 5	4.....
5.	31/8 2017	- Acc & fundaka -	5.....
6.		- Gtpp & uji ka	6.....
7.			7.....
8.			8.....
9.			9.....
10.			10.....
11.			11.....
12.			12.....
13.			13.....
14.			14.....
15.			15.....

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

Mengetahui,  
 Ketua Program Studi

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

Jember, 31-08-2017  
 Dosen Pembimbing

Drs. Budi Nurhardjo, M.Si.  
 NIP. 19570310 198403 1 003

Lampiran

PT. Asuransi Ramayana, Tbk.  
 Jl. Letjen. D.I. Panjaitan 162  
 Jember

### POLICY ATTACHMENT

Insured : PT. Prima Sejahtera International  
 Policy No. : 70100116000007  
 Period : April 25, 2016 - April 25, 2017

Cert No. : 000001  
 Nama / NO. IDENTITAS PEKERJAWAN : [Terang] / [Karyawan PT. Prima Sejahtera International] Apr 25 2016 - Apr 25 2017

Deductible :  
 A. Kuantitas tanpa deductible  
 B. Capat Tetap maksimum 8. Capat Tetap Sebagian  
 C. Biaya - Biaya perawatan / pengobatan akibat kecelakaan

Sum Insured :  
 Personal Accident (Lampiran A, B dan C)  
 IDR 4.225.000.000,00 x 0,35%  
 438.750,00

Ccy	TSI	Premium
IDR	4.225.000.000,00	16.477.500,00

**TOTAL**

Coverage Premium Calculation : IDR 16.477.500

Lampiran

 <p><b>Asuransi Ramayana</b></p> <p>Branch : Jember</p>	<b>PRELIMINARY LOSS ADVICE INTERNAL</b>																		
	<table border="1"> <tr> <td>Claim Number</td> <td>: 7010011600006.0.0</td> </tr> <tr> <td>Class of Business</td> <td>: General Accident</td> </tr> <tr> <td>Sub Class of Business</td> <td>: Personal Accident</td> </tr> </table>	Claim Number	: 7010011600006.0.0	Class of Business	: General Accident	Sub Class of Business	: Personal Accident												
Claim Number	: 7010011600006.0.0																		
Class of Business	: General Accident																		
Sub Class of Business	: Personal Accident																		
<table border="1"> <tr> <td><b>TO</b></td> <td>: PT. Asuransi Ramayana, Tbk.</td> </tr> <tr> <td>POLICY NUMBER</td> <td>: 70100116000007-000001</td> </tr> <tr> <td>POLICY REF. NUMBER</td> <td>: 7010011600007</td> </tr> <tr> <td>PERIOD OF INSURANCE</td> <td>: April 25, 2016 s/d April 25, 2017</td> </tr> <tr> <td>THE INSURED</td> <td>: PT. Prima Sejahtera International</td> </tr> <tr> <td>SUM INSURED</td> <td>: <b>IDR 4,225,000,000.00</b></td> </tr> <tr> <td>COVERAGE CONDITION</td> <td>: Personal Accident (Jaminan A, B dan C)</td> </tr> </table>		<b>TO</b>	: PT. Asuransi Ramayana, Tbk.	POLICY NUMBER	: 70100116000007-000001	POLICY REF. NUMBER	: 7010011600007	PERIOD OF INSURANCE	: April 25, 2016 s/d April 25, 2017	THE INSURED	: PT. Prima Sejahtera International	SUM INSURED	: <b>IDR 4,225,000,000.00</b>	COVERAGE CONDITION	: Personal Accident (Jaminan A, B dan C)				
<b>TO</b>	: PT. Asuransi Ramayana, Tbk.																		
POLICY NUMBER	: 70100116000007-000001																		
POLICY REF. NUMBER	: 7010011600007																		
PERIOD OF INSURANCE	: April 25, 2016 s/d April 25, 2017																		
THE INSURED	: PT. Prima Sejahtera International																		
SUM INSURED	: <b>IDR 4,225,000,000.00</b>																		
COVERAGE CONDITION	: Personal Accident (Jaminan A, B dan C)																		
<table border="1"> <tr> <td colspan="2"><b>INTEREST DETAIL</b></td> </tr> <tr> <td>Nama / No. Identitas</td> <td>: ( Terlampir )</td> </tr> <tr> <td>Pekerjaan</td> <td>: Karyawan PT. Prima Sejahtera International</td> </tr> <tr> <td>Category</td> <td>: Any One Group</td> </tr> <tr> <td>Beneficiary</td> <td>: PT. Prima Sejahtera International</td> </tr> <tr> <td>Register</td> <td>: 421632</td> </tr> <tr> <td>Own Retention</td> <td>:</td> </tr> </table>		<b>INTEREST DETAIL</b>		Nama / No. Identitas	: ( Terlampir )	Pekerjaan	: Karyawan PT. Prima Sejahtera International	Category	: Any One Group	Beneficiary	: PT. Prima Sejahtera International	Register	: 421632	Own Retention	:				
<b>INTEREST DETAIL</b>																			
Nama / No. Identitas	: ( Terlampir )																		
Pekerjaan	: Karyawan PT. Prima Sejahtera International																		
Category	: Any One Group																		
Beneficiary	: PT. Prima Sejahtera International																		
Register	: 421632																		
Own Retention	:																		
<table border="1"> <tr> <td colspan="2"><b>CHRONOLOGICAL DETAIL</b></td> </tr> <tr> <td>Date of Loss</td> <td>: 30 Mei 2016</td> </tr> <tr> <td>Cause of Loss</td> <td>: Accident</td> </tr> <tr> <td>Loss Description</td> <td>: Komplikasi akibat kecelakaan kerja tanggal 30 Mei 2016 LKP 7010011600004 sehingga kehilangan fungsi pada jari tengah tangan kanan dan jari manis tangan kanan</td> </tr> </table>		<b>CHRONOLOGICAL DETAIL</b>		Date of Loss	: 30 Mei 2016	Cause of Loss	: Accident	Loss Description	: Komplikasi akibat kecelakaan kerja tanggal 30 Mei 2016 LKP 7010011600004 sehingga kehilangan fungsi pada jari tengah tangan kanan dan jari manis tangan kanan										
<b>CHRONOLOGICAL DETAIL</b>																			
Date of Loss	: 30 Mei 2016																		
Cause of Loss	: Accident																		
Loss Description	: Komplikasi akibat kecelakaan kerja tanggal 30 Mei 2016 LKP 7010011600004 sehingga kehilangan fungsi pada jari tengah tangan kanan dan jari manis tangan kanan																		
<table border="1"> <tr> <td colspan="2"><b>LOSS DETAILS (ESTIMATE)</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Loss</b></td> </tr> <tr> <td>169 Orang Karyawan PT. Prima Sejahtera International</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Medical Expenses</td> <td>: <u>IDR 2,500,000.00</u></td> </tr> <tr> <td>Sub Total</td> <td>IDR 2,500,000.00</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>IDR 2,500,000.00</b></td> </tr> <tr> <td><b>NET LOSS</b></td> <td><b>IDR 2,500,000.00</b></td> </tr> <tr> <td><b>RAMAYANA's Share 100.00 %</b></td> <td><b>IDR 2,500,000.00</b></td> </tr> </table>		<b>LOSS DETAILS (ESTIMATE)</b>		<b>Loss</b>		169 Orang Karyawan PT. Prima Sejahtera International		- Medical Expenses	: <u>IDR 2,500,000.00</u>	Sub Total	IDR 2,500,000.00	<b>Total</b>	<b>IDR 2,500,000.00</b>	<b>NET LOSS</b>	<b>IDR 2,500,000.00</b>	<b>RAMAYANA's Share 100.00 %</b>	<b>IDR 2,500,000.00</b>		
<b>LOSS DETAILS (ESTIMATE)</b>																			
<b>Loss</b>																			
169 Orang Karyawan PT. Prima Sejahtera International																			
- Medical Expenses	: <u>IDR 2,500,000.00</u>																		
Sub Total	IDR 2,500,000.00																		
<b>Total</b>	<b>IDR 2,500,000.00</b>																		
<b>NET LOSS</b>	<b>IDR 2,500,000.00</b>																		
<b>RAMAYANA's Share 100.00 %</b>	<b>IDR 2,500,000.00</b>																		
<table border="1"> <tr> <td colspan="2"><b>PREMIUM PAYMENT DETAILS</b></td> <td style="text-align: right;">Jember, November, 09 2016</td> </tr> <tr> <td>Voucher No.</td> <td>: 000169/DN/70/04/16</td> <td rowspan="6" style="text-align: center;">  </td> </tr> <tr> <td>Premium Amount</td> <td>: IDR 16,514,500.00</td> </tr> <tr> <td>Paid Premium</td> <td>: IDR 16,514,500.00</td> </tr> <tr> <td>Outstanding Premium</td> <td>: IDR 0.00</td> </tr> <tr> <td>Premium Due</td> <td>: -</td> </tr> <tr> <td>Date Paid</td> <td>: April 29, 2016</td> </tr> <tr> <td>Remarks</td> <td>: LKS</td> </tr> </table>		<b>PREMIUM PAYMENT DETAILS</b>		Jember, November, 09 2016	Voucher No.	: 000169/DN/70/04/16		Premium Amount	: IDR 16,514,500.00	Paid Premium	: IDR 16,514,500.00	Outstanding Premium	: IDR 0.00	Premium Due	: -	Date Paid	: April 29, 2016	Remarks	: LKS
<b>PREMIUM PAYMENT DETAILS</b>		Jember, November, 09 2016																	
Voucher No.	: 000169/DN/70/04/16																		
Premium Amount	: IDR 16,514,500.00																		
Paid Premium	: IDR 16,514,500.00																		
Outstanding Premium	: IDR 0.00																		
Premium Due	: -																		
Date Paid	: April 29, 2016																		
Remarks	: LKS																		

Lampiran

 <p>Branch : Jember</p>	<b>DEFINITE LOSS ADVICE INTERNAL</b>	
	Claim Number	: 7010011600006.1.0
	Class of Business	: General Accident
	Sub Class of Business	: Personal Accident

TO	: PT. Asuransi Ramayana, Tbk.
POLICY NUMBER	: 70100116000007-000001
POLICY REF. NUMBER	: 7010011600007
PERIOD OF INSURANCE	: April 25, 2016 s/d April 25, 2017
THE INSURED	: PT. Prima Sejahtera International
SUM INSURED	: IDR 4,225,000,000.00
COVERAGE CONDITION	: Personal Accident (Jaminan A, B dan C)

<b>INTEREST DETAIL</b>	
Nama / No. Identitas	: ( Terlampir )
Pekerjaan	: Karyawan PT. Prima Sejahtera International
Category	: Any One Group
Beneficiary	: PT. Prima Sejahtera International
Register	: 421632
Own Retention	:

<b>CHRONOLOGICAL DETAIL</b>	
Date of Loss	: 30 Mei 2016
Cause of Loss	: Accident
Loss Description	: Komplikasi akibat kecelakaan kerja tanggal 30 Mei 2016 LKP 7010011600004 sehingga kehilangan fungsi pada jari tengah tangan kanan dan jari manis tangan kanan

<b>LOSS DETAILS (ESTIMATE)</b>	
Loss	
169 Orang Karyawan PT. Prima Sejahtera International @	
Rp. 25.000.000,- (Terlampir)	
- Medical Expenses	: IDR 2,500,000.00
Sub Total	IDR 2,500,000.00
<b>Total</b>	<b>IDR 2,500,000.00</b>
<b>NET LOSS</b>	<b>IDR 2,500,000.00</b>
<b>RAMAYANA's Share 100.00 %</b>	<b>IDR 2,500,000.00</b>

<b>PREMIUM PAYMENT DETAILS</b>		Jember, November, 14 2016
Voucher No.	: 000169/DN/70/04/16	
Premium Amount	: IDR 16,514,500.00	
Paid Premium	: IDR 16,514,500.00	
Outstanding Premium	: IDR 0.00	
Premium Due	: -	
Date Paid	: April 29, 2016	
Remarks	: LKP	