



**“PROSEDUR ADMINISTRASI KLAIM DANA KELANGSUNGAN  
BELAJAR JS PRESTASI PADA PT. ASURANSI JIWASRAYA  
(PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER”**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya  
Program Diploma III Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Jember

**OLEH :**

**AULYA FENI**

**NIM 160803102001**

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

**2019**



***ADMINISTRATION PROCEDURE LEARNING CONTINUITY FUNDS  
CLAIMS OF JS PRESTASI AT PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO)  
BRANCH JEMBER***

***REAL WORK PRACTICE REPORTING***

*Proposed As One Of The Requirements To Obtain The Title Associate Degree  
Diploma III Programs Economics of Financial Administration of Economics and  
Business Jember University*

**BY :**

**AULYA FENI**

**NIM 160803102001**

**STUDY PROGRAM DIPLOMA III FINANCIAL ADMINISTRATION  
MANAGEMENT DEPARTEMENT  
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS  
UNIVERSITY OF JEMBER**

**2019**

**JUDUL LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PROSEDUR ADMINISTRASI KLAIM DANA KELANGSUNGAN BELAJAR  
JS PRESTASI PADA PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) KANTOR  
CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Aulya Feni

NIM : 160803102001

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Diploma III Administrasi Keuangan

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal:

**25 April 2019**

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

**Susunan Panitia Penguji**

Ketua

Sekretaris

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

**Ariwan Joko Nusbantoro, S.E., M.M.**  
NIP. 196910071999021001

Anggota

**Fajar Destari, S.E., M.M.**  
NIP. 197912062015042001

Mengetahui / Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
**Dekan,**

4x6

**Dr. Muhammad Miqdad, SE., M.M., Ak.,CA**  
NIP. 19710727 199512 1 001

**LEMBAR PERSETUJUAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

NAMA : AULYA FENI  
NIM : 160803102001  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI : DIII ADMINISTRASI KEUANGAN  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JUDUL LAPORAN : PROSEDUR ADMINSTRASI KLAIM DANA  
KELANGSUNGAN BELAJAR JS PRESTASI  
PADA PT. ASURANSI JIWASRAYA  
(PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER

---

Jember, 15 April 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
DIII Administrasi Keuangan

Laporan Praktek Kerja Nyata Telah  
disetujui Oleh Dosen Pembimbing

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

Ema Desia Prajitasari, S.E, M.M  
NIP. 197912212008122002

**MOTTO**

“Dia yang tahu, tidak bicara. Dia yang bicara, tidak tahu”

(Lao Tse)

“Apabila Anda berbuat kebaikan pada orang lain, maka Anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri”

(Benyamin Franklin)

“ Untuk jadi maju memang banyak tantangan dan hambatan. Kecewa Semenit dua menit boleh, tetapi setelah itu harus bangkit kembali”

(Ir. H. Joko Widodo)

“Saya datang, Saya bimbingan, Saya Revisi, Saya Ujian, dan Saya menang”

(Anonim)

## PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan sebagai rasa hormat, rasa cinta yang tulus dan terimakasihku kepada orang yang sangat saya hormati.

1. Teruntuk Ayahku yang sangat luar biasa Ali Mashuri dan Ibuku Mariani yang telah mendidikku, memberikan kasih sayang, perhatian, doa restu, semangat dan dukungan baik moril maupun materil.
2. Teruntuk kakak kandungku satu-satunya, Wildan Fami Fachdiansyah yang selalu memberikan semangat dan memotivasi saya.
3. Sahabat terbaikku Candy's : Rizka Dwi Firamdhani, Devi Wulandari, dan Midi Catur Wulandari yang telah memberiku kebahagiaan mengiringi pembuatan Tugas Akhir ini, terutama Rizka Dwi Firamdhani yang selalu siap memarahi dan memotivasi saat aku lalai dalam mengerjakan tugas akhir.
4. Seluruh Dosen Universitas Jember khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu kepada saya mulai dari semester 1 (satu) hingga semester 6 (enam).
5. Teruntuk sahabat kampusku (Keluarga Bacot) Balqis, Heppy, Vera, Novi, Gerry, Hebba, Nada, Fajar, Adit terimakasih banyak karena kalian semua keluarga besarku disini yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam hari-hariku, menjadi motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Teruntuk partner magangku Balkis Putri Ramadayanti Terimakasih atas segala bantuan, motivasi, ada saat aku berkeluh kesah dan kekompakannya selama magang.
7. Semua pegawai PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember yang telah membantu dan mendukung saya.
8. Teruntuk seluruh teman seperjuanganku, D-III Administrasi Keuangan 2016, terimakasih atas kebersamaan dan kenangan indah yang terukir selama ini, saya tidak akan pernah melupakan kenangan yang telah kita ukir selama masih maba sampai kita semua lulus.
9. Serta Almamater yang aku banggakan Universitas Jember.

## PRAKATA

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya. Sehingga Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “Prosedur Administrasi Klaim Dana Kelangsungan Belajar JS Prestasi pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor 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 Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Selama Praktek Kerja Nyata sampai dengan penulisan Laporan ini penulis telah mendapat bimbingan, pengarahan, petunjuk dan saran serta fasilitas yang membantu hingga terselesainya laporan ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. Muhammad Miqdad, SE.,MM.,Ak.,CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Dr. Sumani, S.E, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga (D3) Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
3. Ema Desia Prajitiasari, S.E, M.M. 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. Bapak Dr. Sumani, S.E., M.Si, Bapak Ariwan Joko Nusbantoro, S.E., M.M, dan Ibu Fajar Destari, S.E., M.M selaku dosen penguji tugas akhir.
5. Dimas Adityo Nugroho selaku Kepala Seksi Operasional dan Penjualan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember atas bantuan dan bimbingannya selama proses magang berlangsung.
6. Tri Wahyu Prasetyo selaku Kepala Seksi Keuangan dan Umum PT. Asuransi Jiwasrya (Persero) Kantor Cabang Jember terimakasih atas waktunya untuk memberikan bimbingan dan berkenan untuk memberikan tempat Praktek Kerja Nyata (PKN).

7. A. Yustiawan Basuki selaku Senior Agency Manager PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember atas pengalaman dan ilmu yang telah diberikan selama proses Praktek Kerja Nyata (PKN).
8. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember atas perhatian dan ilmu yang telah diberikan dengan penuh kesabaran.
9. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang turut membantu kelancaran dalam menyelesaikan kuliah.
10. Teman-teman seperjuanganku D-III Administrasi Keuangan Angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember terima kasih untuk kebersamaannya serta kenangan selama ini.
11. Semua pihak yang telah membantu, penulis hanya bisa mengucapkan banyak terima kasih.

Harapan penulis semoga karya tulis ini bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang ingin mengembangkannya.

Jember, 15 April 2019

Penulis

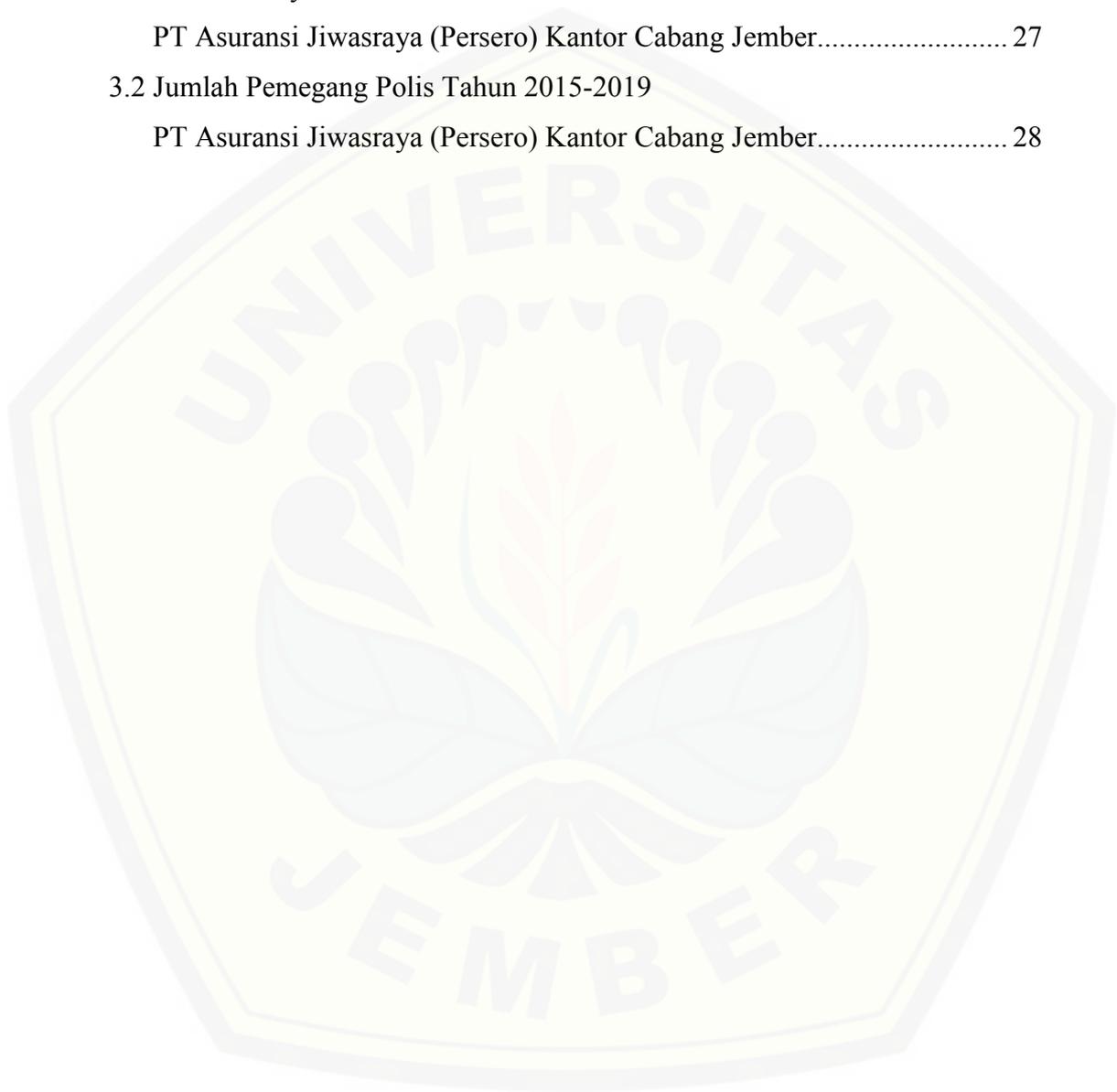
DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>PRAKATA</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR FORM</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Alasan Pemilihan Judul</b> .....	1
<b>1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata</b> .....	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	3
<b>1.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata</b> .....	3
1.3.1 Pengenalan Obyek Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Rincian Kegiatan Riil di Perusahaan .....	3
<b>1.4 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata</b> .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
<b>2.1 Prosedur dan Administrasi</b> .....	5
2.1.1 Pengertian Prosedur .....	5
2.1.2 Pengertian Administrasi .....	6
<b>2.2 Ruang Lingkup Asuransi</b> .....	7
2.2.1 Pengertian Asuransi .....	7
2.2.2 Sifat – sifat Asuransi .....	8
2.2.3 Istilah dalam Asuransi .....	8
2.2.4 Jenis – jenis Asuransi .....	9
2.2.5 Fungsi dan Tujuan Asuransi .....	10
<b>2.3 Pengertian Polis Asuransi</b> .....	12
<b>2.4 Pengertian dan Jenis Klaim</b> .....	12
2.4.1 Pengertian Klaim .....	12
2.4.2 Jenis – jenis Klaim .....	13
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM INSTANSI</b> .....	15
<b>3.1 Sejarah Singkat Sejarah PT Asuransi Jiwasraya (Persero)</b> .....	15
3.1.1 Sejarah PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember .....	16
3.1.2 Visi dan Misi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) .....	16

3.1.3	Logo PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) .....	18
3.1.4	Kondisi Lingkungan PT Asuransi Jiwasraya (Persero).....	18
<b>3.2</b>	<b>Struktur Organisasi</b> .....	<b>19</b>
3.2.1	Jumlah Karyawan dan Pemegang Polis Beserta Klasifikasinya .....	27
3.3.2	Produk Asuransi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) .....	28
<b>3.3</b>	<b>Kegiatan Pokok PT Asuransi Jiwasraya (Persero)</b> .....	<b>36</b>
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA</b> .....	<b>40</b>
<b>4.1</b>	<b>Administrasi Pelaksanaan Pengajuan Pendaftaran Asuransi JS Prestasi</b> .....	<b>41</b>
<b>4.2</b>	<b>Administasi Pelaksanaan Pengajuan Klaim Tebus/ Ekspirasi/ JatuhTempo/ Beasiswa/ Redemption</b> .....	<b>51</b>
<b>4.3</b>	<b>Administrasi Pengajuan Klaim Meninggal Dunia Pertanggung Perorangan</b> .....	<b>54</b>
<b>4.4</b>	<b>Praktek Kerja Nyata di Bagian Lain</b> .....	<b>59</b>
<b>4.5</b>	<b>Identifikasi Masalah Dan Alternatif Solusi</b> .....	<b>60</b>
4.5.1	Identifikasi Permasalahan .....	60
4.5.2	Alternatif Solusi .....	61
<b>BAB 5.</b>	<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>64</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>67</b>

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
1.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	4
3.1 Jumlah Karyawan Tahun 2019	
PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember.....	27
3.2 Jumlah Pemegang Polis Tahun 2015-2019	
PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember.....	28



**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
3.1 Logo PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember .....	18
3.2 Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember .....	19
4.1 Ilustrasi Pelaksanaan Pengajuan Pendaftaran JS Prestasi .....	41
4.2 Formulir Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ).....	42
4.3 Formulir Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ).....	44
4.4 Formulir Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ).....	46
4.5 Formulir Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ).....	48
4.6 Ilustrasi Prosedur Klaim Tebus/Ekspirasi/Jatuh Tempo/Beasiswa/ Redemption .....	51
4.7 Formulir Pengajuan Klaim Ekspirasi/Tahapan/Berkala Penebusan Pertanggung Perorangan .....	53
4.8 Formulir Pengajuan Klaim Meninggal Dunia Pertanggung Perorangan ...	55
4.9 Formulir Pengajuan Klaim Meninggal Dunia Pertanggung Perorangan ...	57
4.10 Formulir Pengajuan Klaim Meninggal Dunia Pertanggung Perorangan ..	58

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Halaman
1. Surat Pengajuan Klaim .....	67
2. Polis Nasabah.....	69
3. Fotocopy Kuitansi Premi .....	71
4. Fotocopy KTP Nasabah .....	72
5. Form Pengajuan Klaim Meninggal Dunia .....	73
6. Surat Ijin Permohonan PKN .....	76
7. Surat Keterangan PKN.....	77
8. Daftar Hadir .....	78
9. Nilai Hasil PKN .....	79
10. Surat Keterangan Selesai Magang .....	80
11. Persetujuan Penyusunan Laporan PKN .....	81
12. Kartu Konsultasi .....	82

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Alasan Pemilihan Judul**

Perusahaan asuransi merupakan perusahaan jasa yang menyediakan berbagai polis asuransi untuk melindungi seseorang atau nasabahnya dari berbagai macam resiko kerugian dengan cara membayar premi secara teratur. Perkembangan perusahaan asuransi selalu mendapat perhatian para pakar akademik dan media masa. Asuransi sangat berperan dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam hal yang kita tidak inginkan seperti kecelakaan. Tetapi dalam hal ini tidak banyak masyarakat yang paham tentang pentingnya jaminan asuransi apabila terjadi hal-hal yang kita tidak inginkan dikemudian hari, seperti kematian. Sehingga pemahaman mengenai asuransi terhadap masyarakat perlu ditingkatkan, agar dapat memahami berbagai manfaat dari jaminan asuransi.

Salah satu bentuk asuransi yang umum dipahami oleh masyarakat adalah asuransi jiwa. Asuransi jiwa merupakan suatu jasa yang diberikan oleh perusahaan asuransi dalam penanggulangan resiko yang dikaitkan dengan jiwa atau meninggalnya seseorang (Siamat, 2004: 425). Dalam asuransi jiwa yang dipertanggungjawabkan adalah asuransi yang disebabkan oleh kematian. Resiko yang mungkin timbul pada asuransi jiwa terutama terletak pada unsur waktu, oleh karena itu sulit untuk mengetahui kapan seseorang tersebut akan meninggal dunia. Untuk memperkecil resiko tersebut, perlu diadakannya pertanggungjawaban jiwa.

Alasan memilih PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember sebagai tempat praktek kerja nyata dikarenakan lebih mengarah kepada pembahasan prosedur klaim sesuai yang ingin diterapkan oleh penulis. Pada perusahaan ini terdapat banyak produk asuransi termasuk JS Prestasi. JS Prestasi adalah program asuransi pendidikan yang dapat membantu orang tua untuk mempersiapkan dana pendidikan untuk putra-putrinya sampai dengan jenjang perguruan tinggi. Asuransi jiwa ini memiliki dua unsur yaitu saving dan proteksi. Saving bertujuan untuk menciptakan suatu dana/nilai tunai agar mampu mengalahkan laju inflasi, sehingga dana atau nilai tunai yang tercipta bisa

digunakan untuk keperluan dana pemegang polis. Sedangkan proteksi mempunyai tujuan memberikan proteksi jika tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi akan mendapat 100% uang asuransi kepada ahli waris atau meninggal dunia karena kecelakaan dibayarkan sebesar 200% uang asuransi kepada ahli waris.

Peserta berhak bertanya dengan jelas bagaimana prosedur klaim asuransi dan dokumen apa saja yang harus disertakan. Tentu saja dokumen yang disertakan berbeda untuk tiap pengajuan klaim. Hal lain yang harus diketahui adalah kredibilitas perusahaan asuransi, setidaknya kita perlu mengecek riwayat pembayaran klaim nasabah perusahaan selama ini apakah mempersulit nasabah atau lancar-lancar saja.

Secara khusus, dalam proses klaim perusahaan akan memberitahukan bagaimana suatu kejadian harus dilaporkan kepada perusahaan asuransi, tindakan apa yang harus dilakukan, informasi apa yang diperlukan oleh perusahaan asuransi untuk mendukung pengajuan klaim peserta.

Disinilah peran administrasi klaim sangat penting, karena dilihat dari permasalahan dalam proses pencairan klaim tidak bisa dilakukan dengan alasan permohonan polis yang diajukan oleh pemegang polis ditolak oleh pihak asuransi dikarenakan diperlukan dokumen pendukung yang harus diurus terlebih dahulu dan memakan waktu yang tidak sebentar, walaupun dokumen telah lengkap ternyata belum dapat diproses karena masih diperlukan dokumen yang telah dilegalisir oleh kelurahan dan kecamatan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dari itu penulisan laporan Praktek Kerja Nyata ini diberi judul **“PROSEDUR ADMINISTRASI KLAIM DANA KELANGSUNGAN BELAJAR JS PRESTASI PADA PT. JIWASRAYA (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER”**

## 1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

### 1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

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

- a. Untuk mengetahui dan memahami prosedur administrasi klaim dana kelangsungan belajar JS Prestasi pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember.
- b. Untuk membantu pelaksanaan administrasi pendaftaran hingga klaim dana kelangsungan belajar JS Prestasi, meningkatkan kemampuan dan softskill ilmu wawasan yang telah ditempuh selama perkuliahan pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Kabupaten Jember.

### 1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelaksanaan Administrasi Asuransi Beasiswa JS Prestasi pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember.

## 1.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

### A. Obyek Praktek Kerja Nyata

Obyek pelaksanaan praktek kerja nyata ini dilaksanakan di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember Jl. PB. Sudirman Nomor 31 Jember, Jemberlor, Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118, PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Telepon/Faksimile Jiwasraya 0331-487464. Website/E-mail Jiwasraya <http://www.jiwasraya.co.id>

### B. Rincian Kegiatan Riil Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan selama 30 hari, yaitu pada tanggal 1 Februari 2019 s/d 1 Maret 2019, Praktek Kerja Nyata dilaksanakan selama 200 jam kerja efektif. Adapun jam kerja PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Jam Kerja Efektif PT Asuransi Jiwasraya (Persero)  
Kantor Cabang Jember

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

#### 1.4 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata (magang) yang dilaksanakan di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan PKN di PT Asuransi Jiwasraya (Persero)  
Kantor Cabang Jember

No	Kegiatan	Minggu Ke-				
		I	II	III	IV	V
1	Perkenalan dengan karyawan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember dan karyawan yang bersangkutan.	X				
2	Memperoleh penjelasan cara kerja dari pihak yang ditunjuk sehubungan dengan judul yang diambil.	X	X	X		
3	Mengarsip data pendaftaran nasabah JS Prestasi, mencetak surat edaran untuk nasabah yang menunggak pembayaran premi bulanan.		X	X	X	X
4	Membantu nasabah mempersiapkan dokumen pengajuan klaim JS Prestasi dan Dana Multi Proteksi, membuat surat pengajuan klaim dan formulir pengajuan klaim		X	X	X	X
5	Sosialisai Program – program PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember di berbagai instansi			X	X	X



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Prosedur dan Administrasi

##### 2.1.1 Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan rangkaian yang saling berhubungan satu sama lainnya, prosedur biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen. Menurut Mulyadi (2013:5) dalam bukunya yang berjudul “Sistem Akuntansi” mengemukakan bahwa :

Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikel, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang.

Sedangkan menurut dr.Azhar Susanto (2008:264), dalam bukunya yang berjudul “Sistem Informasi Akuntansi” mengemukakan bahwa :

Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang.

Jadi dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah rangkaian langkah yang dilaksanakan untuk menyelesaikan kegiatan atau aktivitas. Sehingga dapat tercapainya tujuan yang diharapkan secara efektif dan efisien, serta dapat dengan mudah menyelesaikan suatu masalah serta terperinci menurut jangka waktu yang telah ditentukan. Prosedur memiliki karakteristik (Mulyadi, 2013:8) yaitu sebagai berikut :

- a. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.
- b. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya semaksimal mungkin.
- c. Prosedur menunjukkan urutan - urutan yang logis dan sederhana.
- d. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
- e. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan.
- f. Mencegah terjadinya penyimpangan.
- g. Adanya suatu pedoman kerja yang harus diikuti oleh anggota – anggota organisasi.

### 2.1.2 Pengertian Administasi

Administasi merupakan kegiatan yang sangat penting dalam suatu perusahaan yang 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.

Unsur – unsur yang terkandung dalam pelaksanaan administrasi adalah sebagai berikut :

a. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan rangkaian untuk menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi setiap kegiatan dari suatu kerja sama yang bersangkutan.

b. Manajemen

Manajemen adalah kegiatan yang mengarahkan karyawan dan segenap fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar – benar tercapai.

c. Tata hubungan

Tata hubungan adalah perbuatan penyampaian warta dari satu pihak kepada pihak lain dalam usaha kerja sama.

d. Kepegawaian

Kepegawaian adalah rangkaian kegiatan mengatur dan mengurus tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerja sama yang dilakukan.

e. Keuangan

Keuangan adalah rangkaian kegiatan mengelola pembelanjaan baik pendapatan maupun pengeluaran dalam usaha kerja sama yang dilakukan.

f. Tata usaha

Tata usaha adalah rangkaian kegiatan menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan keterangan – keterangan yang diperlukan dalam usaha kerja sama.

g. Perwakilan

Perwakilan adalah serangkaian kegiatan menciptakan hubungan baik dan mendukung masyarakat sekitar terhadap usaha kerja sama ini.

## 2.2 Ruang Lingkup Asuransi

### 2.2.1 Pengertian Asuransi

Menurut Salim (2005:1), Asuransi adalah suatu kemauan untuk menetapkan kerugian – kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti kerugian – kerugian besar yang belum pasti, Salim (2005:4) mengemukakan bahwa risiko adalah ketidakpastian yang mungkin melahirkan kerugian dalam asuransi.

Risiko yang dialihkan 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. Risiko 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. Risiko terbakarnya bangunan atau harta benda di dalamnya sebagai akibat sambaran petir, kelalaian manusia, arus pendek.

Setiap asuransi pasti memiliki manfaat, Menurut Fahmi (2016:206) secara umum asuransi memiliki manfaat yaitu :

- a. Memberikan jaminan perlindungan dari risiko – risiko kerugian yang diderita satu pihak.
- b. Meningkatkan efisiensi, karena tidak perlu secara khusus mengadakan pengamanan dan pengawasan untuk memberikan perlindungan yang memakan banyak tenaga, waktu dan biaya.
- c. Transfer risiko, 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 cukup hanya dengan mengeluarkan biaya yang jumlahnya tertentu dan tidak perlu mengganti/membayar sendiri kerugian yang timbul yang jumlahnya tidak tentu dan tidak pasti.
- e. Dasar bagi pihak bank untuk memberikan kredit karena bank memerlukan jaminan perlindungan atas agunan yang diberikan oleh peminjam uang.
- f. Sebagai tabungan, karena jumlah yang dibayar kepada pihak asuransi akan dikembalikan dalam jumlah yang lebih besar. Hal ini khusus berlaku untuk asuransi jiwa.

### 2.2.2 Sifat – sifat Asuransi

Sifat – sifat perjanjian asuransi berdasarkan batasan dari pasal 246 KUHD, adalah sebagai berikut :

- 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 adalah 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 mana diadakan pertanggungan itu terjadi.
- c. Perjanjian asuransi adalah perjanjian timbal balik. Kewajiban penanggung mengganti rugi diharapkan dengan kewajiban tertanggung membayar premi.
- d. Kerugian yang diderita adalah sebagai akibat dari peristiwa yang tidak tertentu atas mana diadakannya pertanggungan.

### 2.2.3 Istilah dalam Asuransi

Berikut adalah beberapa istilah yang perlu dipahami dalam asuransi (Potabuga, 1995 : 109) yaitu :

- a. Premi

Premi adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan setiap bulannya sebagai kewajiban dari tertanggung atas keikutsertaannya di asuransi. Besarnya premi atas keikutsertaan di asuransi yang harus dibayarkan telah ditetapkan oleh

perusahaan asuransi dengan memperhatikan keadaan – keadaan dari tertanggung.

b. Polis

Polis adalah suatu perjanjian asuransi atau pertanggungan bersifat konsensual (adanya kesepakatan), harus dibuat secara tertulis dalam suatu akta antara pihak yang mengadakan perjanjian. Pada akta yang dibuat secara tertulis itu dinamakan “polis”. Jadi polis adalah bukti perjanjian pertanggungan yang merupakan bukti tertulis.

c. Pemegang Polis

Pemegang polis adalah orang atau badan yang mengadakan perjanjian asuransi dengan perusahaan asuransi jiwa atau penanggung.

d. Klaim

Klaim asuransi adalah sebuah permintaan premi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan perjanjian. Klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui.

e. Penanggung

Penanggung menurut asuransi jiwa adalah perusahaan asuransi jiwa yang memberikan pertanggungan dan mengadakan perjanjian tanggung menanggung dengan pemegang polis. Perusahaan asuransi adalah perusahaan yang mendapatkan izin usaha perasuransian dari pemerintah atau regulator.

f. Tertanggung

Tertanggung adalah orang yang atas jiwanya diasuransikan atau pihak yang ditanggung oleh polis asuransi.

g. Penerima Manfaat

Penerima manfaat adalah seorang atau badan yang ditunjuk dalam polis oleh pemegang polis asuransi jiwa untuk menerima manfaat atau manfaat polis.

h. Risiko

Risiko dalam asuransi adalah ketidakpastian akan terjadinya suatu peristiwa yang dapat menimbulkan kerugian ekonomis.

#### 2.2.4 Jenis – jenis Asuransi

Para ahli berbeda pendapat di dalam menyebutkan jenis – jenis asuransi, karena masing – masing melihat dari aspek tertentu. Puspitasari (2015:3) menyebutkan jenis – jenis asuransi ditinjau dari aspek peserta dan pertanggung meliputi :

1. Asuransi ditinjau dari aspek peserta terdiri dari :
  1. Asuransi pribadi yaitu asuransi yang dilakukan seseorang untuk menjamin dari bahaya tertentu. Asuransi ini mencakup hampir seluruh bentuk asuransi, selain asuransi sosial.
  2. Asuransi sosial yaitu asuransi jaminan yang diberikan kepada komunitas tertentu, seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS), anggota TNI dan POLISI, orang – orang yang sudah pensiun, orang – orang yang tidak mampu dan lain – lainnya. Asuransi ini biasanya diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat mengikat. Seperti asuransi kesehatan, asuransi pensiun hari tua, asuransi tenaga kerja dan lain – lain.
2. Asuransi ditinjau dari aspek pertanggung meliputi :
  1. Asuransi kerugian adalah asuransi yang memberikan ganti rugi kepada tertanggung yang menderita kerugian barang atau benda miliknya, kerugian terjadi karena adanya bencana atau bahaya terhadap pertanggungan ini diadakan, baik kerugian itu berupa kehilangan nilai pakai atau kekurangan nilainya atau kehilangan keuntungan yang diharapkan oleh tertanggung. Penanggung tidak harus membayar ganti rugi kepada tertanggung jika selama jangka waktu perjanjian objek pertanggungan tidak mengalami bencana atau bahaya yang dipertanggungkan.
  2. Asuransi jiwa adalah sebuah janji dari perusahaan asuransi kepada nasabahnya bahwa apabila si nasabah mengalami risiko kematian dalam hidupnya, maka perusahaan asuransi akan memberikan santunan dengan jumlah tertentu kepada ahli waris dari nasabah tersebut.

#### 2.2.5 Fungsi dan Tujuan Asuransi

Menurut Danarti (2011:15) menjelaskan bahwa fungsi dari suatu asuransi adalah sebagai berikut :

## 1. Fungsi Asuransi

### a. Transfer risiko

Dengan membayar suatu premi yang relatif kecil, seorang atau perusahaan dapat memindah ketidakpastian atas hidup dan harta bendanya (risiko) ke perusahaan asuransi.

### b. Kumpulan dana

Premi yang diterima akan dikumpulkan oleh perusahaan asuransi sebagai dana untuk membayar risiko yang terjadi.

### c. Pemerataan biaya

Cukup hanya mengeluarkan biaya yang jumlahnya tertentu dan tidak perlu mengganti/membayar sendiri kerugian yang timbul yang jumlahnya tidak tentu atau tidak pasti.

### d. Sebagai tabungan

Jumlah yang dibayar kepada pihak asuransi akan dikembalikan dalam jumlah yang lebih besar. Hal ini hanya berlaku untuk asuransi jiwa.

## 2. Tujuan Asuransi

Menurut Danarti (2011:16) tujuan dari asuransi dapat diklarifikasikan sebagai berikut antara lain :

### a. Dari segi ekonomi

Yaitu untuk mengungi ketidakpastian dari hasil usaha yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan dalam kegiatan memenuhi kebutuhan atau mencapai suatu tujuan.

### b. Dari segi hukum

Memindahkan risiko yang akan dihadapi oleh suatu objek atau suatu kegiatan bisnis kepada pihak lain.

### c. Dari segi tata niaga

Untuk membagi risiko yang dihadapi oleh semua peserta program asuransi.

### d. Dari segi kemasyarakatan

Menanggung kerugian secara bersama – sama antara semua peserta program asuransi.

e. Dari segi sistematis

Meramalkan besarnya kemungkinan terjadinya risiko dan hasil ramalan itu dipakai sebagai dasar untuk membagi risiko kepada semua peserta program asuransi.

### **2.3 Pengertian Polis Asuransi**

Dalam suatu perjanjian antara dua pihak yang mengandung unsur ekonomis memerlukan suatu bukti untuk mencegah suatu kemungkinan yang dapat merugikan satu sama lain antara pihak. Dalam asuransi bukti tersebut dinamakan polis asuransi. Menurut pasal 25 KUHD : "Perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut polis", selanjutnya Peraturan Pemerintah pasal 19 ayat 910 no. 73 tahun 1993 menyebutkan bahwa :

*"Polis atau bentuk perjanjian asuransi dengan nama apapun, berikut lampiran yang merupakan satu kesatuan dengannya tidak boleh mengandung kata – kata atau kalimat yang menimbulkan penafsiran yang berbeda mengenai risiko yang ditutup asuransinya, kewajiban penanggung dan kewajiban tertanggung, atau mempersulit tertanggung"*.

Berdasarkan ketentuan pasal dan pengertian tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa polis merupakan suatu bentuk perjanjian yang berfungsi sebagai alat bukti tertulis bahwa telah terjadi perjanjian asuransi antara tertanggung dengan penanggung.

Syarat – syarat umum polis PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Kabupaten Jember yang didalamnya juga mengatur tentang pembayaran premi, dinyatakan bahwa premi dari asuransi jiwa adalah premi bulanan, kuartalan, semesteran, tahunan dan data diangsur beberapa angsuran dengan persetujuan badan usaha. Besaran premi ditentukan oleh jenis produk, besar uang pertanggungan, usia, jenis kelamin, merokok/tidak merokok dan risiko/gaya hidup seseorang.

### **2.4 Pengertian dan Jenis Klaim**

#### **2.4.1 Pengertian Klaim**

Pengertian Klaim secara umum menurut Amrin Abdullah (2006:121) klaim asuransi adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada

penanggung untuk memperoleh haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia klaim adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki/mempunyai) atas sesuatu. Dengan kata lain, klaim dapat dikatakan bahwa pengajuan atau tuntutan atas hak seseorang untuk mendapatkan haknya atas kerugian berdasarkan perjanjian yang telah dibuat.

Definisi menurut PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Klaim Asuransi Jiwa adalah suatu tuntutan atas hak dari pemegang polis atau yang ditunjuk kepada pihak asuransi, atas sejumlah uang pertanggungan atau nilai tunai, yang timbul karena syarat – syarat dalam perjanjian asuransinya telah dipenuhi. Penerima klaim yaitu pemegang polis atau yang ditunjuk yang 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 SPP (Servis Pemegang Polis)
- b. Investasi klaim
- c. Keputusan pembayaran klaim oleh Kepala Administrasi dan Keuangan
- d. Perhitungan pembayaran klaim
- e. Persetujuan pembayaran klaim dari kantor pusat
- f. Pencatatan klaim
- g. Pembayaran klaim kepada klaiman
- h. Persiapan berkas klaim

#### **2.4.2 Jenis – jenis Klaim**

Jenis Klaim menurut PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) ada delapan, yaitu :

- a. Klaim Habis Kontrak

Terjadi apabila pemegang polis mengajukan pembayaran manfaat asuransi atas polis yang jangka waktu perjanjian asuransinya sudah berakhir dan polisnya dalam keadaan inforce.

b. Klaim Meninggal Dunia

Terjadi apabila pemegang polis atau yang ditunjuk mengajukan pembayaran manfaat asuransi jika tertanggung meninggal dunia dan polisnya dalam keadaan inforce.

c. Klaim Penebusan

Terjadi apabila pemegang polis mengajukan pembayaran seluruh nilai tunai polisnya.

d. Klaim Pengambilan Sebagian Nilai Tunai

Terjadi apabila pemegang polis memutuskan untuk mengambil sebagian nilai polisnya.

e. Klaim Dana Beasiswa / Dana Kelangsungan Belajar (DKB)

Terjadi apabila pemegang polis atau yang ditunjuk mengajukan Dana Beasiswa / DKB / Tahapan yang sudah jatuh tempo dan polisnya dalam keadaan inforce.

f. 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 bebas premi habis kontrak).

g. Klaim Kecelakaan

Terjadi apabila pemegang polis atau yang ditunjuk mengajukan pembayaran manfaat asuransi jika tertanggung meninggal atau cacat tetap atau menjalani rawat inap karena kecelakaan dan polisnya dalam keadaan inforce serta pemegang polis membayar premi kecelakaan.

h. Klaim Rawat Inap

Terjadi bila pemegang polis mengajukan pembayaran manfaat asuransi jika tertanggung menjalani rawat inap di rumah sakit dan polisnya dalam keadaan inforce.



## BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

### 3.1 Sejarah PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)

Perusahaan ini berdiri dengan satu tujuan mulia, yaitu mendidik masyarakat merencanakan masa depan. Tanggal 31 Desember 1859 menjadi awal kiprah Jiwasraya di Indonesia yang lahir dengan nama *Nederlandsche Indische Levenverzekering en Lijvrente Maatschappij* (NILLMIJ). Dalam perjalanannya, perusahaan mengalami peleburan dengan sembilan perusahaan milik pemerintah kolonial Belanda lainnya dan satu perusahaan nasional. Pada tahun 1973 beralih menjadi perusahaan milik pemerintah Indonesia yang kini lebih dikenal sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Kini Perseroan yang lebih populer dengan nama Asuransi Jiwasraya ini menjelang usia 1,5 abad. Sepanjang itu pula kinerjanya terus ditempa demi meraih kepercayaan masyarakat. Sinergi antara tujuan mulia dengan kekuatan bisnis, mampu mengantar Jiwasraya menjadi perusahaan asuransi yang handal dan terpercaya.

Dalam menjalankan usahanya, Jiwasraya selalu berusaha menyesuaikan diri dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Itu sebabnya perusahaan selalu mengadakan pembaharuan demi menjawab tuntutan zaman, diantaranya pada tahun 2003 dengan mengganti logo yang sekaligus mengganti identitas perusahaan. Semangat baru tersebut juga diwujudkan dalam motto 3-P yaitu *Product, Process, dan People*.

Jaringan pelayanan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) saat ini tersebar di seluruh Indonesia dan memiliki 1 kantor pusat yang berkedudukan di Jakarta, 17 kantor cabang ditingkat propinsi, 71 kantor perwakilan ditingkat propinsi maupun di daerah tingkat, dan 256 kantor unit produksi di daerah tingkat II. Hal ini diupayakan untuk menciptakan pelayanan yang cepat dan tepat (*just in time*). Dengan motto baru *Secure Your Life*, Jiwasraya berdasarkan pengalaman selama ini percaya bahwa dapat melindungi nasabah dengan sebaik-baiknya melalui pelayanan jasa asuransi jiwa. Karena hanya perusahaan yang memiliki manajemen

yang baik dan profesional serta berpengalaman yang mampu memberikan pelayanan dengan baik.

Pemilik atau pemegang saham tunggal PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) adalah Menteri Keuangan Republik Indonesia Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan perwakilan pemilik yang mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan final mengenai perusahaan, termasuk di dalamnya mengenai Pengesahan Rencana Kerja dan Pengesahan Anggaran Perseroan.

### **3.1.1 Sejarah PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember**

PT. Asuransi Jiwasraya (Perseero) Kantor Cabang Jember pertama kali didirikan pada tanggal 1 Januari 1969 berlokasi di Jalan R.A Kartini Nomor 23 Jember. Status yang ada sebagai Kantor Unit Daerah (KPUD) yang menjadi bagian dari kantor Surabaya dan diresmikan oleh Kepala Cabang Surabaya Drs. Sutrisno A.Y.

Kantor Unit Daerah (KPUD) kemudian diubah menjadi menjadi Kantor Perwakilan Perusahaan Negara (KPPN) Asuransi Jiwasraya pada tahun 1971. Kemudian pada tahun 1982, Perusahaan Negara Asuransi Jiwasraya Perwakilan Jember masuk sebagai cabang Malang dan berpindah di lokasi jalan P.B Sudirman No. 31, Jember. Pada saat itu sudah menjadi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember yang beroperasi di bawah pengawasan Depkeu Direktorat Jenderal Moneter. Hingga kini dikenal dengan nama PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.

### **3.1.2 Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember**

Adapun Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) sebagai berikut :

a. Visi

Visi dari PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) adalah "Menjadi Perusahaan Asuransi Nasional bertaraf Internasional yang terpercaya dan terdepan dalam inovasi produk dan layanan".

b. Misi

Misi dari PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) adalah "Membantu setiap keluarga Indonesia memiliki kepastian perlindungan mewujudkan masa depan yang lebih sejahtera".

Misi ini dapat dirinci sebagai berikut :

**Tata Nilai (*Core Value*) PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) – PASTI**

1. **Profesional** (*Professional*), dimaksudkan bahwa setiap karyawan dan mitra kerja Perusahaan harus menjalankan tugas dan fungsinya secara benar, penuh tanggung jawab, serta berkomitmen untuk meningkatkan kualitas diri masing – masing.
2. **Akurat** (*Accurate*), dimaksudkan bahwa setiap karyawan dan mitra kerja Perusahaan harus menghasilkan pekerjaan yang dapat diandalkan sebagai dasar pengambilan keputusan yang tepat.
3. **Servis Prima** (*Service Excellence*), dimaksudkan bahwa setiap elemen Perusahaan harus dapat memahami dan bertindak untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan melebihi dari yang diharapkan baik untuk pelanggan internal maupun pelanggan eksternal
4. **Terpercaya** (*Trustworthy*), dimaksudkan bahwa setiap karyawan dan mitra kerja Perusahaan harus memiliki sikap kerja dan keterampilan serta kompetensi yang dapat menciptakan perilaku disiplin dan berkomitmen sehingga dapat selalu diandalkan dalam memberikan layanan kepada pelanggan maupun dalam pelaksanaan tugasnya.
5. **Integritas** (*Integrity*), dimaksudkan bahwa setiap karyawan dan mitra kerja Perusahaan harus bertindak konsisten sesuai dengan nilai – nilai yang berlaku di perusahaan, dalam arti senantiasa berpedoman kepada ketentuan perundang – undangan dan/ atau ketentuan Perusahaan yang berlaku.
6. **Inovasi** (*Innovation*), dimaksudkan bahwa setiap karyawan dan mitra kerja Perusahaan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya hendaknya terbiasa berpikir ”out of the box”, dalam artian terbiasa dan terlatih dalam menghasilkan gagasan, ide, metode, cara, dan program yang baru yang dapat mempercepat dan mendukung proses bisnis Perusahaan serta memberikan nilai tambah bagi kemajuan Perusahaan.

### 3.1.3 Logo PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)



Gambar: 3.1 Logo PT Asuransi Jiwasraya (Persero)

Sumber: PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember, Februari 2019

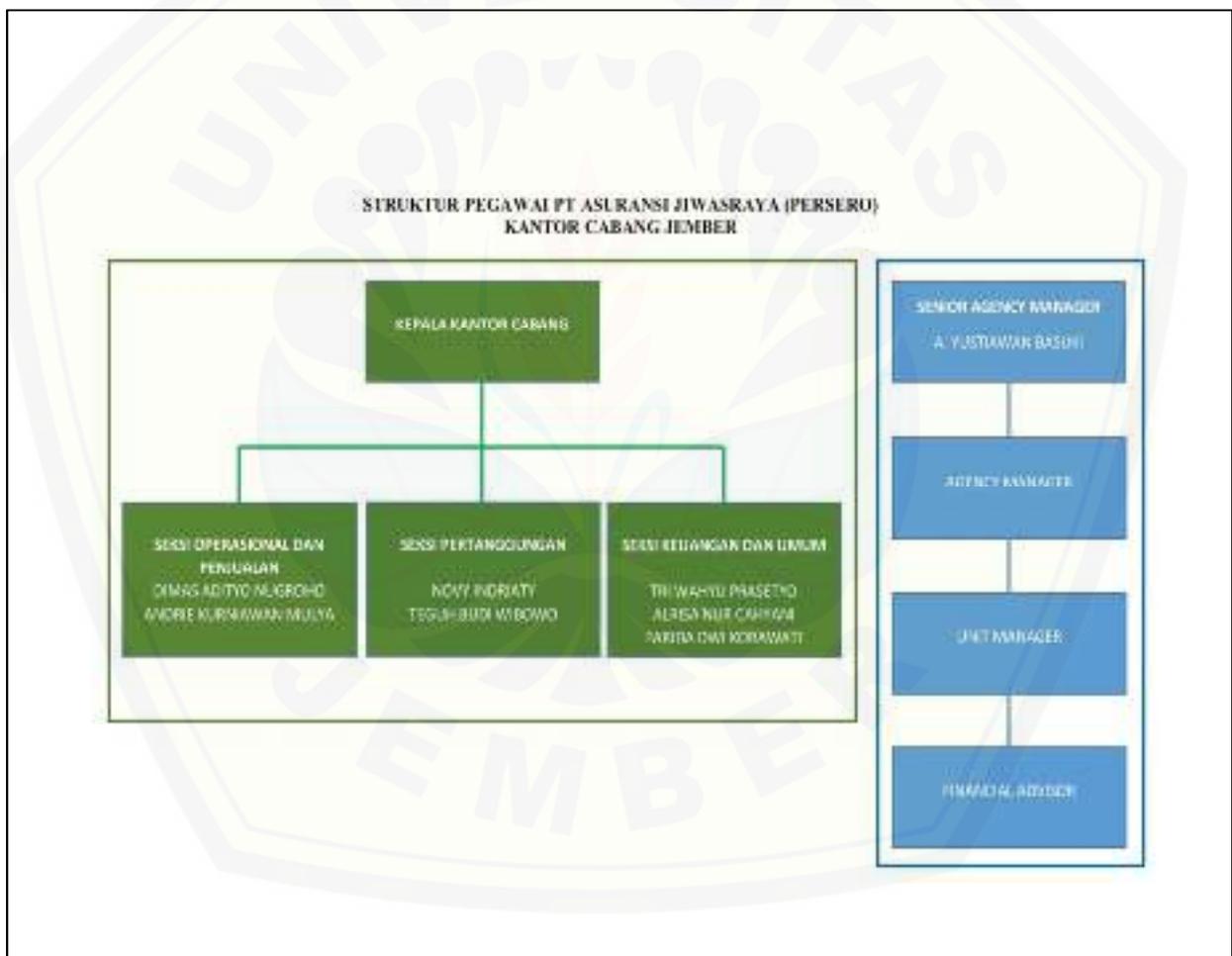
Direktur Umum PT Asuransi Jiwasraya (Persero) memperkenalkan logo baru berupa visualisasi pohon yang menyerupai dua hati. Logo baru tersebut memiliki makna perlindungan masa depan yaitu *peace of mind* yang artinya ketentraman hati dan pikiran. Logo tersebut juga memberikan simbol keteguhan hati PT Asuransi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

### 3.1.4 Kondisi Lingkungan PT Asuransi Jiwasraya (Persero)

Lingkungan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember sangat nyaman, rapi, kebersihan sangat diutamakan, dan setiap ruangan diberikan fasilitas berupa AC dan koneksi internet Wi-Fi yang sangat baik. PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember memiliki lahan parkir yang luas untuk kendaraan sepeda motor dan mobil. Akses menuju Kantor PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember sangat mudah, hanya membutuhkan sekitar 5 menit dari pusat Kota Jember yang beralamatkan di Jalan PB Sudirman Nomor 31 Jember. Semua itu bertujuan untuk meningkatkan profesionalitas karyawan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 3.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)

Struktur organisasi adalah bentuk atau bagan pengelompokan pekerjaan yang pembagiannya disesuaikan dengan tingkat jabatan masing – masing yang bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi. Dilihat dari wilayah kerjanya yang begitu luas, maka perusahaan tersebut mempunyai bidang – bidang tugas yang dipersiapkan dengan jelas dan tertata rapi dibagi sesuai dengan potensi atau kemampuan masing – masing individu untuk bisa mewujudkan dan mencapai tujuan – tujuan dalam organisasi tersebut.



Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember

Sumber Data : PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember, 2019

Berikut penjabaran tugas dari masing – masing seksi dalam struktur organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember :

a. Kepala Cabang

Kepala Cabang PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office mempunyai tugas utama antara lain :

1. Menyetujui perencanaan strategi kantor cabang sesuai kebutuhan perusahaan.
2. Mengkoordinir, memimpin kantor cabang secara terintegrasi serta mendukung pencapaian target perusahaan.
3. Menyetujui laporan terkait kantor cabang.
4. Mengkoordinasikan kegiatan kantor cabang.
5. Menyetujui pedoman, kebijakan, SOP dan instruksi kerja terkait sistem dan pengelolaan kantor cabang.
6. Memastikan program kerja kantor cabang selaras dengan sasaran strategis perusahaan yang telah ditetapkan.
7. Melakukan *continous improvement* terhadap proses bisnis kantor cabang agar mendukung pencapaian strategi perusahaan.
8. Mengidentifikasi dan mngembangkan budaya inovasi serta peluang perbaikan kantor cabang.
9. Membangun kompetensi personal di unit kerjanya sehingga memenuhi standar kompetensi yang ditentukan melalui keterlibatan dalam proses *assesment* , pelaksanaan pelatihan *coaching*, dan *conselling*.
10. Identifikasi resiko yang mungkin terjadi yang dapat berdampak pada kinerja dan reputasi perusahaan.
11. Mengevaluasi kerja sama dengan pihak ketiga dalam penyelenggaraan kantor cabang.

Kepala Cabang PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember mempunyai fungsi utama antara lain :

1. Merencanakan, mengkoordinir, memimpin dan mengawasi pelaksanaan semua kegiatan kantor cabang mulai dari operasional, penjualan, pertanggung jawaban hingga keuangan dan umum agar efektif

dan efisien guna mendukung pencapaian target yang ditetapkan dan optimalisasi pendapatan perusahaan dalam rangka mencapai visi dan misi perusahaan dengan menerapkan regulasi terkait industri asuransi dan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*).

2. Mengkoordinasikan dan memantau serta mengevaluasi pelaksanaan aktifitas kantor cabang.
- b. Seksi Operasional dan Penjualan

Seksi Operasional dan Penjualan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember mempunyai tugas utama antara lain :

1. Mengusulkan perencanaan strategi operasional dan penjualan di kantor cabang sesuai kebutuhan perusahaan.
2. Analisa data dan mengajukan laporan terkait operasional dan penjualan di kantor cabang kepada Kepala kantor cabang.
3. Mengkoordinasikan kegiatan operasional dan penjualan di kantor cabang perusahaan.
4. Pelaksana kegiatan operasional pelatihan untuk agen agar efektif dan efisien guna mendukung pencapaian target yang ditetapkan.
5. Melakukan evaluasi kinerja agen.
6. Menyusun dan mengajukan pedoman, kebijakan, SOP, dan instruksi kerja terkait sistem dan pengelolaan operasional dan penjualan di kantor cabang.
7. Mengkoordinasikan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) terkait operasional dan penjualan di kantor cabang.
8. Supervisor program kerja dan proses bisnis operasional dan penjualan di kantor cabang selaras dengan sasaran strategis perusahaan yang telah ditetapkan.
9. Melakukan *continuous improvement* terhadap proses bisnis operasional dan penjualan di kantor cabang agar mendukung pencapaian strategi perusahaan.

10. Mengidentifikasi dan mengembangkan budaya inovasi serta peluang perbaikan pada bidang operasional dan penjualan di kantor cabang (Branch Office).
11. Membangun kompetensi personel di unit kerjanya sehingga memenuhi standar kompetensi yang ditentukan melalui keterlibatan dalam proses assessment, pelaksanaan, pelatihan, *coaching* dan *conselling*.
12. Identifikasi risiko yang mungkin terjadi yang dapat berdampak pada kinerja dan reputasi perusahaan.

Seksi Operasional dan Penjualan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office mempunyai fungsi utama antara lain :

1. Pelaksana kegiatan operasional dan penjualan di kantor cabang agar efektif dan efisien guna mendukung pencapaian target yang ditetapkan dan optimalisasi pendapatan perusahaan dalam rangka mencapai visi dan misi perusahaan dengan menerapkan regulasi terkait industri asuransi dan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik.
2. Memantau serta mengevaluasi pelaksanaan aktifitas operasional dan penjualan di kantor cabang.

c. Seksi Pertanggung

Fungsi Utama :

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

Tanggung jawab :

1. Mengusulkan strategi dan program kerja pengelolaan pertanggung-an di kantor cabang.
2. Mengusulkan pedoman, kebijakan dan SOP terkait pengelolaan pertanggung di kantor cabang.

3. Memastikan bahwa seluruh inisiatif dan program kerja pertanggung-janaan di kantor cabang selaras dengan strategi perusahaan yang telah ditetapkan.
4. Melakukan analisis dan memberikan masukan strategis kepada manajern pada hal-hal yang dapat memberikan dampak signifikan pada pencapaian strategi perusahaan dari sudut pandang pengelolaan pertanggung-janaan di kantor cabang.
5. Memimpin dan memberikan motivasi kepada seluruh personil yang ada di unit kerjanya agar menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara optimal.
6. Mengkoordinasikan dan memantau serta mengevaluasi pelaksanaan yang pencapaian program kerja RKAP Bagian Pertanggung-janaan di kantor cabang.

Tugas Utama :

1. Mengusulkan Program Kerja dan Anggaran Pertanggung-janaan di kantor cabang pada RKAP.
2. Mengusulkan pedoman, kebijakan dan SOP terkait pengelolaan Pertanggung-janaan di kantor cabang.
3. Mengelola proses bisnis pertanggung-janaan di kantor cabang.
4. Melakukan supervisi atas penilaian risiko sesuai standar, syarat, dan ketentuan Pertanggung-janaan di kantor cabang.
5. Mengusulkan sistem pengelolaan dan proses bisnis *underwriting*.
6. Supervisi jalannya pengelolaan penerbitan polis dan *underwriting*.
7. Melakukan *continous improvement* terhadap proses bisnis pengelolaan Pertanggung-janaan di kantor cabang.
8. Mengidentifikasi dan mengembangkan budaya inovasi serta peluang perbaikan di kantor cabang.
9. Membangun kompetensi personel di unit kerjanya sehingga memenuhi standar kompetensi yang ditentukan melalui keterlibatan dalam proses assesment, pelaksanaan pelatihan, *coaching & counselling*.

10. Mencari langkah mitigasi atas risiko yang mungkin terjadi yang mungkin dapat berdampak pada kinerja dan reputasi perusahaan terkait Kantor Wilayah.

Wewenang :

1. Mengusulkan sistem, prosedur standar (SOP) dan kebijakan pengelolaan pertanggung di kantor cabang.
  2. Menilai kinerja bawahan dan memberi teguran atau surat peringatan sesuai dengan ketentuan perusahaan.
  3. Mungusulkan budget pertanggung di kantir cabang.
  4. Mengumpulkan data/ informasi/ melakukan *benchmarking* Pertanggung di kantor cabang.
  5. Menentukan perencanaan dan pembagian tugas kegiatan di kantor cabang secara efektif dan efisien.
- d. Seksi Keuangan dan Umum

Fungsi utama :

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

Tanggung Jawab :

1. Mengusulkan pedoman, kebijakan dan SOP terkait pengelolaan keuangan dan umum di kantor cabang.
2. Melaksanakan inisiatif dan program kerja keuangan dan umum di kantor cabang.
3. Melakukan analisis dan memberikan masukan strategis kepada Kakancab pada hal-hal yang dapat memberikan dampak yang signifikan pada pencapaian strategi perusahaan dari sudut pandang pengelolaan keuangan dan umum di kantor cabang.
4. Memimpin dan memberikan motivasi kepada seluruh personil yang ada di unit kerjanya agar menjalankan peran dang tanggung jawabnya secara optimal.

5. Mengkoordinasikan dan memantau serta mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian program kerja keuangan dan umum di kantor cabang.

Tugas Utama :

1. Mengusulkan Program Kerja dan Anggaran Keuangan dan Umum di kantor cabang.
2. Mengusulkan pedoman, kebijakan dan SOP terkait pengelolaan Keuangan dan Umum di kantor cabang.
3. Pelaksana pengadaan barang dan jasa sesuai kewenangannya.
4. Pengelola bagian umum di kantor cabang.
5. Mengelola proses bisnis keuangan dan umum di kantor cabang.
6. Monitoring dan evaluasi terhadap jalannya pengelolaan keuangan dan umum di kantor cabang.
7. Melakukan *continous improvement* terhadap proses bisnis pengelolaan keuangan dan umum di kantor cabang agar mendukung pencapaian strategi perusahaan.
8. Mengidentifikasi dan mengembangkan budaya inovasi serta peluang perbaikan di kantor cabang.
9. Membangun kompetensi personel di unit kerjanya sehingga memenuhi standar kompetensi yang ditentukan melalui keterlibatan dalam proses *assesment*, pelaksana pelatihan, *coaching* dan *counselling*.
10. Mencari langkah mitigasi atas risiko yang mungkin terjadi yang dapat berdampak pada kinerja dan reputasi perusahaan terkait PMK.

Wewenang :

1. Mengusulkan sistem, prosedur standar (SOP) dan kebijakan pengelolaan keuangan dan umum di kantor cabang.
2. Menilai kinerja bawahan dan memberi teguran sesuai dengan ketentuan perusahaan.
3. Meminta IT melakukan perubahan sistem aplikasi komputer terkait pengelolaan keuangan dan umum di kantor cabang.
4. Mengusulkan budget keuangan dan umum di kantor cabang ke Kancab.

5. Mengumpulkan data/ informasi/ melakukan benchmarking keuangan dan umum di kantor cabang.
- e. Senior Agency Manager
1. Melakukan pengembangan organisasi kepada bawahannya untuk melakukan penjualan.
  2. Melakukan perencanaan penjualan.
  3. Memastikan eksekusi program training berjalan sesuai dengan program.
  4. Memberikan training coaching dan mentoring.
  5. Memonitor aktivitas penjualan dari hari ke hari (*day to day*)
  6. Mengevaluasi pencapaian rencana dan strategi penjualan polis.
  7. Melakukan pembinaan kepada Agency Manager, Unit Manager dan Financial Advisor.
  8. Memastikan kelancaran pembayaran premi atas portofolio polis organisasinya.
  9. Memonitoring dan mengevaluasi prose bisnis aktivitas agen.
- f. Agency Manager
1. Memasarkan atau menjual produk yang ada di dalam perusahaan.
  2. Merekrut dan manajemen team agar mencapai angka penjualan minimum.
  3. Mengembangkan keilmuan dan skill masing – masing Financial Advisor di dalam team untuk promosi jabatan.
  4. Mengatur jadwal meeting, follow up dan maintenance dengan nasabah.
  5. Melakukan aktivitas penjualan produk pertanggungan perorangan dan penjualan produk pertanggungan kumpulan.
  6. Membina hubungan baik dengan nasabah.
- g. Unit Manager
1. Mengawasi kinerja Financial Advisor.
  2. Membantu pekerjaan team.
  3. Membuat laporan perkembangan Financial Advisor.

4. Memasarkan atau menjual produk yang ada di dalam perusahaan.
  5. Membina hubungan baik dengan nasabah.
  6. Melakukan aktivitas penjualan produk pertanggung jawaban perorangan dan penjualan produk pertanggung jawaban kumpulan.
- h. Financial Advisor
1. Melakukan penjualan dan pemasaran produk asuransi.
  2. Melayani komplain dari nasabah terkait produk asuransi yang telah diambil.
  3. Memastikan seorang yang telah di follow up oleh marketing menjadi nasabah tetap.
  4. Memastikan nasabah asuransi memahami betul bagaimana proses pertanggung jawaban dan layanan asuransi yang diambil.
  5. Melakukan perencanaan penjualan.
  6. Melakukan proses bisnis aktivitas agen.
  7. Membuat laporan kepada manager di atasnya.

### 3.2.1 Jumlah Karyawan dan Pemegang Polis Beserta Klasifikasinya

Jumlah tenaga kerja yang ada di kantor PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember sampai dengan tanggal berakhirnya magang adalah seperti yang tertera dalam tabel berikut :

Jabatan	Jumlah
Kepala Cabang	1
Seksi Operasional dan Penjualan	2
Seksi Pertanggung jawaban	2
Seksi Keuangan dan Umum	3
Senior Agency Manager	1
Marketing (Agency Manager, Unit Manager dan Financial Advisor)	79
Pesuruh dan Satpam	4
Jumlah	92

Tabel 3.1 PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember Jumlah Karyawan tahun 2019

Sumber : PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember 201

Jumlah Pemegang Polis PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember Tahun 2015 – 2019

Tahun	Total Pemegang Polis	JS Prestasi
2016	3588	197
2017	3651	194
2018	3354	246
2019	3048	240

Tabel 3.2 Jumlah Pemegang Polis tahun 2016 s/d 2019  
Sumber : PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember

Berdasarkan tabel 3.2 dapat diketahui bahwa jumlah nasabah pada tahun 2016 – 2017 mengalami kenaikan, kemudian mengalami penurunan pada tahun 208 – 2019. Peminat produk asuransi JS Prestasi mengalami kenaikan dan penurunan pada tahun tertentu membuktikan bahwa pengguna asuransi JS Prestasi mulai memperhitungkan manfaat yang terdapat pada produk asuransi JS Prestasi.

Sebagai salah satu lembaga penghimpun dana masyarakat, perusahaan tersebut berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik bagi pemakai jasanya agar tetap bertahan dan bersaing dengan perusahaan – perusahaan sejenis. Nilai-nilai asuransi yang belum memasyarakat di Indonesia dijadikan tantangan oleh PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember untuk lebih berperan secara proaktif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat akan pentingnya proteksi asuransi.

### 3.3.2 Produk Asuransi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) bekerja secara cermat mengkaji produk yang sudah ada dan menguji relevansinya dengan kebutuhan terkini masyarakat. Berdasarkan pengelompokan bisnis, PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) membagi produknya ke dalam dua kategori.

Secara garis besar produk asuransi yang dihasilkan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) digolongkan menjadi dua yaitu produk individu dan produk kumpulan. Produk individu adalah produk asuransi yang memproteksi hanya satu orang

(individu) saja. Sedangkan produk kumpulan adalah produk yang memproteksi suatu perkumpulan orang. Berikut uraian produk asuransi PT. Jiwasraya (Persero) sebagai berikut :

#### 1. Produk Individu

Produk Individu yakni asuransi dimana seseorang menutup pertanggung jawaban hak untuk dirinya sendiri karena adanya kesadaran akan adanya risiko-risiko akibat peristiwa seperti meninggal dunia dan turunnya kesehatan seseorang. Produk – produk individu dirancang untuk memberikan perlindungan yang komperhensif sekaligus memiliki manfaat investasi yang menguntungkan. Di dalam Produk Individu , dibagi menjadi 5 produk yaitu :

##### 1) Anuitas

Anuitas adalah program asuransi jiwa yang memberikan manfaat pembayaran rutin secara bulanan kepada pemegang polis setelah memasuki masa pensiun. Produk ini memberikan variasi manfaat di masa yang akan datang tergantung macam produknya. Ada beberapa macam produk Anuitas yakni :

- a) Anuitas Eksekutif Prima
- b) Anuitas Ideal
- c) Anuitas Sejahtera Ideal
- d) Anuitas Sejahtera Prima

##### 2) *Bancassurance*

Produk ini tidak hanya memberikan manfaat proteksi meninggal dunia atau cacat tetap total karena kecelakaan, namun produk ini juga memberikan manfaat kepastian investasi sebesar pengembalian pokok dan hasil investasi yang dijamin. Ada beberapa macam produk yang termasuk ke dalam produk Bancassurance yakni :

- a) *JS Proteksi Plan*
- b) *Provest Saving Plan*
- c) *Super Jiwasraya Plan*

### 3) Investasi

#### a) *Unit Link*

*Trend* produk asuransi saat ini mulai bergeser dari produk tradisional menjadi produk unit link. Ada 2 produk *unit link* yang pertama Js Pro Idaman, yaitu produk *unit link* dengan cara pembayaran premi sekaligus yang memberikan manfaat proteksi asuransi jiwa dengan berbagai perluasan manfaat. Kedua, Js Pro Mapan, yaitu *produk unit link* dengan cara pembayaran premi berkala yang memberikan manfaat proteksi asuransi jiwa dengan berbagai perluasan manfaat. Perlindungan terhadap 53 penyakit kritis, cacat tetap total, santunan rawat inap, ADDB, jaminan terhadap pasangan dan pembayaran premi adalah manfaat tambahan (*rider*) yang dapat dijamin oleh produk ini.

#### b) *Non Unit Link*

Js Plan Optima 7 merupakan produk asuransi non unit link dengan masa asuransi 5 tahun dengan pembayaran premi sekaligus saat mulai pertanggungansian asuransi.

### 4) Pendidikan

Seiring berkembangnya zaman, semakin marak pula anak – anak yang bersekolah di sekolah yang bertaraf internasional. Hal ini menjadi bukti bahwa kesadaran orang tua di Indonesia akan pendidikan putra – putrinya telah meningkat. Para orang tua di Indonesia berlomba – lomba memberikan pendidikan yang terbaik kepada putra – putrinya. Melalui produk asuransi pendidikan. PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) memberikan fasilitas kepada orang tua dengan menciptakan produk – produk yang dapat memenuhi kebutuhan pendidikan di masa yang akan datang. Adapun produk yang ditawarkan :

#### a) JS Prestasi

Js Prestasi merupakan produk yang menjamin kepastian jenjang pendidikan masa depan bagi putra – putri nasabah Jiwasraya. Dengan penambahan nilai sebesar 5 % secara majemuk selama masa

pembayaran premi dan kemudahan pembayaran yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah.

b) Beasiswa Catur Karsa

Produk ini menawarkan tahapan dana masuk sekolah, diberikan jaminan 100% uang asuransi jika tertanggung tutup usia dalam masa pembayaran premi dan manfaat tahapan dan beasiswa tetap diterima.

5) Proteksi

PT Asuransi Jiwasraya (Persero) merancang produk khusus untuk memberikan manfaat ganda yang berupa perlindungan (proteksi) dan investasi yang disesuaikan dengan perencanaan nasabah. Ada beberapa macam produk proteksi dan investasi yang dimiliki, yakni :

a) JS Siharta

JS Siharta merupakan produk yang memberikan jaminan pembayaran nilai tabungan hari tua sebesar nilai tunai pada masa akhir asuransi atau berhenti dan kepesertaan yang disebabkan oleh keinginan pemegang polis atau sejumlah uang angsuran jika tertanggung mengalami risiko meninggal dunia maupun cacat.

b) JS Dana Multi Proteksi *Plus*

JS Dana Multi Proteksi *Plus* merupakan produk sekaligus investasi yang ditujukan bagi keluarga. Plan Asuransi Js Dana Multi Proteksi *Plus* memberikan proteksi tanpa mengabaikan kehandalan investasi. Tertanggung dapat menikmati 300% uang asuransi pada akhir masa pertanggungungan atau akan dibayarkan biaya kelangsungan hidup keluarganya apabila meninggal dunia pada masa asuransi ditambah benefit sebesar 1% uang asuransi.

c) Kecelakaan Diri (*Personal Accident A*)

Kecelakaan Diri atau *Personal Accident A* merupakan asuransi yang diarahkan untuk memberikan jaminan perlindungan khususnya atas risiko yang diakibatkan oleh kecelakaan.

d) Kecelakaan Diri (*Personal Accident B*)

Kecelakaan Diri atau *Personal Accident B* merupakan asuransi yang diarahkan untuk memberikan jaminan perlindungan khususnya atas risiko yang diakibatkan oleh kecelakaan dan ditambah dengan manfaat rawat inap bagi tertanggung yang mengalami kecelakaan.

e) JS Pensiun Nyaman Sejahtera

JS Pensiun Nyaman Sejahtera merupakan salah satu produk PT Asuransi Jiwasraya (Persero) yang membantu nasabah untuk mempersiapkan masa pension dan dapat dimulai sejak tertanggung masih bekerja.

f) JS Sinergy

JS Sinergy merupakan sebuah produk PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) yang memberikan 3 manfaat, diantaranya yang pertama jaminan rawat inap selama maksimal 90 hari setiap tahun dengan jaminan selama 5 tahun. Kedua JS Sinergy memberikan kepastian perlindungan yang berupa pembayaran 100% uang asuransi untuk santunan duka apabila tertanggung meninggal dunia dalam masa kontrak asuransi selama 10 tahun yang akan diberikan kepada keluarga tertanggung. Ketiga JS Sinergy memberikan kepastian perlindungan tabungan atau investasi untuk masa depan tertanggung, dengan pembayaran 100% uang asuransi jika tertanggung hidup sampai dengan 10 tahun masa kontrak asuransi.

g) JS Gaji Terusan Platinum

JS Gaji Terusan Platinum merupakan produk PT Asuransi Jiwasraya (Persero) yang berperan sebagai proteksi perencanaan keuangan keluarga secara lengkap dengan premi yang terjangkau dan manfaat yang sangat besar, sehingga dapat menjamin kelangsungan biaya hidup berkala bulanan bagi istri dan anak – anak untuk melanjutkan hidup membiayai rumah tangga, pendidikan anak – anak dan biaya kebutuhan lainnya bisa terjadi walaupun kepala keluarga sudah tiada.

## 2. Produk Kumpulan

Produk Kumpulan merupakan produk dari PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) yang ditujukan kepada suatu perusahaan, instansi maupun organisasi yang bertujuan memberikan manfaat bagi karyawan suatu perusahaan/instansi tersebut. Manfaat yang diberikan tidak jauh berbeda dengan produk individu, namun ada sedikit perbedaan yang berada di pelaksanaannya, yakni :

- 1) Polis diterbitkan untuk beberapa orang peserta atau tertanggung, pemegangnya adalah pemimpin suatu instansi, perusahaan, maupun organisasi. Polis ini biasa disebut sebagai polis induk atau master polis.
- 2) Kepada masing-masing peserta atau partisipan diberikan sertifikat sebagai tanda bukti keikutsertaan dalam asuransi.
- 3) Produk kumpulan tidak diperjualbelikan di kantor wilayah seperti di kantor PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) cabang Jember, melainkan diperjualbelikan di kantor pusat seperti kantor PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang.
- 4) Asuransi jenis kumpulan umumnya tidak melalui pemeriksaan kesehatan. Premi asuransi tidak dibayarkan sendiri oleh peserta melainkan dapat dibayarkan seluruhnya oleh majikan. Ada 3 jenis produk kumpulan milik PT. Asuransi Jiwasraya (Persero), yaitu sebagai berikut :
  - a) Proteksi
    1. Asuransi kecelakaan diri (*Personal Accident*) dan kecelakaan diri (*Personal Accident*) *Plan A Plus*. Kumpulan Program Asuransi Kecelakaan Diri (*Personal Accident*) dan Kecelakaan Diri (*Personal Accident*) *Plan A Plus* Kumpulan pada dasarnya merupakan asuransi yang diarahkan untuk memberikan jaminan perlindungan khususnya atas risiko yang diakibatkan oleh kecelakaan, *plan* ini dapat dibeli oleh tertanggung dengan beberapa pilihan manfaat. Diantaranya, meninggal dunia akibat kecelakaan, cacat tetap total akibat kecelakaan, cacat sebagian akibat kecelakaan, rawat inap akibat kecelakaan.

## 2. Asuransi Kredit

Asuransi Jiwa Kredit (AJK) Menurun Anuitas merupakan program asuransi yang dirancang untuk memberikan perlindungan terhadap jiwa kreditur atas penjaminan pengembalian pembayaran kredit sedangkan Asuransi Jiwa Kredit (AJK) Menurun Linier merupakan program asuransi yang dirancang untuk memberikan perlindungan terhadap jiwa debitur atas penjaminan pengembalian pembayaran kredit.

### b) Saving

Siharta merupakan kumpulan produk PT Asuransi Jiwasraya (Persero) yang memberikan jaminan pembayaran nilai tabungan hari tua sebesar nilai tunai pada saat akhir masa asuransi atau berhenti dan kepesertaan yang disebabkan oleh keinginan pemegang polis atau sejumlah uang asuransi jika tertanggung mengalami risiko meninggal dunia maupun cacat.

### c) Purna Jabatan

#### 1. Arthadan Eksekutif

Arthadan Eksekutif merupakan suatu program pengembangan keuangan yang bertujuan untuk penyediaan dana bagi para eksekutif perusahaan apabila berakhir diberhentikan dengan hormat atau berhenti atas permintaan sendiri.

#### 2. Dwiguna Eksekutif

Dwiguna Eksekutif merupakan suatu program pengembangan keuangan yang bertujuan untuk penyediaan dana bagi para eksekutif BUMN (Badan Usaha Milik Negara) apabila berakhir diberhentikan dengan hormat atau berhenti atas permintaan sendiri.

### d) DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan)

1. JS Pesona DPLK merupakan sebuah produk PT Asuransi Jiwasraya (Persero) yang memberikan manfaat saat tertanggung memasuki masa pensiun.

## 2. Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP)

Program Pensiun Iuran Pasti merupakan program investasi yang iurannya ditetapkan terlebih dahulu dan seluruh iuran serta hasil pengembangannya dibukukan pada rekening masing-masing peserta. Manfaat pensiun ditetapkan berdasarkan akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya dan jenis pensiun/anuitas yang dipilih.

### e) Program Manfaat Karyawan

Program Manfaat Karyawan merupakan produk – produk yang memberikan manfaat secara kompetitif dan inovatif dalam upaya memperhatikan kesejahteraan karyawan. Ada 3 jenis Program Manfaat Karyawan, yaitu sebagai berikut :

#### 1. Anuitas

Anuitas merupakan program asuransi jiwa yang bertujuan memberikan kepastian adanya kesinambungan pendapatan bagi tertanggung ketika menjalani masa purna bhakti beserta keluarganya apabila tertanggung meninggal dunia. Besar manfaatnya sebesar nominal tertentu atau dihitung berdasarkan alokasi premi sekaligus dan dibayarkan secara berkala.

#### 2. Jaminan Hari Tua (JHT)

Jaminan Hari Tua merupakan program asuransi jiwa yang bertujuan memberikan kepastian adanya kesinambungan pendapatan bagi tertanggung ketika menjalani masa purna bhakti beserta keluarganya apabila tertanggung meninggal dunia. Besar manfaatnya mangacu pada gaji dasar asuransi berkaitan dengan penghargaan semua bekerja dan dibayarkan secara berkala.

#### 3. Tunjangan Hari Tua

Tunjangan Hari Tua merupakan program asuransi jiwa yang bertujuan memberikan kepastian dana bagi tertanggung ketika mencapai usia purna bhakti beserta keluarganya apabila tertanggung meninggal dunia.

### 3.3 Kegiatan Pokok PT Asuransi Jiwasraya (Persero)

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember adalah Kantor Cabang yang tidak hanya terbatas pada asuransi jiwa (*life insurance*) secara murni, tetapi mengandung asuransi kesehatan (*health insurance*). Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya beberapa produk yang memberikan perlindungan tidak kepada risiko kematian saja, tetapi juga pada jaminan pedidikan, jaminan hari tua, kesehatan, harta dan kecelakaan baik dalam bentuk pertanggungan perorangan (*individual insurance*) maupun kumpulan (*group insurance*). Secara umum risiko – risiko yang yang dihadapi manusia dalam kehidupan adalah :

1. Meninggal dunia, baik secara wajar atau kecelakaan.
2. Cacat badan, sebagian atau seluruhnya baik akibat sakit atau kecelakaan.
3. Hari tua, dimana kondisi yang memaksa turunnya nilai ekonomi manusia karena berkurangnya kemampuan untuk bekerja dan berproduksi.
4. Lain – lain peristiwa yang tergolongkan dapat menimbulkan kerugian secara ekonomis.

Jenis – jenis risiko tersebut digolongkan menjadi :

1. Risiko yang sudah pasti akan terjadi tetapi waktu terjadinya tidak dapat dipastikan yaitu peristiwa kematian.
2. Risiko yang sudah pasti akan terjadi dan sudah dapat diperhitungkan terjadinya yaitu lanjut usia.
3. Risiko yang tidak dapat diketahui akan terjadi atau tidak, yaitu kecelakaan atau kesehatan.

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember merupakan kantor cabang yang melaksanakan kegiatan operasional. Dari aspek kegiatan operasioannya, usaha asuransi jiwa merupakan himpunan terpadu dari tiga kegiatan pokok, yaitu :

1. Kegiatan Pemasaran

Kegiatan pemasaran merupakan suatu upaya perusahaan untuk menjadikan masyarakat sebagai pemegang polis. Upaya tersebut meliputi penyajian plan atau rencana yang dibutuhkan masyarakat, perhitungan tarif yang layak, mengorganisir penjualan dan program promosi yang menunjang. PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) kantor operasional Jember dalam memasarkan

produk – produknya tidak lepas dari kegiatan pengorganisasian daerah penjualan yang berupa data desain. Financial Advisor kantor operasional terbagi dalam beberapa unit di wilayah Jember dan sekitarnya.

## 2. Kegiatan Konservasi

Kegiatan konservasi merupakan upaya perusahaan agar polis yang dibeli dapat dilestarikan hingga masa habis kontrak. Perusahaan akan berkembang dengan baik jika hasil pemasaran itu dapat dikonservasikan. Diusahakan agar setiap polis yang terjual akan lestari hingga masa habis kontraknya.

## 3. Penghimpunan dan Pengelolaan Dana

Penghimpunan dan pengelolaan dana adalah suatu upaya untuk memupuk dana yang meliputi :

- a. Memobilisasi penghimpunan dana untuk biaya dan klaim
- b. Mengatur penggunaan dana untuk biaya dan klaim
- c. Mengelola sisa dana dalam kegiatan investasi

Dana yang dihimpun oleh perusahaan asuransi jiwa adalah milik masyarakat yang dibayarkan dalam bentuk premi atau angsuran premi dan berupa kredit pada saat tertentu harus dikembalikan. Jika dalam perhitungan premi tersebut terdapat unsur biaya, jumlahnya tidak seberapa. Sebagian besar dana terhimpun tersebut harus disimpan dalam bentuk cadangan teknis yang dihitung berdasarkan metode aktuarial. Cadangan premi ini harus diinvestasikan, karena dalam menghitung premi unsur bunga harus dimasukkan. Dengan uraian singkat tersebut jelas bahwa masalah pengelolaan dana terhimpun merupakan hal yang rumit dan memerlukan pengamanan maksimal. Jika pengelolaan investasi dana terhimpun tadi berhasil dengan baik, maka hasil investasi yang diperoleh perusahaan akan mampu ikut memikul beban biaya umum. Dengan demikian juga meringankan kalkulasi perhitungan premi.

Selain itu, kegiatan di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember juga meliputi penawaran produk – produk jasa yang memiliki fungsi tabungan yaitu sebagai sarana untuk menabung dengan bentuk setoran premi yang dibayarkan pada perusahaan asuransi dan fungsi perlindungan yaitu dengan

adanya setoran premi berarti pemegang polis memperoleh perlindungan finansial dengan jumlah yang telah disepakati antara penanggung dan pemegang polis.

Kegiatan pemasaran produk asuransi, merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh karyawan bagian dinas luar, dalam hal ini agen pemasaran dalam rangka memasarkan produk asuransi jiwa. Semuanya memiliki tujuan memperoleh nasabah. Asuransi merupakan produk yang dipasarkan secara berkesinambungan, dimana setiap siklus merupakan dasar dari siklus berikutnya. *Underwriting* merupakan proses penyelesaian dan pengelompokan resiko yang ditanggung, dengan maksud untuk memaksimalkan laba melalui penerimaan distribusi resiko yang diperkirakan akan mendatangkan laba. Kegiatan pokoknya antara lain :

- a. Menangani adanya klaim dari tertanggung
- b. Menganalisa risiko apakah disetujui atau tidak
- c. Menghitung premi asuransi sesuai dengan resiko yang akan diasuransikan.
- d. Membuat polis asuransi

## BAB V KESIMPULAN

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di sektor asuransi. PT. Jiwasraya (Persero) bertujuan untuk menanggung orang terhadap kerugian financial terduga dan tidak terduga yang disebabkan oleh meninggal dunia pada waktu muda maupun meninggal dunia pada masa tua. Berdasarkan pengamatan dan praktek secara langsung yang telah dilakukan selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN) kurang lebih selama satu bulan jam kerja pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) cabang Jember, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Administrasi pengajuan klaim JS Prestasi pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember harus melalui beberapa tahapan yaitu :
  - a. Mengambil dan mengisi formulir klaim Tebus/ Ekspirasi /Jatuh Tempo Beasiswa/ *Redemption* yang mana formulir tersebut diisi oleh pemegang polis.
  - b. Pemegang polis datang langsung ke Kantor PT. Asuransi Jiwasraya (Persero).
  - c. Pihak PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) memverifikasi berkas – berkas yang diserahkan untuk syarat administrasi klaim.
  - d. Jika syarat administrasi telah dinyatakan lengkap oleh pihak PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) maka selanjutnya akan dilakukan pengajuan klaim Tebus /Ekspirasi/ Jatuh Tempo Beasiswa/ *Redemption* dan mentransfer manfaat pemegang polis.
2. Dokumen – dokumen yang digunakan dalam pengajuan klaim JS Prestasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) yaitu bukti pembayaran premi terakhir, polis asli, fotocopy kartu tanda penduduk (KTP), fotocopy buku rekening dan formulir permintaan transfer. Administrasi pengajuan klaim meninggal dunia pertanggung jawaban perorangan JS Prestasi pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero), untuk administasinya tidak jauh berbeda dengan klaim tahapan lainnya. Yang membedakan hanya dokumen – dokumen yang dibutuhkan saat pengajuan

klaim hanya menambahkan fotocopy kartu keluarga (KK), surat kematian dari instansi yang berwenang, surat keterangan sebab meninggal dunia dari dokter yang merawat tertanggung, cacatan medis/resume medis tertanggung. Surat keterangan/berita acara kepolisian, surat kuasa pemaparan isi rekam medis dari ahli waris, dan kronologi kematian dari ahli waris tertanggung diketahui ketua RT/RW setempat yang dibuat diatas materai apabila tertanggung meninggal dunia.

3. Semua pemegang polis dapat mengajukan klaim dan masih dalam masa aktif asuransi dengan syarat pemegang polis menyerahkan semua berkas – berkas yang ditentukan, kemudian menyerahkan berkas tersebut ke kantor cabang yang akan disetujui dan menyerahkan lagi kepihak yang lebih bersangkutan bagian kantor wilayah yang akan nantinya disetujui oleh pihak departemen klaim serta berkas – berkas yang diterima sesuai dengan persyaratan atau tidak, setelah itu diserahkan ke departemen keuangan untuk melakukan pembayaran ke rekening nasabah masing – masing atau ke pemegang polis maupun tertanggung.
4. Pemegang polis bisa mengajukan pencairan beasiswa dana klaim kelangsungan belajar sesuai dengan tegang waktu yang telah ditentukan, besarnya beasiswa yang akan diberikan kepada nasabah sesuai dengan premi yang telah dipilih oleh nasabah pada saat awal melakukan pendaftaran asuransi.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Amrin Abdullah. 2006. *Asuransi Syariah: Keberadaannya dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*. Jakarta: IKAPI
- Danarti. 2011. *Sistem Asuransi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi*, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat, Salemba Empat, Jakarta
- Potabuga, M. Hasan. 1995. *Kamus Asuransi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Puspitasari. 2015. *Managemen Asuransi Syariah*. Surabaya: PT. Citra Aditya Bakti
- Siamat, Dahlan. 2004. *Manajemen Lembaga Keuangan, Edisi Empat*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Sutanto, Azhar. 2008. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Salim, H. Abbas. 2005. *Asuransi dan Manajemen Resiko*. Jakarta PT. Raja Grafindo Persada

[www.jiwasraya.co.id](http://www.jiwasraya.co.id)

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengajuan Klaim

**PENGAJUAN KLAIM**  
**EKSPERASI / TAHAPAN / BERKALA / PENEBUSAN\*)**  
**PELANCUNGAN PEROKANGAN**

  
**Jiwasraya**  
Asuransi Syariah

**A. Diisi dan ditandatangani oleh Pemegang Polis.**

1. Polis Nomor : [REDACTED]  
Nama Pemegang Polis : [REDACTED]  
Nama Tertanggung : [REDACTED]

2. Yang mengajukan klaim  
Nama : [REDACTED]  
Alamat lengkap : [REDACTED]  
No. Telp / No. HP : [REDACTED]  
Hibrida / Awang / Tersebut : [REDACTED]

3. Berkala / Tahapan  
1. Berkala / Tahapan : [REDACTED]  
2. Tahapan : [REDACTED]  
Jumlah tempo tanggal/Sinis Tahapan : 20-12-2018 / 31-12-2018

3. Berkala  
Jumlah tempo tanggal : [REDACTED]

4. Penebusan  
Pertanggal : [REDACTED]  
Alasan Penebusan : [REDACTED]

**C. Manfaat klaim agar ditransfer ke :**  
(wajib diisi dengan rekening atas nama Pemegang Polis)

Bank : [REDACTED]  
Unit/ Cabang : [REDACTED]  
No. Rekening : [REDACTED]  
Atas Nama : [REDACTED]

Yang mengajukan klaim,  
[REDACTED]  
Nama lengkap

---

**D. Diisi oleh Jiwasraya.**

Pelunasan premi terakhir per  
Bukti Lunas : T. 08-4019 [REDACTED]  
Besarnya Sisa Pinjaman : [REDACTED] BO 21G 11  
Besarnya bunga pinjaman : [REDACTED]

[REDACTED] Kasi Keuangan & Umum  
[REDACTED] Kasi Operasional & Penjualan

F.PP.01.17

[REDACTED]  
Kupon pinjaman  
Kupon manfaat pinjaman

PENJAJARAN KLAIM  
EKSPIRASI / TAHAPAN / BERKALA / PENEBUSAN\*)  
PERTANGGUNGJAWAN PERORANGAN



A. Diisi dan ditandatangani oleh Pemegang Polis.

1. Polis Nomer : ME 002039588  
 Nama Pemegang Polis : YANDRA SUMARAJI S. IKOM  
 Nama Tertanggung : YANDRA SUMARAJI S. IKOM  
 2. Yang mengajukan klaim  
 Nama : YANDRA SUMARAJI S. IKOM  
 Alamat lengkap : JOMBANG, S. LIT., RT. 001, RW. 010  
 DESA KUR. PONDOKKAYU, KABUPATEN SUKSESIDLO SURY  
 No. Telp / No. HP : 08522544429  
 Hubungan dengan Tertanggung : DIRI (IKOM)

B. Hak atas Pembayaran :

1. Jumlah :  
 2. Jenis :  
 3. Berkala  
 Jauh tempo tunggu :  
 4. Penebusan  
 Pertanggal :  
 Alasan Penebusan :

C. Manfaat klaim agar ditransfer ke :  
(wajib diisi dengan rekening atas nama Pemegang Polis)

Bank : BNI  
 Unit/ Cabang : JOMBANG  
 No. Rekening : 3150 01 000000 0000  
 Atas Nama : YANDRA SUMARAJI

Yang menandatangani klaim,  
 YANDRA SUMARAJI  
 (Tanda Tangan)

Di sini oleh Jember Raya.  
 Penerima klaim adalah per  
 Rukun Layan  
 Bener Sisa Pijamas  
 Bener bener Pijamas  
 (Tanda Tangan)  
 (Tanda Tangan)  
 (Tanda Tangan)

T. No. 100  
 (Tanda Tangan)  
 (Tanda Tangan)  
 (Tanda Tangan)

Kupon asuransi  
 Kupon asuransi (Jember Raya) (Jember Raya) (Jember Raya)  
 Kupon asuransi Jember

Lampiran 2. Polis Nasabah

**PT ASURANSI JIwasRAYA**  
BERKEDUDUKAN DI JAKARTA  
SELANJUTNYA DISEBUT PERUSAHAAN

NO. POLIS  
TU464

BERDASARKAN SURAT PERMINTAAN ASURANSI JIWA NOMOR 49453, 20-08-2015 DARI

NAMA : [REDACTED]  
ALAMAT : [REDACTED]  
[REDACTED]

SELANJUTNYA DISEBUT PEMEGANG POLIS  
DENGAN INI PERUSAHAAN DAN PEMEGANG POLIS MENGADAKAN PERJANJIAN ASURANSI ATAS JIWA

NAMA : [REDACTED] UMUR : 27 TAHUN  
SELANJUTNYA DISEBUT TERTANGGUNG

MENURUT KETENTUAN-KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. MACAM POLIS	POLIS RUPIAH TANPA INDEX		
2. MACAM ASURANSI	JS PRESTASI		
3. UANG ASURANSI	Rp 10.000.000,00		
4. MASA ASURANSI	21/08/2015	SAMPAI	21/08/2035
5. PREMI			
a) BESARNYA	Rp 2.563.460,00 SECARA TAHUNAN SELAMA 5 TAHUN PERTAMA, DAN Rp 2.443.400,00 SECARA TAHUNAN UNTUK 10 TAHUN BERIKUTNYA		
b) LAMA PEMBAYARAN	15 TAHUN ATAU SAMPAI SAAT TERTANGGUNG MENINGGAL DUNIA SEBELUMNYA.		

6. PENERIMA FAEDAH MENURUT URUTAN :

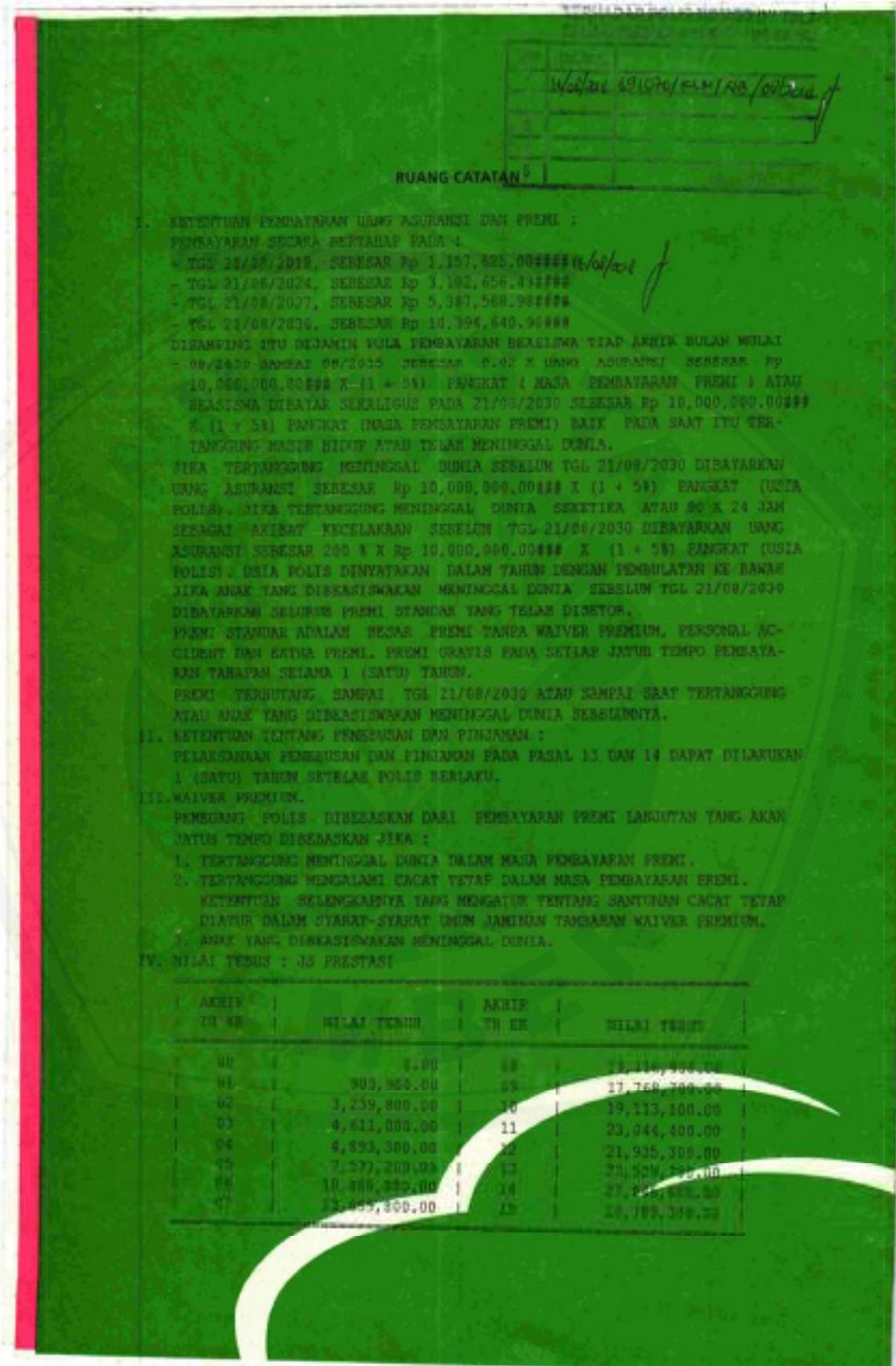
1. TERTANGGUNG, [REDACTED]
2. SUAMI TERTANGGUNG, [REDACTED]
3. ANAK YG DIBEASISWAKAN, [REDACTED]

PERJANJIAN ASURANSI INI BERLAKU SESUAI DENGAN SYARAT-SYARAT UMUM POLIS ASURANSI JIWA PERORANGAN DAN KETENTUAN-KETENTUAN LAIN YANG TERCANTUM DALAM RUANG CATATAN DAN ATAU LAMPIRAN-LAMPIRAN POLIS YANG MENJADI BAGIAN MUTLAK YANG TIDAK DAPAT DIPISAHKAN DARI POLIS INI

21 Agustus 2015  
24 AGUSTUS 2015

KEPALA CABANG [REDACTED] DIREKTUR [REDACTED]

K-0138664



Wafat 29/07/2018/2018/01/2018

RUANG CATATAN

- I. KETENTUAN PEMBAYARAN UANG ASURANSI DAN PREMI :
  - PEMBAYARAN SECARA BERTAHAP PADA :
    - TGL 21/08/2018, SEBESAR Rp 1.157.825.000.000
    - TGL 21/08/2024, SEBESAR Rp 3.102.656.411.111
    - TGL 21/08/2027, SEBESAR Rp 5.387.568.988.888
    - TGL 21/08/2030, SEBESAR Rp 10.396.640.911.111
  - DISEMPING ITU DIJAMIN PULA PEMBAYARAN BEALUWA TIAP AKHIR BULAN MULAI 08/2020 SAMPAI 08/2035 SEBESAR 0.02 X UANG ASURANSI SEBESAR Rp 10.000.000.000.000 X (1 + 5%) PANGKAT (MASA PEMBAYARAN PREMI) ATAU BEASTAMA DITAYAR SEKALIGUS PADA 21/08/2030 SEBESAR Rp 10.000.000.000.000 X (1 + 5%) PANGKAT (MASA PEMBAYARAN PREMI) BAIK PADA SAAT ITU TER-TANGGUNG MASIH HIDUP ATAU TELAH MENINGGAL DUNIA.
  - JIKA TERTANGGUNG MENINGGAL DUNIA SEBELUM TGL 21/08/2030 DIBAYARKAN UANG ASURANSI SEBESAR Rp 10.000.000.000.000 X (1 + 5%) PANGKAT (USIA POLIS). JIKA TERTANGGUNG MENINGGAL DUNIA SEKETIKA ATAU 90 X 24 JAM SEBAGAI AKIBAT KECELAKAAN SEBELUM TGL 21/08/2030 DIBAYARKAN UANG ASURANSI SEBESAR 200 X Rp 10.000.000.000.000 X (1 + 5%) PANGKAT (USIA POLIS). USIA POLIS DINYATAKAN DALAM TAHUN DENGAN PEMBULATAN KE BAWAH JIKA ANAK YANG DIBEKASISWAKAN MENINGGAL DUNIA SEBELUM TGL 21/08/2030 DIBAYARKAN SELURUH PREMI STANDAR YANG TELAH DINETOR.
  - PREMI STANDAR ADALAH BESAR PREMI TANPA WAIVER PREMIUM, PERSONAL ACCIDENT DAN KATHA PREMI. PREMI GRATIS PADA SETIAP JATUH TEMPO PEMBAYARAN TABAPAN SELAMA 1 (SATU) TAHUN.
  - PREMI TERBUTANG SAMPAI TGL 21/08/2030 ATAU SAMPAI SAAT TERTANGGUNG ATAU ANAK YANG DIBEKASISWAKAN MENINGGAL DUNIA SEBESUMNYA.
- II. KETENTUAN TENTANG PENEUSAN DAN PINJAMAN :
- III. WAIVER PREMIUM.
  - PEMANGGANG POLIS DIBEKASISWAKAN DARI PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN YANG AKAN JATUH TEMPO DIBEKASISWAKAN JIKA :
    1. TERTANGGUNG MENINGGAL DUNIA DALAM MASA PEMBAYARAN PREMI.
    2. TERTANGGUNG MENGALAMI CACAT TETAP DALAM MASA PEMBAYARAN PREMI.
- IV. NILAI TEBUS : JS PRESTASI

AKTIF	TH KE	NILAI TEBUS	AKTIF	TH KE	NILAI TEBUS
00	1	1.00	08	11	11.116.988.888
01	2	303.803.00	09	12	17.168.799.999
02	3	3.239.800.00	10	13	19.113.100.000
03	4	4.611.000.00	11	14	23.044.400.000
04	5	4.893.300.00	12	15	21.935.300.000
05	6	7.577.200.00	13	16	27.824.888.888
06	7	10.488.888.888	14	17	27.824.888.888
07	8	13.409.888.888	15	18	24.799.399.999



Lampiran 4. Fotocopy KTP Nasabah



Lampiran 5. Form Pengajuan Klaim Meninggal Dunia



### PENGAJUAN KLAIM MENINGGAL DUNIA PERTANGGUNGAN PERORANGAN

**A. Diisi dan ditandatangani oleh yang ditunjuk sebagai penerima faedah asuransi.**

1. Polis / Sertifikat Nomor: [REDACTED]
- Nama Pemegang Polis / Sertifikat: [REDACTED]
- No. Telp. Pemegang Polis: [REDACTED]
- Nama Tertanggung: [REDACTED]
- Alamat Tertanggung: [REDACTED]
- Pekerjaan Terakhir Tertanggung: [REDACTED]
- Nama Perusahaan Terakhir Tertanggung: [REDACTED]
- Alamat Perusahaan Terakhir Tertanggung: [REDACTED]
- No. Telp Perusahaan Terakhir Tertanggung: [REDACTED]

2. Yang Mengajukan Klaim :
  - Nama: [REDACTED]
  - Alamat Lengkap: [REDACTED]
  - No. Telp / No. HP: [REDACTED]
  - Hubungan Dengan Tertanggung: [REDACTED]

3. Tertanggung Meninggal Dunia Tanggal: [REDACTED]
- Tempat Meninggal>Nama Rumah Sakit: [REDACTED]
- Sebab Meninggal Dunia: [REDACTED]
- Tanggal Diagnosa Pertama Kali: [REDACTED]
- Nama Dokter Yang Mengawat: [REDACTED]
- Nama Rumah Sakit: [REDACTED]
- Hubungan Saksi Dengan Tertanggung: [REDACTED]
- Nama Dokter Yang Biasa Dikunjungi: [REDACTED]
- Alamat Dokter Yang Biasa Dikunjungi: [REDACTED]
- Nomor Telp. Dokter Yang Biasa Dikunjungi: [REDACTED]
- Nomor Borneo Telp. Dokter: [REDACTED]

RPP/11/16



Nama & Alamat Dokter / RS Lain Yang Pernah Mengobati/Merawat Tertanggung :

No.	Dokter/Rujukan Sakit	Jenis Penyakit	Diderita sejak
1.			

4. Dokumen/dokumen yang diserahkan :
1. Polis/Sertifikat asli
  2. Bukti pembayaran premi terakhir
  3. Copy tanda bukti diri dan Kartu Keluarga tertanggung & penerima manfaat Asuransi
  4. Surat Keterangan dari instansi berwenang
  5. Surat keterangan selanjut meninggal dunia dari dokter yang merawat Tertanggung
  6. Catatan medis/resume medis tertanggung
  7. Surat Keterangan/Berita Acara Kepolisian
  8. Surat Kuasa pemagaran isi rekam medis dari ahli waris
  9. Kronologis kematian dari ahli waris tertanggung diketahui Ketua RT/RW setempat yang dibuat diatas meterai apabila tertanggung meninggal dunia di rumah

5. Manfaat klaim agar ditransfer ke  
(wajib diisi dengan rekening atas nama pemegang polis/Penerima Manfaat serta melampirkan copy buku tabungan)

Bank : .....  
 Unit/Cabang : .....  
 No. Rekening : .....  
 Atas Nama : .....

Saya yang bertandatangan di bawah ini sebagai ahli waris Pasien yang sah, dengan ini memberi izin kepada pihak Penyedia Pelayanan Kesehatan untuk memperoleh dan/atau menyalurkan kepada pihak yang berkepentingan kepada saya dan/atau pihak lain semua rekaman medis atau informasi lain yang diperlukan dari Penyedia Pelayanan Kesehatan atau pihak lain.

.....

(.....)  
 Nama lengkap yang mengajukan klaim

.....

**B. Diksi oleh Kantor Pusat / Kantor Wilayah / Kantor Cabang.**

1. Pelunasan premi selama 4 bulan terakhir :

Premi utk. bln. per	Tgl. Pelunasan	Nomor K.D.
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

2. Sisa pinjaman atas Penggalaian Polis : Rp. ....

3. Bunga pinjaman lunas s/d. semester : .....

Kepala Seksi Keuangan dan Umum

Kepala Seksi Operasional dan Penjualan

**C. Diksi oleh Kantor Pusat / Kantor Wilayah,**

CATATAN & SARAN :

PERTIMBANGAN :

DISPOSISI :

## Lampiran 6. Surat Ijin Permohonan PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

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

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

Email: rebe@unej.ac.id

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

08 Januari 2019

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

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

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

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

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

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan I



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

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

## Lampiran 7. Surat Keterangan PKN



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

Jember, 22 Januari 2019

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

Dengan hormat,

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

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

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



TRI WAHYU PRASETYO  
Kasi Keuangan dan Umum

Tembusan :- Arsip

Lampiran 8. Daftar Hadir

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

Bulan	Tanggal	Aulya Feni	Balkis Putri Ramadayanti
<b>FEBRUARI</b>	1	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	2		
	3	LIBUR	
	4	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	5	LIBUR IMLEK	
	6	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	7	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	8	<i>Sakri</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	9		
	10	LIBUR	
	11	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	12	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	13	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	14	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	15	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	16		
	17	LIBUR	
	18	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	19	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	20	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	21	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	22	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	23		
	24	LIBUR	
	25	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	26	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	27	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
	28	<i>Aulya Feni</i>	<i>Balkis Putri Ramadayanti</i>
<b>MARET</b>	1		

Mengetahui,  
*[Signature]*  
Buku or

## Lampiran 9. Nilai Hasil PKN



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 – Fax. (0331) 332150  
 Jember 68121

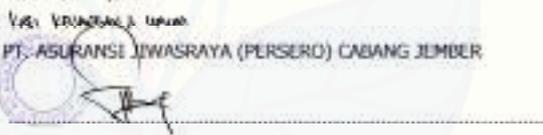
**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	79	
2.	Ketertiban	80	
3.	Prestasi Kerja	82	
4.	Kesopanan	78	
5.	Tanggung Jawab	80	

**IDENTITAS MAHASISWA :**

Nama : AULYA FENI  
 N I M : 160803102001  
 Program Studi : ADMINISTRASI KEUANGAN

**IDENTITAS PEMBERI NILAI :**

Nama : *Dr. Agus Prasetyo*  
 Jabatan : *Kasi Keuangan & Pajak*  
 Institusi : PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) CABANG JEMBER  
 Tanda Tangan dan  
 Stempel Lembaga : 

**PEDOMAN PENILAIAN**

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Lampiran 10. Surat Keterangan Selesai Magang

**BUMN**  
*Badan Usaha Milik Negara*

**Jiwasraya**  
together for life

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

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

Dengan ini menerangkan, bahwa:

Nama : Aulya Feni  
NIPP : 160803102001  
Lembaga : Universitas Negeri Jember  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Administrasi Keuangan

Telah melaksanakan program Praktik Kerja Lapangan di kantor kami sejak 1 Februari 2019 sampai dengan 1 Maret 2019 dengan baik.  
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 Februari 2019  
Hormat Kami,

  
Tri Wahyu Prasetyo  
Kepala Seksi Keuangan & Umum

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) | Kantor Cabang Jember | Jl. PB. Sudirman No. 31, Jember – Indonesia  
T: +62 331 487 464 | F: +62 331 484 130  
CALL 1500 171 | [www.jiwasraya.co.id](http://www.jiwasraya.co.id)

## Lampiran 11. Persetujuan Penyusunan Laporan PKN



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

---

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

Menerangkan bahwa :

Nama : AULYA FENI  
NIM : 160803102001  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Administrasi Keuangan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :  
PROSEDUR ADMINISTRASI KLAIM DANA KELANGSUNGAN BELAJAR PRODUK ASURANSI JS PRESTASI  
PADA PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER  
(Revisi)

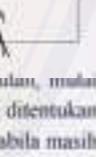
.....  
.....  
.....

Dosen pembimbing :

Nama	NIP	Tanda Tangan
Ema Desia Prajitiasari, S.E., M.M.	19791221 200812 2 002	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 27 Agustus 2018 s.d 31 Januari 2019. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan perpanjangan selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 18 Juli 2019  
Kaprod. Administrasi Keuangan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ

  
Dr. Supriadi, S.E., M.Si.  
NIP. 19690114 200501 1 002.

**CATATAN :**

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

Lampiran 12. Kartu Konsultasi



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 150 Jember 68121  
 Telp. (0331) 337990 - Fax. (0331) 332150  
 Email : feb@jember.ac.id

---

**KARTU KONSULTASI**

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

Nama	:	AULYA FENI
NIM	:	160803102001
Program Studi	:	Administrasi Keuangan
Judul Laporan PKN	:	PROSEDUR ADMINISTRASI KLAIM DIANA KEANGSUNGAN REAJAR PRODUK ASURANSI JS PRESTASI PADA PT. ASURANSI JIWasRAYA (PESERO) KANTOR CABANG JEMBER

---

Dosen Pembimbing	:	Ema Desia Prajitasari, S.E., M.M.
TMT_Persetujuan	:	18 Februari 2019 s/d 18 Juli 2019
Perpanjangan	:	18 Juli 2019 s/d 18 September 2019

---

NO.	TGL KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	4-3-2019	Konsultasi awal, buat laporannya	1.
2.	11-3-2019	Konsultasi bab 1, perbaiki	2.
3.		penulisan msh alinea	3.
4.	17-3-2019	Konsultasi bab 2, perbaiki	4.
5.		penulisan	5.
6.	15-3-2019	Konsultasi bab 3, lengkapi data	6.
7.		label jst hary & pemegang polis	7.
8.	22-3-2019	Konsultasi bab 4, tambahkan PKM	8.
9.		di bagian lain, perbaiki msh & solusi	9.
10.	25-3-2019	Perbaikan bab 1-4	10.
11.	26-3-2019	Konsultasi bab 5, lengkapi	11.
12.		Laporan PKM (daftar, lampiran,	12.
13.		prakata dll)	13.
14.	1-4-2019	Perbaikan Laporan PKM &	14.
15.		melengkapi lampiran	15.
16.	2-4-2019	Acc Laporan PKM & ujian	16.
17.			17. ....
18.			18. ....



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

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

Telp. (0331) 337990 - Fax. (0331) 332150

Email: feb@unnej.ac.id

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

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

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

Dr. Sunardi, S.E., M. Si  
NIP. 19690114 200501 1 002.

Jember, .....  
Dosen Pembimbing

Ema Desia Prajitiasari, S.E., M.M.  
NIP. 19791221 200812 2 002