



**PROSEDUR PENCAIRAN KLAIM EKSPIRASI PADA PT ASURANSI  
JIWASRAYA (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh

**Ilmiatul Hasanatul Riziyah  
NIM 150803102056**

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

**2018**



**PROSEDUR PENCAIRAN KLAIM EKSPIRASI 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 Administrasi Keuangan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Jember

Oleh

**Ilmiatul Hasanatul Riziyah  
NIM 150803102056**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI KEUANGAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER  
2018**



**PROCEDURE FOR DISBURSEMENT OF EXPIRATORY CLAIM AT PT.  
ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) JEMBER RANCH OFFICE**

**REAL WORK PRACTICE REPORT**

Composed to Fullfill One the Requitments to Obtain the Degree of D III at Financial  
Administrastration Management Departement Faculty of Economics and Business Jember  
University

By

**Ilmiatul Hasanatul Riziyah  
NIM 150803102056**

**DIPLOMA COURSE OF FINANCIAL ADMINISTRATION  
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT  
ECONOMI AND BUSINESS FACULTY  
JEMBER UNIVERSITY  
2018**

**JUDUL**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PROSEDUR PENCAIRAN KLAIM EKSPIRASI PADA PT. ASURANSI**  
**JIWASRAYA (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ilmiatul Hasanatul Riziyah  
NIM : 150803102056  
Program Studi : Administrasi Keuangan (DIII)  
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal:

**19 APRIL 2018**

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. Elok Sri Utami M.Si**  
**NIP. 19641228199002001**

**Hadi Paramu, S.E., MBA., Ph.D**  
**NIP. 196901201993031002**

Anggota,

**Dr. Novi Puspitasari, S.E., M.M**  
**NIP. 198012062005012001**

Mengetahui/ Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Dekan

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

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Nama : Ilmiatul Hasanatul Riziyah  
NIM : 150803102056  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Diploma III Administrasi Keuangan  
Jurusan : Manajemen  
Judul Laporan : PROSEDUR PENCAIRAN KLAIM EKSPIRASI PADA  
PT ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) KANTOR  
CABANG JEMBER

---

Jember, 5 April 2018

Mengetahui

Ketua Program Studi  
Administrasi Keuangan

Laporan Praktek Kerja Nyata  
Telah disetujui Oleh Dosen  
Pembimbing

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

Dr. Hari Sukarno, M.M  
NIP 19610530 198802 1 001

## MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majelis”, maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

(QS. Al-mujadilah 11)

“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh”

(Confusius)

“Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah mencoba, karena di dalam mencoba itulah kita menemukan dan membangun kesempatan untuk berhasil”

(Mario Teguh)

## PERSEMBAHAN

Bismilallahirrohmanirrohim..

Dengan meyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk:

1. Bapak dan ibu yang aku hormati dan aku sayangi. Terima kasih atas segala kasih sayang, bimbingan, nasehat dan jerih payah yang dilakukan selama ini serta doa yang selalu menyertai perjalanan hidupku. Semoga karya ini dapat membuat Bapak dan Ibu bangga.
2. Adekku tersayang Andre Hamdani yang selalu menemaniku disetiap harinya
3. Semua keluarga besarku yang selalu memberi dukungan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
4. Teman-teman magang Laila, Linda, Anggun terimakasih atas kerja samanya selama di tempat magang.
5. Dosen pembimbing Dr. Hari Sukarno, M.M terimakasih banyak atas kesabaran dan kesediaanya telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan guna menyelesaikan laporan ini.
6. Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.



## PRAKATA

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dengan segala berkat dan karunia yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan dengan baik penyusunan laporan ini dengan judul “PROSEDUR PENCAIRAN KLAIM EKSPIRASI PADA PT ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER”.

Dengan penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini penulis banyak mendapatkan kesulitan namun sejauh ini kesulitan-kesulitan dapat teratasi dengan baik atas bantuan bimbingan, pengarahan, petunjuk, serta saran dari semua pihak.

Oleh karena itu penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan selalu meluangkan waktu, tenaga, pikiran dalam penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini. Ucapan terimakasih saya sampaikan kepada:

1. Bapak Dr Mohamad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Sumani., S.E, M.Si. selaku Ketua Program Studi D III Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
3. Bapak Dr. Hari Sukarno, M.M selaku Dosen Pembimbing yang banyak membantu mengarahkan dan membimbing penulis sehingga penulisan laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Elok Sri Utami, Bapak Hadi Paramu, S.E., MBA, Ph.D. dan Ibu Dr. Novi Puspitasari S.E, M.M selaku penguji laporan PKN
5. Ibu Dewi Prihatini, S.E.M.M.,Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA).
6. Para dosen beserta karyawan dan karyawanati Fakultas Ekonomi da Bisnis Universitas Jember.
7. Bapak Tri Wahyu Prasetyo, Bapak Dimas Adityo Nugroho, Bapak Andrie Kurniawan Mulya, Bapak Teguh Budi Wibowo, Ibu Novy Andriaty, Ibu



Alrisa Nur Cahyani dan Ibu Farida Dwi Korawati yang telah memberikan izin tempat untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata dan terimakasih juga telah membantu memberikan informasi untuk penyusunan laporan ini.

8. Kedua orang tuaku tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang dan doa yang tiada henti, terimakasih atas dukungannya baik dari segi materiil mau pun non materiil.
9. Saudara-saudaraku semua yang aku sayangi terimakasih telah memberikan canda tawa serta semangatnya.
10. Teman-teman seperjuangan terimakasih banyak kalian telah membantu serta semangatnya.
11. Seluruh teman-teman DIII Administrasi Keuangan yang sangat kompak dan selalu membantu membuat ceria suasana perkuliahan selama di dalam kampus yang kubanggakan ini
12. Serta semua pihak yang telah membantu dan berjasa dalam penyelesaian laporan ini yang penulis hormati dan banggakan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan laporan ini sangat jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis menerima adanya saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jember, 8 April 2018

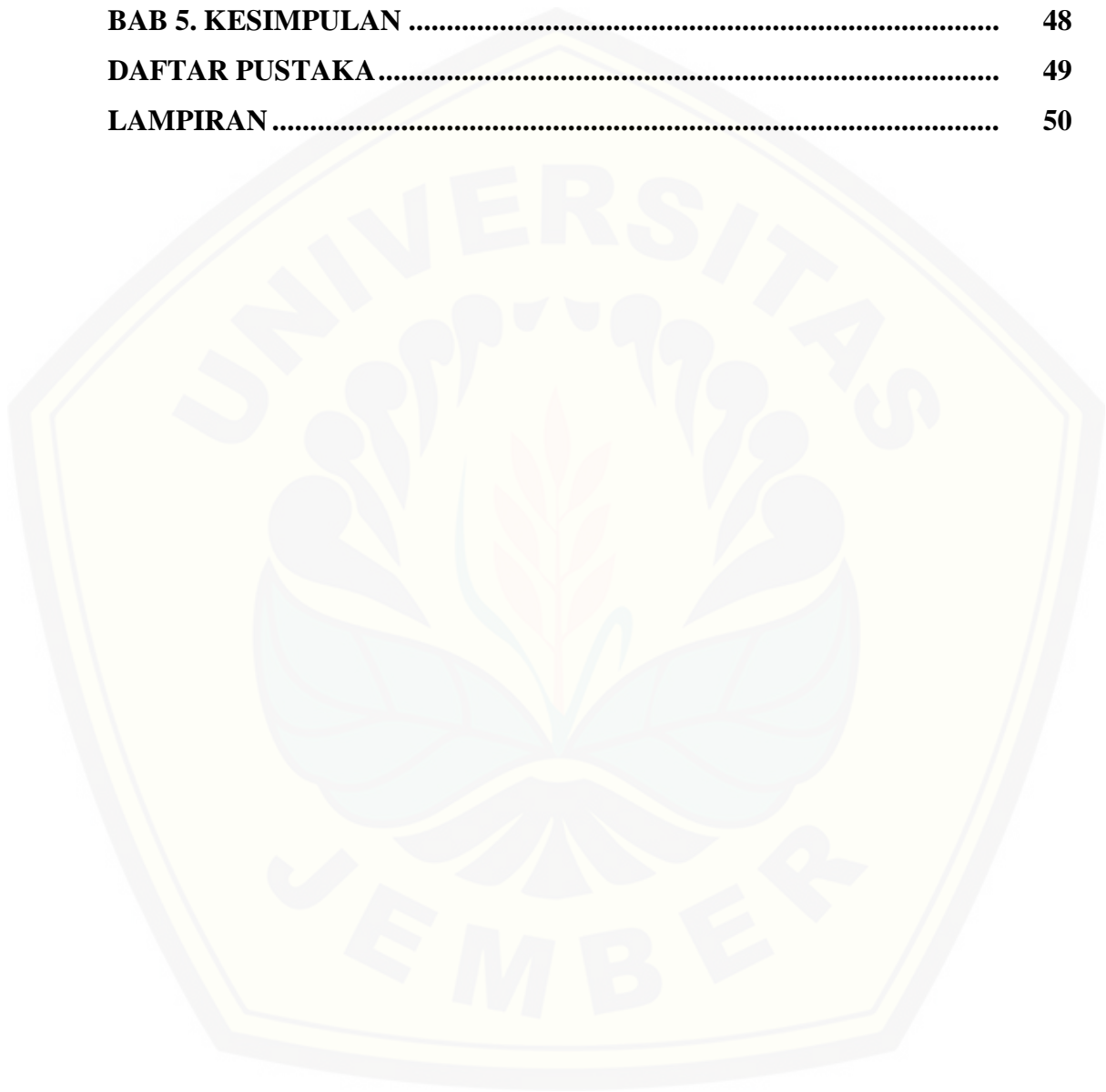
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Alasan Pemilihan Judul.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>2</b>
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	3
<b>1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan .....</b>	<b>3</b>
1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
<b>1.4 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>3</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Prosedur .....</b>	<b>5</b>
2.1.1 Pengertian Prosedur .....	5
2.1.2 Karakteristik Prosedur.....	5
2.1.3 Manfaat Prosedur .....	6
<b>2.2 Asuransi .....</b>	<b>6</b>

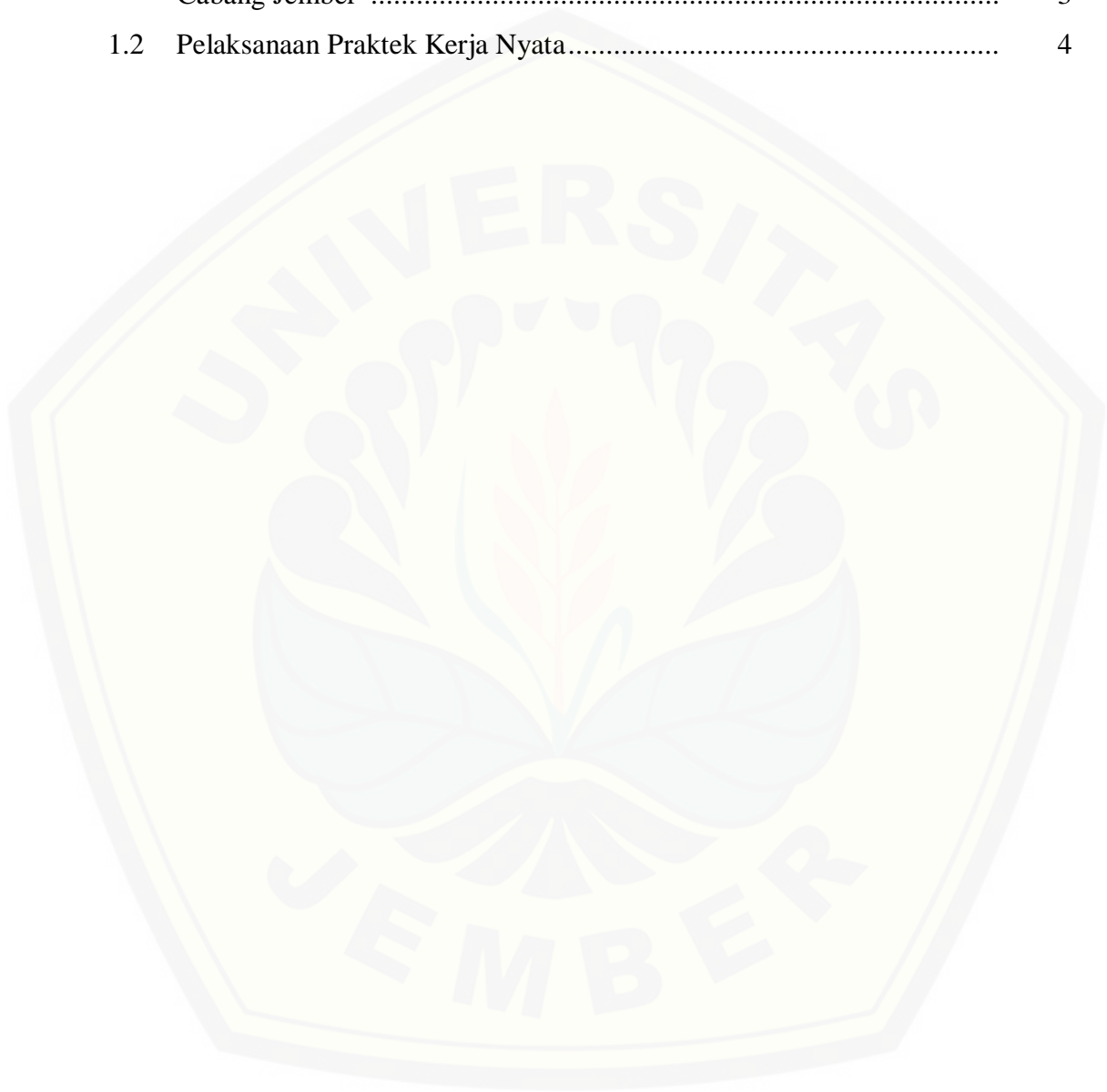
2.2.1 Pengertian Asuransi .....	6
2.2.2 Fungsi Asuransi .....	7
2.2.3 Jenis-jenis Asuransi.....	8
2.2.4 Keuntungan Asuransi .....	10
2.2.5 Prinsip-prinsip Asuransi .....	10
<b>2.3 Klaim.....</b>	<b>11</b>
2.3.1 Pengertian Klaim .....	11
2.3.2 Jenis-jenis Klaim.....	12
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>14</b>
<b>3.1 Latar Belakang Sejarah.....</b>	<b>14</b>
3.1.1 Sejarah PT Asuransi Jiwasraya (Persero).....	14
3.1.2 PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember...	15
3.1.3 Visi dan Misi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember .....	16
<b>3.2 Struktur Organisasi.....</b>	<b>16</b>
<b>3.3 Kegiatan Pokok.....</b>	<b>27</b>
<b>3.4 Kegiatan Bagian yang Dipilih .....</b>	<b>31</b>
<b>BAB 4. HASIL PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>	<b>33</b>
<b>4.1 Pengajuan Pencairan Klaim Ekspirasi .....</b>	<b>33</b>
4.1.1 Syarat-syarat Pengajuan Pencairan Klaim .....	34
4.1.2 Pengisian Formulir Pengajuan Klaim .....	34
4.1.3 Prosedur Pencairan Klaim Ekspirasi.....	37
<b>4.2 Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>40</b>
4.2.1 Mengecek Kelengkapan Berkas dan Menginput Berkas Pencairan Klaim.....	40
4.2.2 Mengarsip Berkas .....	40
4.2.3 Membantu Memberi Stempel pada Bukti Pembayaran (SIP) .....	40
4.2.4 Membantu Mencatat dan Mendistribusikan Surat Masuk....	41

<b>4.3 Identifikasi Problem dan Alternatif Solusi .....</b>	<b>41</b>
4.3.1 Identifikasi Problem dalam Pencairan Klaim Ekspirasi .....	41
4.3.2 Alternatif Solusi .....	42
<b>BAB 5. KESIMPULAN .....</b>	<b>48</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>50</b>



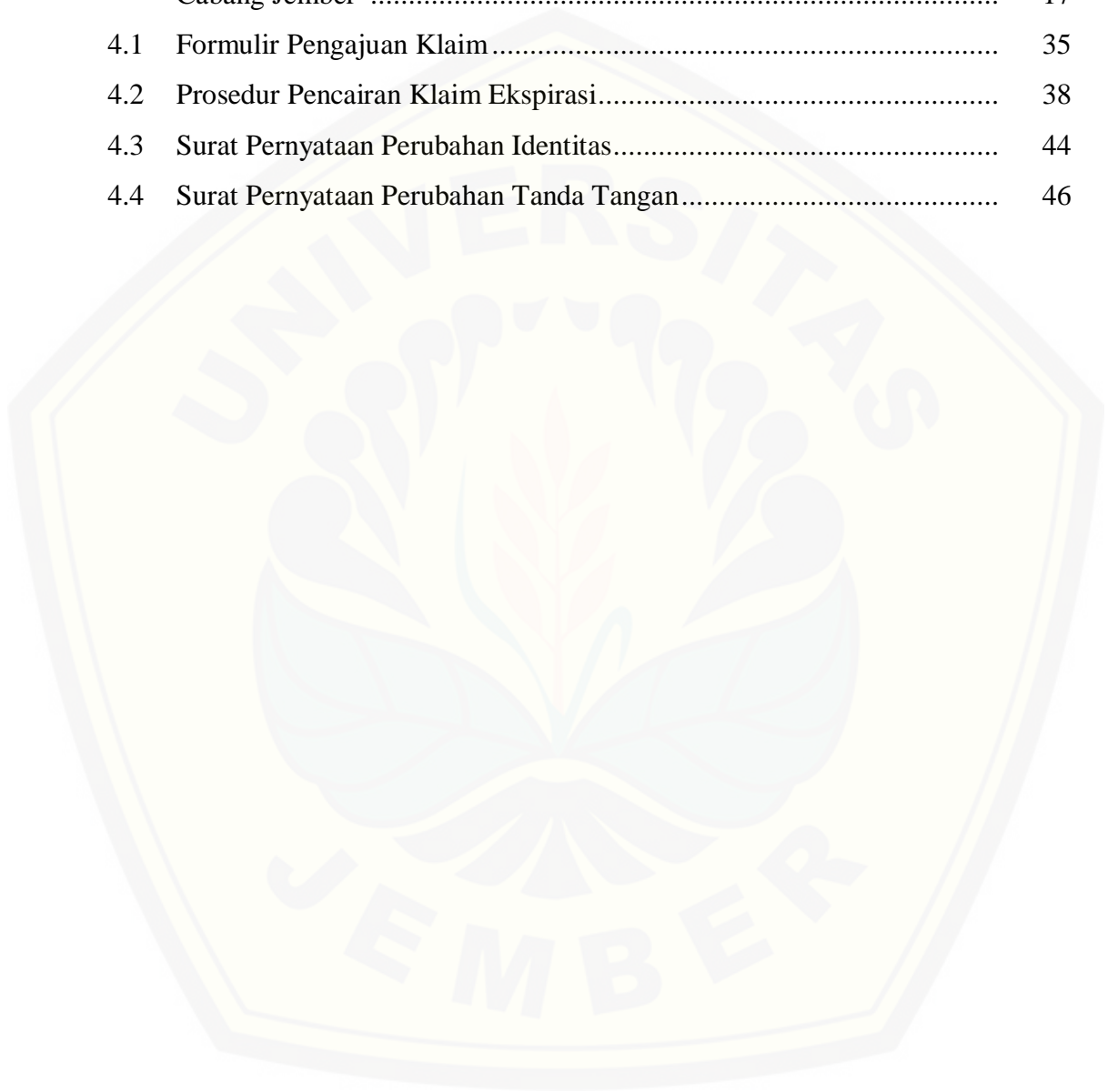
**DAFTAR TABEL**

1.1	Jadwal Jam Kerja pada PT. Asuransi Jiwsraya (Persero) Kantor Cabang Jember .....	3
1.2	Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4



**DAFTAR GAMBAR**

3.1	Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember .....	17
4.1	Formulir Pengajuan Klaim .....	35
4.2	Prosedur Pencairan Klaim Ekspirasi.....	38
4.3	Surat Pernyataan Perubahan Identitas.....	44
4.4	Surat Pernyataan Perubahan Tanda Tangan.....	46





**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Permohonan PKN .....	50
Lampiran 2 Surat Balasan PT. Asuransi Jiwasraya .....	51
Lampiran 3 Absen.....	52
Lampiran 4 Nilai.....	54
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Magang .....	55
Lampiran 6 Sertifikat Magang.....	56
Lampiran 7 Surat Pemberitahuan Jatuh Tempo .....	57
Lampiran 8 Kartu Polis .....	58
Lampiran 9 Formulir Pengajuan Klaim .....	59
Lampiran 10 Kartu Identitas.....	60
Lampiran 11 Tanda Terima Pengajuan Klaim .....	61
Lampiran 12 Kartu Persetujuan PKN .....	62
Lampiran 13 Kartu Konsultasi .....	63

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Alasan Pemilihan Judul

Dewasa ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat. Hal tersebut dapat dikatakan bermanfaat bagi diri seseorang namun disamping memberikan manfaat perkembangan tersebut juga akan mengakibatkan timbulnya sebuah risiko di masa depan. Timbulnya risiko ini akan menyebabkan kerugian terhadap diri seseorang. Namun risiko tersebut masih bisa ditanggulangi sebelum terjadinya kerugian yang semakin besar. Salah satu cara untuk menanggulangi risiko tersebut yaitu dengan jasa asuransi.

Asuransi merupakan salah satu perusahaan jasa yang dibutuhkan seseorang untuk melindungi diri terhadap terjadinya sebuah risiko. Tujuan didirikannya asuransi adalah untuk mengurangi ketidak pastian yang mungkin akan terjadi di masa depan dan untuk membagi risiko dengan perusahaan asuransi serta peserta asuransi yang lain, karena pada hakekatnya jika salah satu peserta asuransi tertimpa musibah para peserta lain secara tidak langsung menutupi risiko itu, dalam hal ini perusahaan asuransi merupakan mediator pembagi risiko tersebut.

Asuransi sendiri dikenal dalam berbagai jenis atau macam sesuai fokus dan risikonya. Hal inilah yang menentukan ukuran keseragaman dalam risiko yang ditanggung sesuai jenis kebijakannya. Jenis atau macam asuransi yang banyak di temukan di Indonesia salah satunya adalah Asuransi Jiwa yang memiliki fungsi proteksi dan investasi secara maksimal.

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) merupakan perusahaan asuransi jiwa pertama kali di Indonesia. Berdiri sejak tahun 1859 sampai saat ini, PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) mampu bertahan di era *Disruptive* Indonesia. Menurut berita harian (pekanbaru.com) PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) memiliki peningkatan performa bisnis yang signifikan sehingga hal tersebut dapat membuktikan bahwa PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) memiliki daya minat tinggi dari masyarakat dalam mepercayakan risiko masa depannya.

Perusahaan asuransi bisa dikatakan telah memberikan yang terbaik apabila manfaat asuransi dapat benar-benar dirasakan oleh pihak tertanggung. Manfaat tersebut akan bisa dirasakan pada saat akhir masa asuransi atau apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Namun untuk mendapatkan manfaat tersebut pihak tertanggung atau pemegang polis harus melakukan pengajuan klaim terlebih dahulu sesuai perjanjian yang telah di sepakati sebelumnya.

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) memiliki beberapa pengajuan klaim salah satunya adalah klaim ekspirasi. Klaim ekspirasi adalah jenis pencairan klaim asuransi kepada pihak tertanggung atau ahli waris dikarenakan masa kontrak asuransi telah berakhir. Biasanya perusahaan asuransi akan melakukan penawaran kembali dengan pemegang polis apakah akan dilakukan perpanjangan masa kontrak atau tidak.

Perihal pengajuan pencairan klaim ekspirasi tentunya diperlukan informasi yang jelas terkait prosedur dan persyaratannya. Pemegang polis yang ingin mengajukan klaim ekspirasi juga menginginkan prosedur yang baik dan tidak berbelit-belit. Prosedur yang baik dan teratur merupakan proses penyelenggaraan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Mengingat prosedur begitu penting bagi proses pelayanan yang terhubung dengan setiap orang, maka prosedur yang baik, efektif dan efisien sangat diperlukan guna menunjang keberhasilan dari perusahaan asuransi ini.

Berdasarkan uraian diatas maka Praktek Kerja Nyata ini mengambil judul **“PROSEDUR PENCAIRAN KLAIM EKSPIRASI PADA PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER”**.

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

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

- a. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung mengenai Prosedur Pencairan Klaim Ekspirasi pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember.
- b. Untuk membantu pelaksanaan kegiatan Pencairan Klaim Ekspirasi pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember.

### 1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Memperoleh wawasan pengetahuan dan pengalaman praktis tentang Prosedur Pencairan Klaim Ekspirasi pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember.

## 1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

### 1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember yang beralamat di jalan PB. Sudirman No. 31 Jember.

### 1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini sesuai dengan ketentuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember kurang lebih 144 jam serta disesuaikan dengan jam kerja yang berlaku pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember terhitung mulai tanggal 12 Februari 2018 – 12 Maret 2018, dengan rincian sebagai berikut:

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

Hari	Mulai	Istirahat	Pulang
Senin s/d Kamis	08.00 WIB	12.00 - 13.00 WIB	17.00 WIB
Jum'at	08.00 WIB	11.30 – 13.00 WIB	17.00 WIB

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

## 1.4 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata akan menyesuaikan dengan jadwal perusahaan atau instansi. Pada tabel 1.2 merupakan gambaran kegiatan yang dilakukan selama Praktek Kerja Nyata pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember.

Tabel 1.2 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

No	Keterangan	Februari		Maret	
		Minggu ke			
		I	II	III	IV
1	Perkenalan dan pengarahan dengan perusahaan serta karyawan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember	X			
2	Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, pengenalan terhadap keadaan perusahaan serta memperoleh penjelasan cara kerja tentang prosedur pencairan klaim ekspirasi dari bagian Keuangan dan Umum	X	X		
3	Melaksanakan tugas mengecek dan menginput berkas nasabah pengajuan pencairan klaim ekspirasi seperti kelengkapan data nasabah, polis asli dan bukti pelunasan premi	X	X	X	X
4	Mengarsip berkas atau bukti transaksi yang terjadi di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember.	X	X	X	X
5	Mendistribusikan surat masuk yang di terima oleh PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember setiap harinya	X	X	X	X
6	Mencatat dan mengumpulkan semua data yang akan digunakan sebagai bahan laporan PKN, mengenai prosedur pencairan klaim ekspirasi.	X	X	X	X
7	Diskusi dengan dosen pembimbing	X	X	X	X
8	Perpisahan dengan segenap karyawan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember.				X

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



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Prosedur

#### 2.1.1 Pengertian Prosedur

Beberapa para ahli memiliki pandangan masing-masing terhadap definisi prosedur. Berikut pengertian prosedur menurut beberapa para ahli:

- a. Prosedur adalah urutan-urutan seri tugas yang saling berhubungan yang diadakan untuk menjamin pelaksanaan kerjanya seragam (Nafarin, 2009:9).
- b. Prosedur ialah urutan kegiatan klerikal biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang (Mulyadi, 2013:5).
- c. Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama (Susanto, 2008:264).
- d. Prosedur adalah suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara seragam (Ardiyose, 2008:734)

Berdasarkan pengertian tentang prosedur menurut para ahli maka prosedur adalah suatu rangkaian aktivitas yang melibatkan beberapa orang dalam suatu Lembaga atau lebih agar terjadi suatu penanganan yang seragam atau segala kegiatan yang berlangsung secara berulang-ulang dalam lembaga itu sendiri.

#### 2.1.2 Karakteristik Prosedur

Menurut Susanto (2008:63) karakteristik prosedur adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.
- b. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan.
- c. Prosedur menunjukkan urutan yang logis dan sederhana.



- d. Prosedur menunjukkan adanya keputusan dan tanggung jawab.
- e. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya seminimal mungkin.
- f. Prosedur mencegah terjadinya penyimpangan.
- g. Membantu efisien,efektivitas dan produktivitas kerja suatu unit organisasi.
- h. Adanya pedoman kerja yang harus diikuti oleh anggota-anggotanya.

### 2.1.3 Manfaat Prosedur

Menurut Mulyadi (2009:32) suatu prosedur dapat memberikan beberapa manfaat antara lain:

- a. Memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan untuk masa yang akan datang.
- b. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang seperlunya saja.
- c. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
- d. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien.
- e. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, bila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsi masing-masing.

## 2.2 Asuransi

### 2.2.1 Pengertian Asuransi

Asuransi merupakan suatu kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti (substitusi) kerugian-kerugian yang besar yang belum pasti (Salim, 2016:1)

Menurut Tobing (2015:227) Asuransi dalam bahasa belanda disebut "*Verzekering*" atau juga berarti pertanggungan. Secara yuridis, pengertian

asuransi atau pertanggungan menurut Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) adalah:

Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan diderita karena suatu peristiwa yang tak tertentu.

Menurut Silondae (2011:130) ada pula para sarjana mengajukan beberapa pengertian Asuransi dari sudut pandang ilmunya masing-masing, antara lain:

- a. Menurut Wiryono, Asuransi adalah suatu persetujuan di mana pihak yang menjamin berjanji kepada pihak yang dijamin, untuk menerima sejumlah uang sebagai pengganti dari suatu peristiwa kerugian, yang mungkin diderita oleh yang dijamin, karena akibat dari suatu peristiwa yang belum jelas.
- b. Menurut Mark, Asuransi adalah suatu lembaga ekonomi yang bertujuan untuk mengurangi risiko, dengan jalan mengombinasikan dalam suatu pengelolaan sejumlah objek yang cukup besar jumlahnya, sehingga kerugian tersebut secara menyeluruh dapat diramalkan dalam batas-batas tertentu.

Dari beberapa pengertian tersebut maka asuransi merupakan suatu perjanjian antara nasabah asuransi (tertanggung) dengan perusahaan asuransi (penanggung) mengenai pengalihan risiko dari nasabah kepada perusahaan asuransi. Dengan menerima sejumlah uang (premi) sebagai jaminan pergantian kepada seorang tertanggung atas akibat terjadinya suatu peristiwa yang mungkin/belum pasti akan terjadi.

### 2.2.2 Fungsi Asuransi

Fungsi Asuransi menurut Nitisusastro (2013:3) dalam menunjang perkembangan ekonomi sedikitnya diwujudkan melalui tujuh cara, yaitu:

1. Asuransi mempromosikan stabilitas keuangan dan mengurangi rasa kegelisahaan.

2. Asuransi swasta dapat mensubstitusikan peran pemerintah dalam melaksanakan program sekuriti.
3. Asuransi memfasilitasi kegiatan perdagangan dan kegiatan komersial lainnya.
4. Asuransi memobilisasi dana masyarakat secara nasional.
5. Asuransi membantu pengelolaan risiko dengan lebih efisien.
6. Asuransi dan reasuransi memiliki insentif ekonomis untuk membantu para pemegang polis dalam memperkecil risiko.
7. Manfaat asuransi kepada perkembangan ekonomi adalah bahwa asuransi mendorong alokasi modal yang dimiliki oleh pemerintah dengan lebih efisien.

### 2.2.3 Jenis-jenis Asuransi

Jenis-jenis asuransi yang berkembang di Indonesia dewasa ini jika dilihat dari berbagai segi adalah sebagai berikut (Kasmir, 2014:260).

#### 1. Dilihat dari segi fungsinya

##### a. Asuransi Kerugian (*Non Life Insurance*)

Jenis asuransi kerugian seperti yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Asuransi menjelaskan bahwa asuransi kerugian menjalankan usaha memberikan jasa untuk menanggulangi suatu risiko atas kerugian, kehilangan manfaat dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga dari suatu peristiwa yang tidak pasti. Jenis asuransi ini tidak diperkenankan melakukan usaha diluar asuransi kerugian dan reasuransi. Kemudian yang termasuk dalam asuransi kerugian adalah:

- 1) Asuransi Kebakaran, yang meliputi kebakaran, peledakan, petir, kecelakaan kapal terbang dan lainnya.
- 2) Asuransi Pengangkutan, meliputi *Marine Hul Policy*, *Marine Cargo Policy* dan *Freight*

3) Asuransi Aneka, yaitu asuransi yang tidak termasuk dalam asuransi kebakaran dan pengangkutan seperti kendaraan bermotor, kecelakaan diri, pencurian dan lainnya.

b. Asuransi Jiwa (*Life Insurance*)

Asuransi jiwa merupakan perusahaan asuransi yang dikaitkan dengan penanggulangan jiwa atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan. Jenis-jenis asuransi jiwa adalah:

- 1) Asuransi Berjangka (*Term Insurance*)
- 2) Asuransi Tabungan (*Endowment Insurance*)
- 3) Asuransi Seumur Hidup (*Whole Life Insurance*)
- 4) *Annuity Contrak Insurance* (Anuitas)

c. Reasuransi (*Reinsurance*)

Merupakan perusahaan yang memberikan jasa asuransi dalam pertanggungungan ulang terhadap risiko yang dihadapi oleh perusahaan asuransi kerugian. Jenis asuransi ini sering disebut asuransi dari asuransi dan asuransi ini digolongkan ke dalam:

- 1) bentuk *treaty*
- 2) bentuk *facultative*
- 3) kombinasi dari keduanya.

2. Dilihat dari segi kepemilikannya

a. Asuransi Milik Pemerintah

Yaitu asuransi yang sahamnya dimiliki sebagian besar atau bahkan 100 oleh pemerintah Indonesia.

b. Asuransi Milik Swasta Nasional

Asuransi ini kepemilikan sahamnya sepenuhnya dimiliki oleh swasta nasional sehingga siapa yang banyak memiliki saham, maka memiliki suara terbanyak dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

c. Asuransi Milik Perusahaan Asing

Perusahaan asuransi jenis ini biasanya beroperasi di Indonesia hanyalah merupakan cabang dari negara lain dan jelas kepemilikannya pun dimiliki oleh 100% pihak asing.

d. Asuransi Milik Campuran

Merupakan jenis asuransi yang sahamnya dimiliki campuran antara swasta nasional dengan pihak asing.

Berdasarkan jenis-jenis asuransi yang berkembang di Indonesia maka PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) merupakan jenis Asuransi Jiwa (*Life Insurance*) yang merupakan asuransi yang berkaitan dengan penanggulangan jiwa atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan.

#### 2.2.4 Keuntungan Asuransi

Menurut Kasmir (2014:262) keuntungan dari usaha asuransi untuk masing-masing pihak adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan Asuransi
  - a. Keuntungan dari premi yang diberikan ke nasabah
  - b. Keuntungan dari hasil penyertaan modal di perusahaan lain
  - c. Keuntungan dari hasil bunga `dari investasi di surat-surat berharga.
2. Bagi Nasabah
  - a. Memberikan rasa aman
  - b. Merupakan simpanan yang pada saat jatuh tempo dapat ditarik kembali.
  - c. Terhindar dari risiko kerugian atau kehilangan
  - d. Memperoleh penghasilan dimasa yang akan datang
  - e. Memperoleh penggantian akibat kerusakan atau kehilangan.

#### 2.2.5 Prinsip-prinsip Asuransi

Pelaksanaan perjanjian asuransi antara perusahaan asuransi dengan pihak nasabahnya tidak dapat dilakukan secara sembarangan. Setiap perjanjian yang dilakukan mengandung prinsip-prinsip asuransi. Tujuannya adalah untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dikemudian hari antara pihak perusahaan asuransi dengan pihak nasabahnya (Kasmir, 2014:263).

Prinsip-prinsip asuransi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. *Insurable Interest* merupakan hal berdasarkan hukum untuk mempertanggungkan suatu risiko berkaitan dengan keuangan, yang diakui



sah secara hukum antara tertanggung dan suatu yang dipertanggungkan dan dapat menimbulkan hak dan kewajiban keuangan secara hukum.

2. *Utmost Good Fait* atau “Itikad Baik” dalam penetapan setiap suatu kontrak haruslah didasarkan kepada itikad baik antara tertanggung dan penanggung mengenai seluruh informasi baik materiil maupun immateriil.
3. *Idemnity* atau Ganti Rugi artinya mengendalikan posisi keuangan tertanggung setelah terjadi kerugian seperti pada posisi sebelum terjadinya kerugian tersebut.
4. *Proximate Cause* adalah suatu sebab aktif, efisien yang mengakibatkan terjadinya suatu peristiwa secara berantai atau berurutan dan intervensi kekuatan lain, diawali dan bekerja dengan aktif dari suatu sumber baru dan idependen.
5. *Subrogation* merupakan hak penanggung yang telah memberikan ganti rugi kepada tertanggung untuk menuntut pihak lain yang mengakibatkan kepentingan asuransinya mengalami suatu peristiwa kerugian.
6. *Contribution* suatu prinsip dimana penanggung berhak mengajak penanggung-penanggung lain yang memiliki kepentingan yang sama untuk ikut bersama membayar ganti rugi kepada seseorang tertanggung, meskipun jumlah tanggungan masing-masing penanggung belum tentu sama besarnya.

## 2.3 Klaim

### 2.3.1 Pengertian Klaim

Pengertian klaim secara umum adalah sebuah proses seseorang dalam hal ini pemegang polis untuk mengajukan permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta bayaran manfaat asuransi berdasarkan ketentuan perjanjian yang tertuang dalam polis asuransi yang mereka miliki.

Pengertian klaim menurut Budi (2012), menyatakan bahwa klaim asuransi merupakan tuntutan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara perusahaan asuransi dengan pihak tertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh



penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak tertanggung, ketika terjadi musibah yang diderita oleh pihak tertanggung

Pengertian klaim dalam Kamus Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa “Klaim” adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu, dan klaim merupakan pernyataan tentang suatu fakta atau kebenaran sesuatu.

Berdasarkan pengertian diatas klaim merupakan suatu tuntutan yang diajukan oleh pemegang polis kepada perusahaan asuransi atas kewajiban yang harus dipenuhi yang berupa pembayaran uang pertanggungan kepada pemegang polis sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati

### 2.3.2 Jenis-jenis Klaim

Menurut Asuransi Jiwasraya, kewajiban perusahaan dalam membayar klaim kepada nasabah menjadi perhatian bagi PT. Asuransi Jiwasraya. Perhatian tersebut tidak hanya pada pembayaran satu klaim saja tetapi untuk semua jenis klaim.

Adapun jenis-jenis klaim yang terdapat pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) antara lain:

1. Klaim Ekpirasi

Klaim ekspirasi timbul jika masa kontrak asuransi telah berakhir dan polis dalam keadan aktif.

2. Klaim Tahapan

Klaim tahapan biasanya terjadi pada jenis asuransi pendidikan yang terjadi karena telah sampai masa tahapan tertanggung dalam melanjutkan pendidikannya. Misalnya tahapan masuk SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi.

3. Klaim Penebusan

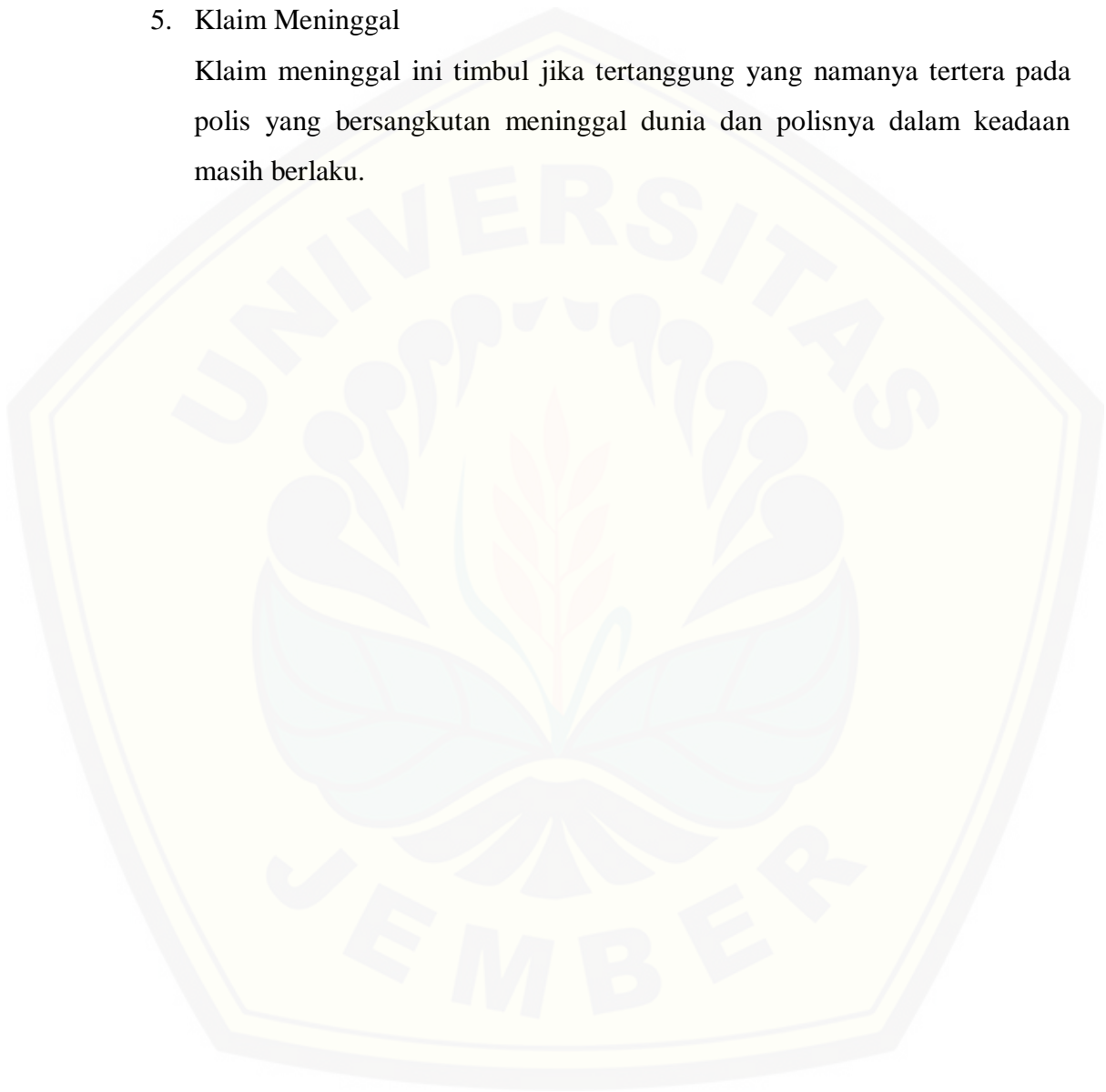
Klaim penebusan timbul jika pemegang polis melakukan pengajuan klaim sebelum waktunya dan pemegang polis yang bersangkutan memutuskan perjanjian asuransinya sebelum jangka waktu berakhir.

4. Klaim Kecelakaan

Klaim kecelakaan ini timbul jika tertanggung yang namanya tertera pada polis yang bersangkutan mengalami kecelakaan baik kecelakaan lalu lintas maupun kecelakaan ditempat kerja dan polis yang dimiliki masih berlaku.

5. Klaim Meninggal

Klaim meninggal ini timbul jika tertanggung yang namanya tertera pada polis yang bersangkutan meninggal dunia dan polisnya dalam keadaan masih berlaku.



## BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 3.1 Latar Belakang Sejarah

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

Pada alamat web <https://jiwasraya.co.id/id/sejarah-jiwasraya> dijelaskan mengenai sejarah berdirinya PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) di Indonesia yang berawal dari perusahaan milik Belanda yaitu *Nederlandsch Indiesche Levensverzekering en Liffrente Maatschappij* (NILLMIJ) yang didirikan sejak 31 Desember 1859 dan berolokasi di Batavia (Jakarta). Perusahaan ini merupakan perusahaan asuransi jiwa yang pertama kali ada di Indonesia yang didirikan dengan Akta Notaris William Hendry Herklots Nomor 185.

Seiring dengan perkembangan zaman perusahaan ini memiliki sejarah perjalan yang cukup panjang dan telah mengalami beberapa kali perubahan nama. Berawal pada tanggal 17 Desember 1960 NILLMIJ dinasionalisasi berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 1958 dengan merubah namanya menjadi PT. Perusahaan Pertanggung Djiwa Sedjahtera.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 214 tahun 1961 dilakukan peleburan dari 9 (sembilan) perusahaan asuransi milik Belanda yang dilebur menjadi “Perusahaan Negara Asuransi Djiwa Eka Sedjahtera” berlaku pada tanggal 1 Januari 1961. Beberapa tahun kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 215 tahun 1964 nama Perusahaan Negara Asuransi Djiwa Eka Sedjahtera dirubah menjadi “Perusahaan Negara Asuransi Djiwa Djasa Sedjahtera”.

Pada tahun 1966 didirikan Perusahaan Negara yang baru bernama “Perusahaan NegaraAsuransi Djiwasraya”. Perusahaan ini didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 1966 yang merupakan peleburan dari Perusahaan Negara Asuransi Djiwa Sedjahtera yang berlaku pada tanggal 1 Januari 1966. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Urusan Perasuransian Nomor 2/SK/1962 diadakan pengintegrasian PT Pertanggung Djiwa Dharma Nasional ke dalam Perusahaan Negara Asuransi Djiwasraya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 33 tahun 1972 tanggal 8 Desember 1972 dengan Akta Notaris Mohamad Ali Nomor 12 tahun 1973 pada tanggal 23 Maret 1973 bentuk Perusahaan Negara Asuransi Djiwasraya berubah menjadi bentuk perseroan (persero). Kemudian ditetapkan dan diperbarui berdasarkan Akta Notaris Sri Rahayu Nomor 839 tahun 1984 serta Tambahan Berita Negara Nomor 67 tanggal 21 Agustus 1984 menjadi PT Asuransi Jiwasraya (Persero).

Setelah mengalami perubahan nama yang cukup panjang kini perusahaan ini dikenal dengan nama PT Asuransi Jiwasraya (Persero). Keberadaan dari perusahaan ini juga telah memasuki usia yang ke 158 tahun pada saat ini. Sepanjang itu pula kinerja dari perusahaan ini selalu di tingkatkan demi meraih kepercayaan masyarakat. Sinergi antara tujuan mulai dengan kekuatan bisnis, mampu mengantarkan Jiwasraya menjadi perusahaan asuransi yang andal dan terpercaya.

### 3.1.2 PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember pertama kali didirikan pada tanggal 1 Januari 1969 berlokasi di Jl. RA. Kartini No. 23 Jember. Status yang ada sebagai Kantor Unit Daerah (KUD) yang menjadi bagian dari kantor Surabaya dan diresmikan oleh Kepala Cabang Surabaya Drs. Sutrisno A.Y.

Kantor Unit Produksi Daerah (KUPD) kemudian menjadi kantor Perwakilan Perusahaan Negara (P.N.) Asuransi Jiwasraya pada tahun 1971. Kemudian pada tahun 1982, Perusahaan Negara Asuransi Jiwasraya perwakilan Jember masuk cabang Malang dan berpindah lokasi di Jl. PB. Sudirman No. 31 Jember. Pada saat itu sudah menjadi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) yang beroperasi dibawah pengawasan Depkeu Direktorat Jenderal Moneter. Hingga kini dikenal dengan nama PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember.

### 3.1.3 Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) memiliki visi dan misi yang dijelaskan pada alamat web [Http://Jiwasraya.co.id/id/visi-misi](http://Jiwasraya.co.id/id/visi-misi) sebagai berikut:

#### a. Visi PT Asuransi Jiwasraya (Persero)

Menjadi Perusahaan Asuransi Nasional bertaraf Internasional yang terpercaya dan terdepan dalam inovasi produk layanan.

#### b. Misi PT Asuransi Jiwasraya (Persero)

Membantu setiap keluarga Indonesia memiliki kepastian perlindungan mewujudkan masa depan yang lebih sejahtera.

## 3.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan merupakan kerangka atau bagan yang menunjukkan bagian-bagian yang berada di dalam perusahaan. Hubungan antar bagian memiliki batas wewenang dan tanggung jawab dari setiap fungsi yang menduduki bagian-bagian itu dalam mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai hal yang maksimal, tercapainya prinsip organisasi dan pelaksanaan tugas perusahaan, PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember memiliki struktur organisasi yang disesuaikan dengan kondisi perusahaan yang berbentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember melaksanakan Struktur Organisasi seperti tampak pada gambar 3.1 berikut:





Gambar 3.1 : Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember

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

Struktur pada gambar 3.1 akan memberikan gambaran tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam menjalankan roda perusahaan. Gambaran struktur organisasi tersebut di jelaskan langsung oleh PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember sebagai berikut:

1. Kepala Cabang

- a. Fungsi Utama

- 1) Merencanakan, mengkoordinasikan, memimpin dan mengawasi pelaksanaan semua kegiatan Kantor Cabang mulai dari operasional, penjualan, pertanggung sehingga 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 yang baik atau Good Corporate Governance.

2) Mengkoordinasikan dan memantau serta mengevaluasi pelaksanaan aktivitas Kantor Cabang.

b. Tanggung Jawab

1) Memastikan bahwa program kerja Kantor Cabang selaras dengan sasaran strategis perusahaan yang telah ditetapkan.

2) Melakukan evaluasi pencapaian program kerja Kantor Cabang.

3) Melakukan analisis dan memberikan masukan strategis kepada manajemen pada hal-hal yang dapat memberikan dampak signifikan pada pencapaian strategi perusahaan dari kegiatan Kantor Cabang.

4) Memimpin dan memberikan motivasi kepada seluruh personil yang ada di unit kerjanya agar menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara optimal.

5) Mengkoordinasikan dan memantau serta mengevaluasi pelaksanaan serta pencapaian program kerja RKAP Kantor Cabang.

c. Tugas-tugas Utama

1) Menyetujui perencanaan strategi Kantor Cabang sesuai kebutuhan perusahaan.

2) Mengkoordinasi, 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 bahwa program kerja Kantor Cabang selaras dengan sasaran strategis perusahaan yang telah ditetapkan.

7) Melakukan *continuous improvement* terhadap proses bisnis Kantor Cabang agar mendukung strategi pencapaian perusahaan.

8) Mengidentifikasi dan mengembangkan budaya inovasi serta peluang perbaikan di Kantor Cabang.

- 9) Membangun kompetensi personil di unit kerjanya sehingga memenuhi standar kompetensi yang ditentukan melalui keterlibatan dalam proses assessment, pelaksanaan pelatihan, *coaching & counseling*.
  - 10) Identifikasi risiko yang mungkin terjadi yang dapat berdampak pada kinerja dan reputasi perusahaan.
  - 11) Mengevaluasi kerjasama dengan pihak ketiga dalam penyelenggaraan Kantor Cabang.
- d. Wewenang
- 1) Mengusulkan pedoman, kebijakan, SOP, dan instruksi kerja terkait sistem dan pengelolaan Kantor Cabang.
  - 2) Menetapkan pemilihan dan penempatan personel sesuai dengan standar pengelolaan dan ketentuan yang berlaku.
  - 3) Menentukan perencanaan dan pembagian tugas kegiatan Tugas Kantor Cabang secara efektif dan efisien.
  - 4) Melakukan penilaian terhadap hasil kerja bawahan.
  - 5) Memutuskan pengadaan barang dan jasa sesuai kewenangannya sesuai ketentuan perusahaan.
2. Kepala Seksi Keuangan dan Umum
- a. Fungsi Utama
- 1) Merencanakan, mengkoordinir, memimpin dan mengawasi 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.
- b. 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 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 dan tanggung jawabnya secara optimal.
  - 5) Mengkoordinasi dan memantau serta mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian program kerja Keuangan dan Umum di Kantor Cabang.
- c. Tugas-tugas Utama
- 1) Mengusulkan Program Kerja dan Anggaran Keuangan dan Umum di Kantor Cabang.
  - 2) Pelaksana pengadaan barang dan jasa sesuai kewenangan.
  - 3) Pengelola bagian umum di Kantor Cabang.
  - 4) Mengelola proses bisnis Keuangan dan Umum di Kantor Cabang.
  - 5) Monitoring dan evaluasi terhadap jalannya pengelolaan Keuangan dan Umum di Kantor Cabang.
  - 6) Melakukan continuous improvement terhadap proses bisnis pengelolaan Keuangan dan Umum di Kantor Cabang agar mendukung pencapaian strategi perusahaan.
  - 7) Mengidentifikasi dan mengembangkan budaya inovasi serta peluang perbaikan di Kantor Cabang.
  - 8) Membangun kompetensi personil di unit kerjanya sehingga memenuhi standar kompetensi yang ditentukan melalui keterlibatan dalam proses assessment, pelaksanaan pelatihan, coaching dan counseling.
  - 9) Mencari langkah mitigasi atas risiko yang mungkin terjadi yang dapat berdampak pada kinerja dan reputasi perusahaan terkait PMK.
- d. Wewenang
- 1) Mengusulkan Sistem, Prosedur Standar (SOP) dan kebijakan pengelolaan Keuangan dan Umum di Kantor Cabang.

- 2) Menilai kinerja bawahan dan memberikan teguran sesuai ketentuan perusahaan.
  - 3) Meminta IT melakukan perubahan sistem aplikasi computer terkait pengelolaan Keuangan dan Umum di Kantor Cabang.
  - 4) Mengumpulkan data/informasi/melakukan benchmarking Keuangan dan Umum di Kantor Cabang.
  - 5) Menentukan perencanaan dan pebagian tugas kegiatan Keuangan dan Umum di Kantor Cabang.
3. Kepala Seksi Pertanggung
- a. Fungsi Utama
    - 1) 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.
  - b. Tanggung Jawab
    - 1) Mengusulkan Strategi dan Program Kerja pengelolaan Pertanggung di Kantor Cabang.
    - 2) Mengusulkan pedoman, kebijakan dan SOP terkait Pertanggung di Kantor Cabang.
    - 3) Memastikan bahwa seluruh inisiatif dan program kerja Pertanggung di Kantor Cabang selaras dengan sasaran strategi perusahaan yang telah ditetapkan .
    - 4) Melakukan analisis dan memberikan masukan strategi kepada manajemen pada hal-hal yang dapat memberikan dampak signifikan pada pencapaian strategi perusahaan dari sudut pandang pengelolaan Pertanggung 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) Mengkoordinasi dan memantau serta mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian program RKAP bagian Pertanggung jawaban di Kantor Cabang.

c. Tugas-tugas Utama

- 1) Mengusulkan Program Kerja dan Anggaran Pertanggung jawaban dan Umum di Kantor Cabang.
- 2) Mengusulkan pedoman, kebijakan, SOP, dan instruksi kerja terkait pengelolaan Pertanggung jawaban Kantor Cabang.
- 3) Mengelola proses bisnis Pertanggung jawaban di kantor Cabang.
- 4) Melakukan supervisi Penilaian Risiko sesuai standar, syarat dan ketentuan Pertanggung jawaban di Kantor Cabang.
- 5) Mengusulkan sistem pengelolaan dan proses bisnis underwriting
- 6) Supervisi jalannya pengelolaan penerbitan polis dan underwriting.
- 7) Melakukan *continuous improvement* terhadap proses bisnis pengelolaan Pertanggung jawaban 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 & conselling*.
- 10) Mencari langkah mitigasi atas risiko yang mungkin terjadi yang dapat berdampak pada kinerja dan reputasi perusahaan terkait Kantor Wilayah.

d. Wewenang

- 1) Mengusulkan Sistem, Prosedur Standar (SOP) dan kebijakan pengelolaan Pertanggung jawaban di Kantor Cabang.
- 2) Menilai kinerja bawahan dan memberi teguran atau surat peringatan sesuai dengan ketentuan perusahaa
- 3) Mengusulkan budget Pertanggung jawaban di Kantor Cabang.



- 4) Mengumpulkan data/ informasi/ melakukan benchmarking Pertanggungjawaban di Kantor Cabang.
  - 5) Menentukan perencanaan dan pembagian tugas kegiatan Pertanggungjawaban di Kantor Cabang secara efektif dan efisien.
4. Kepala Seksi Operasional dan Penjualan
- a. Fungsi Utama
    - 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/*Good Corporate Governance*.
    - 2) Memantau serta mengevaluasi pelaksanaan aktivitas Operasional dan Penjualan di Kantor Cabang.
  - b. Tanggung Jawab
    - 1) Mengusulkan seluruh inisiatif dan program kerja Operasional dan Penjualan di Kantor Cabang.
    - 2) Melakukan evaluasi pencapaian inisiatif dan program kerja Operasional dan Penjualan di Kantor Cabang.
    - 3) Mengumpulkan data dan memberikan masukan strategis kepada Kepala Kantor Cabang pada hal-hal yang dapat memberikan dampak signifikan pada pencapaian strategi perusahaan dari kegiatan Operasional dan Penjualan di Kantor Cabang.
    - 4) Memimpin dan memberikan motivasi kepada seluruh personil yang ada di unit kerjanya agar menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara optimal.
    - 5) Mengkoordinasikan dan memantau serta mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian program kerja operasional dan penjualan di Kantor Cabang.

c. Tugas-tugas Utama

- 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 ke Kakancab
- 3) Mengkoordinasikan kegiatan operasioanal dan penjualan di Kantor Cabang perusahaan.
- 4) Pelaksanaan kegiatan operasional pelatihan untuk agen agar efektif dan efisien guna mendukung pencapaian target yang ditetapkan.
- 5) Melakukan evaluasi atas 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) Supervisi program kerja dan proses bisnis Operasioanal dan Penjualan di Kantor Cabang selaras dengan sasaran strategi 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 budan inovasi serta peluang perbaikan pada bidang Operasional dan Penjualan di Kantor Cabang.
- 11) Membangun kompetensi personil di unit kerjanya sehingga memenuhi standar kompetensi yang ditentukan melalui keterlibatan dalam proses assesment, pelaksanaan pelatihan, *coaching & conselling*.
- 12) Identifikasi risiko yang mungkin terjadi yang dapat berdampak pada kinerja dan reputasi perusahaan.



- d. Wewenang
  - 1) Mengusulkan pedoman, kebijakan, SOP dan instruksi kerja terkait sistem dan pengelolaan Operasional dan Penjualan di Kantor Cabang.
  - 2) Menentukan Perencanaan dan pembagian tugas kegiatan Operasional dan Penjualan secara efektif dan efisien.
  - 3) Melakukan penilaian terhadap hasil kerja bawahan.
  - 4) Mengajukan susulan pelatihan agen ke LPPA.
  - 5) Melakukan penilaian kinerja agen yang menjadi kewenangannya.
5. Pegawai Administrasi Seksi Keuangan dan Umum
  - a. Fungsi Utama
    - 1) Menyajikan laporan administrasi dan keuangan *Branch Office* (BO) secara tepat dan akurat serta memenuhi keperluan logistik BO sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
  - b. Tugas-tugas Utama
    - 1) Melakukan verifikasi terhadap berkas penerimaan dan pengeluaran semua seksi di BO baik melalui kas maupun bank (dapat berupa premi, ekspirasi, maupun penebusan).
    - 2) Memonitor transaksi keuangan setiap harinya.
    - 3) Memonitor laporan dan mengkoordinir pekerjaan bawahan dalam melakukan tugas di Seksi Administrasi dan Logistik BO.
    - 4) Memenuhi pengadaan kebutuhan logistik BO.
    - 5) Melakukan kegiatan kepegawaian yang berhubungan dengan BO.
    - 6) Mengurus administrasi perpindahan nasabah ke BO lain.
6. Pegawai Administrasi Seksi Operasional dan Penjualan
  - a. Fungsi Utama
    - 1) Merencanakan, mengorganisir, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan-kegiatan inkaso dan pemasaran di *Branch Office* (BO) agar proses operasional BO dapat berjalan secara efektif dan efisien.

- b. Tugas-tugas Utama
  - 1) Mengawasi dan mengontrol pendistribusian kwitansi lanjutan dan Bukti Penerimaan Premi Pertama (BP3).
  - 2) Mengawasi dan mengontrol proses administrasi penyetoran dan pelunasan premi pertama dan lanjutan.
  - 3) Mengawasi pelaksanaan penagihan.
  - 4) Mengawasi kegiatan pemasaran dan pengadministrasiannya.
  - 5) Melakukan perhitungan remunerasi dan komisi untuk agen.
  - 6) Mengawasi dan mengontrol formasi area *office*.
7. Pegawai Administrasi Seksi Pertanggungungan
  - a. Fungsi Utama
    - 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah dalam hal permintaan/ penutupan asuransi dan klaim asuransi sesuai kebutuhan.
  - b. Tugas-tugas Utama
    - 1) Melaksanakan pembayaran klaim ekspirasi, klaim penebusan, klaim tahapan, klaim berkala, klaim anuitas dan pengadaian.
    - 2) Melakukan supervisi penerbitan polis dan berita keputusan dari aplikasi (surat asuransi jiwa) yang masuk.
    - 3) Membuat laporan biaya asuransi, laporan perkembangan portofolio dan laporan perkembangan ISO.
    - 4) Membantu agen dalam permintaan tarif, memberikan perhitungannya premi dan penutupan polis.
    - 5) Memberikan informasi kepada pemegang polis, apabila ada pertanyaan.
    - 6) Pemeliharaan portofolio seperti : penghidupan polis, permintaan duplikat polis, perubahan status polis pada master, dan koreksi polis.
    - 7) Melakukan korespondensi (pembuatan nota-nota dan surat-menyerurat).
    - 8) Pencetakan Berita Keputusan untuk membantu operasional agen.

## 8. Kasir Seksi Keuangan dan Umum

### a. Fungsi Utama

- 1) Melaksanakan kegiatan pengelolaan pencatatan transaksi Kas Bank di Kantor Cabang agar efektif dan efisien guna mendukung terlaksananya target yang ditetapkan perusahaan dalam rangka mencapai visi dan misi.

### b. Tanggung Jawab

- 1) Melaksanakan penerimaan dan pembayaran uang perusahaan dari/ kepada pihak terkait.
- 2) Melaksanakan pencatatan setiap transaksi Kas Bank.
- 3) Mengamankan uang perusahaan.

### c. Tugas-tugas Utama

- 1) Melakukan penerimaan uang dan pembayaran/ pengeluaran uang serta menyimpan dan menguasai semua alat-alat pembayaran yang ada di kas perusahaan.
- 2) Membuat klat Kas dan Bank.
- 3) Mengambil dan menyetorkan uang dari/ ke Bank.
- 4) Membuat buku tambahan sesuai keputusan

### 3.3 Kegiatan Pokok

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Kegiatan pokok yang dilakukan adalah dibidang asuransi yang merupakan lembaga keuangan non Bank yang operasional utamanya adalah menyimpan dan mengembangkan dana dari nasabahnya dengan cara menginvestasikan atau meminjamkan untuk menghasilkan laba yang ingin di peroleh. Bidang usaha yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember tidak hanya terbatas pada asuransi jiwa (*life Insurance*) secara murni tetapi juga terdapat asuransi kesehatan (*health Insurance*). Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya salah satu produk yang memberikan perlindungan terhadap risiko akibat kecelakaan. Secara umum risiko-risiko yang mungkin dihadapi oleh nasabah dalam kehidupan adalah :

- a. Meninggal dunia, baik secara alamiah (wajar) atau kecelakaan
- b. Cacat badan, sebagian atau seluruhnya baik akibat sakit atau kecelakaan
- c. Hari tua, dimana kondisi yang memaksa turunnya nilai ekonomi manusia karena berkurangnya kemampuan untuk bekerja dan berproduksi
- d. Lain-lain peristiwa yang tergolong dapat menimbulkan kerugian secara ekonomis.

Jenis risiko tersebut dapat digolongkan menjadi 3 (tiga) yaitu :

- a. Risiko yang sudah pasti akan terjadinya tetapi waktu terjadinya tidak dapat dipastikan, yaitu peristiwa kematian.
- b. Risiko yang sudah pasti akan terjadi dan sudah dapat diperhitungkan terjadinya, yaitu usia lanjut.
- c. Risiko yang tidak diketahui akan terjadi atau tidak yaitu kecelakaan atau kesehatan.

Untuk mengantisipasi risiko-risiko tersebut PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember menawarkan produk-produk jasa yang memiliki fungsi tabungan (*saving function*) yaitu sebagai sarana untuk menabung dengan bentuk setoran premi yang dibayarkan ke perusahaan asuransi dan fungsi perlindungan (*protection function*) yaitu dengan adanya setoran premi berarti pemegang polis memperoleh perlindungan financial dengan jumlah yang ditetapkan sebelumnya.

Jenis-jenis produk yang ditawarkan oleh PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember antara lain:

#### A. Produk Individu

##### 1. Produk *Unit Link*

Trend produk asuransi saat ini mulai bergeser dari produk tradisional menjadi produk unit link. Dimana semakin banyak produk asuransi yang menawarkan nilai investasi sekaligus proteksi. Berikut produk *Unit Link*

Asuransi Jiwasraya yang ditawarkan :

- a. *Js Link Fixed Income Fund*
- b. *Js Link Balanced Fund*
- c. *Js Link Equity Fund*

Suatu cara investasi yang mudah, produktif, aman, dan disertai dengan perlindungan asuransi jiwa yang maksimal dimana dana pelanggan akan dikelola oleh Tim Investasi Jiwasraya yang telah berpengalaman mengelola portofolio investasi dan memiliki lisensi, bekerja sama dengan beberapa *fund manager* dari perusahaan investasi yang memiliki reputasi baik dan di percaya dalam mengelola investasi. Selain itu produk ini juga menawarkan 3 jenis pilihan reksadana yaitu reksadana, pendapatan tetap, reksadana campuran dan reksadana saham.

## 2. Produk Asuransi Pendidikan (Beasiswa)

Semakin maraknya anak-anak yang bersekolah di sekolah nasional bertaraf internasional menjadi bukti meningkatnya kesadaran orangtua di Indonesia untuk memberikan pendidikan terbaik kepada putra-putrinya. Melalui produk asuransi pendidikan, jiwasraya memfasilitasi keinginan para orang tua dengan menciptakan produk-produk yang dapat memenuhi kebutuhan pendidikan masa depan. Berikut produk asuransi Jiwasraya yang ditawarkan :

### a. Js Prestasi

Produk ini menawarkan tahapan dana masuk sekolah diberikan dalam empat tahap dalam masa pembayaran premi dan beasiswa diberikan secara berkala setelah masa pembayaran premi dengan jumlah uang asuransi menaik 5% setiap tahun secara majemuk, tanpa melihat apakah tertanggung masih hidup atau sudah tutup usia sampai akhir masa asuransi.

### b. Beasiswa Catur Karsa

Produk ini menawarkan tahapan dana masuk sekolah diberikan empat tahap dalam masa pembayaran premi dan beasiswa diberikan secara berkala setelah masa pembayaran premi, tanpa melihat apakah tertanggung masih hidup atau sudah tutup usia sampai akhir masa asuransi.



### 3. Produk Proteksi dan Investasi

Produk Jiwasraya ini dirancang khusus untuk memberikan manfaat ganda berupa perlindungan dan investasi yang disesuaikan dengan perencanaan keuangan nasabah, berikut produk-produk proteksi dan investasi yang Jiwasraya miliki:

#### a. Js Dana Multi Proteksi Plus

Produk merupakan produk proteksi sekaligus investasi yang ditujukan bagi keluarga. Produk ini memberikan proteksi tanpa mengabaikan kehandalan investasi. Pembayaran secara sekaligus 300% jika tertanggung masih hidup akhir masa asuransi ditambah pembayaran berkala setiap bulan sebesar 1% uang asuransi sampai akhir masa asuransi akan diberikan ahli waris apabila tertanggung meninggal dunia sebelumnya.

#### b. Js Dwiguna

Produk ini memberikan jaminan pembayaran 100% uang asuransi kepada pemegang polis, jika tertanggung masih hidup pada akhir masa asuransi, atau pembayaran sebesar 100% uang asuransi kepada yang ditunjuk menerima faedah asuransi/ahli waris yang sah, jika tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi.

#### c. Js Dwiguna Menaik

Produk ini memberikan jaminan pembayaran sebesar 100% uang asuransi ditambah bonus kepada pemegang polis, jika tertanggung masih hidup pada akhir masa asuransi, atau pembayaran sebesar 100% uang asuransi ditambah bonus kepada yang ditunjuk menerima faedah/ahli waris yang sah, jika tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi.

#### d. Plan Optima 7

Produk ini merupakan asuransi Endowment dengan masa asuransi 4 atau 5 tahun dengan pembayaran premi sekaligus saat mulai pertanggunganan asuransi.



## B. Produk Kumpulan

Jaminan yang diberikan pada asuransi jiwa kumpulan tidak berbeda dengan asuransi jiwa individu, perbedaannya terdapat pada pelaksanaannya. Jika asuransi jiwa individu segala jenis pertanggunganaan hanya diberikan kepada seorang saja sedangkan asuransi jiwa kumpulan adalah sebagai berikut :

- a. Polis diterbitkan untuk beberapa orang peserta atau tertanggung, pemegangnya adalah pemimpin suatu instansi, perusahaan, atau organisasi. Polis ini disebut sebagai polis induk atau master polis.
- b. Kepada masing-masing peserta atau partisipan diberikan sertifikat sebagai tanda bukti keikutsertaan dalam asuransi.
- c. Asuransi jenis kumpulan umumnya tidak melalui pemeriksaan kesehatan. Premi asuransi tidak dibayarkan sendiri oleh peserta atau kontributor melainkan dapat dibayarkan seluruhnya oleh majikan atau non kontributor.

Asuransi jiwa kumpulan terdiri dari :

1. Produk Asuransi Siharta
2. Produk Asuransi Kesehatan
3. Produk Asuransi Kecelakaan Diri
4. Program Jaminan Hari Tua
5. Asuransi Jiwa Kredit

### 3.4 Kegiatan Bagian yang Dipilih

Bagian yang dipilih pada saat Praktek Kerja Nyata adalah bagian Keuangan dan Umum. Kegiatan pada bagian Keuangan dan Umum yang dilakukan pada saat pencairan klaim ekspirasi sebagai berikut:

1. Menerima berkas pengajuan pencairan klaim ekpirasi dari bagian pertanggunganaan seperti data pengajuan klaim dan formulir pengajuan klaim nasabah.
2. Menerima Nota Desisi dan Surat Izin Pembayaran yang dibuat oleh bagian pertanggunganaan serta Kwitansi Pembayaran yang dikeluarkan oleh Kasir.

3. Menginput semua berkas yang di terima dari bagian Pertanggung jawaban maupun dari bagian Kasir.
4. Mengarsip semua berkas pengajuan klaim ekspirasi secara permanen.



## BAB 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember maka dapat ditarik kesimpulan:

- a. Prosedur pencairan klaim ekspirasi pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember meliputi:
  1. Pengisian Formulir Pengajuan Klaim (FPK) oleh pemegang polis serta penyerahan Berkas Pengajuan Klaim (BPK) seperti kartu polis, identitas diri dan kwitansi premi kepada Kasei Pertanggungan.
  2. Berkas yang sudah lengkap di verifikasi oleh Kasei Pertanggungan dengan memberikan Tanda Terima Pengajuan Klaim (TTPK) sebagai bukti bahwa pengajuan klaim diterima.
  3. Kasei Pertanggungan menghitung besarnya uang klaim dan membuat Nota Desisi (ND) serta membuat Surat Izin (SIP) Pembayaran untuk Kasir
  4. Setelah menerima Surat Izin Pembayaran (SIP) Kasir langsung membuat Kwitansi Pembayaran (KP) serta uang klaim segera dicairkan kepada pemegang polis
  5. Selanjutnya setelah pencairan klaim selesai dilakukan, maka semua berkas tembusan di input ke komputer dan diarsipkan oleh Kasei Keuangan & Umum.
- b. Kegiatan yang dilakukan selama Praktek Kerja Nyata untuk membantu pelaksanaan pencairan klaim ekspirasi adalah sebagai berikut:
  1. Mengecek kelengkapan data dan menginput data nasabah nasabah pengajuan pencairan klaim.
  2. Mengarsip semua dokumen nasabah pengajuan pencairan klaim.
  3. Mencatat dan mendistribusikan surat masuk.
  4. Memberi stempel pada surat izin pembayaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyose. 2008. *Kamus Besar Akuntansi*. Jakarta: Sinar Grafindo Persada.
- Jiwasraya. ” Profil Jiwsraya & Sejarah”.28 Maret 2018 .[Http://Memberjiwasraya.co.id/static.php](http://Memberjiwasraya.co.id/static.php)
- Jiwasraya. “ Visi & Misi”. 25 April 2018. [Http://Jiwasraya.co.id/id/visi-misi](http://Jiwasraya.co.id/id/visi-misi).
- Jiwasraya. “Sejarah Jiwasraya”. 25 April2018. [Http://Jiwasraya.co.id/id/sejarah-jiwasraya](http://Jiwasraya.co.id/id/sejarah-jiwasraya).
- Kasmir. 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali.
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat
- Nafarin, M. 2009. *Penggaran Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nitisusastro, H. Mulyadi. 2013. *Asuransi Dan Usaha Perasuransian di Indonesia*. Bandung: Alfabeta
- Salim, Abbas. 2016. *Asuransi Dan Manajemen Risiko*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Silondae, dkk. 2011. *Pokok-Poko Hukum Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Susanto, A. 2008. *Sistem Informasi Akuntansi Konsep & Pengembangan Berbasis Komputer*. Bandung: Lingga Jaya
- Tobing, R. D. 2015. *Aspek-Aspek Hukum Bisnis*. Surabaya: Laksbang Justitia

## Lampiran 1



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

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

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

Email : feb@unej.ac.id

Nomor : 8919/UN.25.1.4/PM/2017

08 Desember 2017

Lampiran : Satu Bendel

Hal : **Permohonan Tempat PKN**

Yth. Pimpinan PT. Asuransi Jiwasraya Jember  
Jl. PB Sudirman No. 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.	Linda Zulkarnain Wibowo	150803102065	D3 Administrasi Keuangan
2.	Laila Robiatul Awaliyah	150803102004	D3 Administrasi Keuangan
3.	Anggun Setiary	150803102055	D3 Administrasi Keuangan
4.	Ilmiatul Hasanatul Riziyah	150803102056	D3 Administrasi Keuangan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : Februari 2018

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

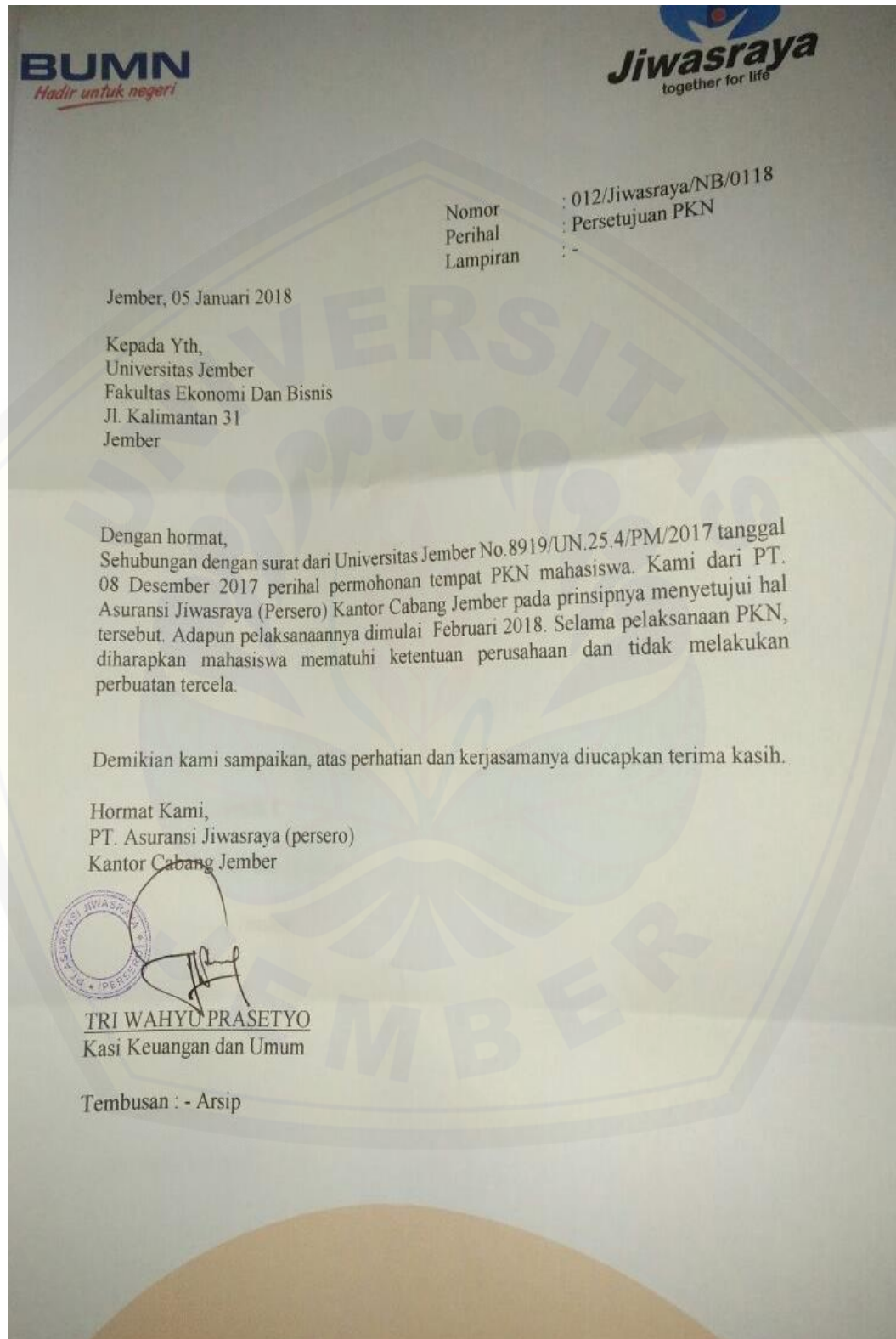
a.n. Dekan  
Wakil Dekan I,  
  
D. Zamrud, M.Si  
NIP. 19640325 198902 1 001

Tembusan kepada Yth :

1. Yang bersangkutan;
2. Arsip



## Lampiran 2











## Lampiran 3

**ABSENSI PRAKTEK KERJA NYATA**  
**PADA PT ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) JEMBER**

Nama / NIM : Ilmiatul Hasanatul Riziyah / 150803102056

Fakultas / program studi : Ekonomi dan Bisnis / D3 Administrasi Keuangan

NO	TANGGAL	HARI	JAM MASUK	JAM PULANG	TTD	PARAF	KET
1	12 Februari 2018	Senin	07.15 WIB	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
2	13 Februari 2018	Selasa	07.30 WIB	17.03 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
3	14 Februari 2018	Rabu	07.40 WIB	17.02 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
4	15 Februari 2018	Kamis	07.40 WIB	17.05 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
5	16 Februari 2018	Jum'at	-	-	-	-	LIBUR
6	19 Februari 2018	Senin	07.43 WIB	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
7	20 Februari 2018	Selasa	07.36 WIB	17.06 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
8	21 Februari 2018	Rabu	07.32 WIB	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
9	22 Februari 2018	Kamis	07.35 WIB	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
10	23 Februari 2018	Jum'at	07.35 WIB	17.36 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
11	26 Februari 2018	Senin	07.36 WIB	17.06 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
12	27 Februari 2018	Selasa	07.39 WIB	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
13	28 Februari 2018	Rabu	07.31 WIB	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
14	01 Maret 2018	Kamis	07.39 WIB	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
15	02 Maret 2018	Jum'at	07.45 WIB	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
16	05 Maret 2018	Senin	07.46 WIB	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
17	06 Maret 2018	Selasa	07.40 WIB	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
18	07 Maret 2018	Rabu	07.42 WIB	17.00 WIB	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	

19	08 Maret 2018	Kamis	07.42 WIB	17.00 WIB			
20	09 Maret 2018	Jum'at	07.42 WIB	17.30 WIB			
21	12 Maret 2018	Senin	07.40 WIB	17.00 WIB			

Jember, 12 Februari 2018

Mengetahui

PT. Asuransi Jiwasraya

(Persero)


Kantor Cabang Jember



TRI WAHYU PRASETYO

Kasie Keuangan dan Umum

## Lampiran 4



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

---

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


NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	82	
2.	Ketertiban	84	
3.	Prestasi Kerja	80	
4.	Kesopanan	82	
5.	Tanggung Jawab	85	

**IDENTITAS MAHASISWA :**

Nama : ILMIATUL HASANATUL RIZIYAH  
N I M : 150803102056  
Program Studi : Administrasi Keuangan

**IDENTITAS PEMBERI NILAI :**

Nama : Tri Wahyu Prasetyo  
Jabatan : Kepala Seksi Keuangan & Umum  
Institusi : PT. ASURANSI JIWASRAYA 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 5

**BUMN**  
*Hadir untuk negeri*



**Jiwasraya**  
together for life

Jember, 03 April 2018

Nomor : 075/Jiwasraya/NB/0318  
Perihal : Surat Keterangan Selesai Magang  
Lampiran : -

Kepada  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Negeri Jember

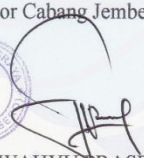
Dengan hormat,  
Menindaklanjuti surat no.8919/UN.25.1.4/PM/2017 perihal permohonan tempat magang. Dapat kami sampaikan bahwa nama mahasiswa sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Linda Zulkarnain Wibowo	150803102065	D3 Administrasi Keuangan
2.	Laila Robiatul Awaliyah	150803102004	D3 Administrasi Keuangan
3.	Anggun Setiary	150803102055	D3 Administrasi Keuangan
4.	Ilmiatul Hasanatul Riziyah	150803102056	D3 Administrasi Keuangan

Telah melaksanakan kegiatan magang dengan catatan SANGAT BAIK di kantor kami PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jember. Dimulai bulan Januari 2018 sampai dengan Februari 2018.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

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



**TRI WAHYU PRASETYO**  
Kepala Seksi Keuangan & Umum

Tembusan : - Arsip

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) | Kantor Cabang Jember | Jl. PB. Sudirman No. 31 Jember – Indonesia  
T : +62 331 487 464 | F: +62 331 486 130

CALL 1 500 151
www.jiwasraya.co.id

## Lampiran 6

**BUMN**  
*Hadir untuk negeri*

**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.B Sudirman No.31 Jember

Dengan ini menerangkan, bahwa :

Nama : Ilmiatul Hasanatul Riziyah  
NIM : 150803102056  
Lembaga : Universitas Negeri Jember Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Administrasi Keuangan


Telah melaksanakan program Praktik Kerja Lapangan di kantor kami sejak Januari 2018 sampai dengan Februari 2018  
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 03 April 2018  
Hormat Kami,

  
  
Tri Wahyu Prasetyo  
Kepala Seksi Keuangan & Umum

## Lampiran 7

Jatuh Tempo Premi Page 1 of 1

 **Jiwasraya**  
together for life

PT ASURANSI JIWRAYAYA (PERSERO)  
KANTOR CABANG JEMBER  
JL. P.B. SUDIRMAN NO. 31  
JEMBER 68116  
0331-827464-486130  
www.jiwasraya.co.id

Jember, 01/03/2018

Kepada Yth.  
Bapak. [REDACTED]  
LUMAJANG

Dengan Hormat,

Perihal : **PEMBERITAHUAN JATUH TEMPO POLIS NO : NB-00** [REDACTED]  
Atas Nama : [REDACTED]

Berdasarkan catatan yang ada pada kami, jatuh tempo pembayaran benefit untuk polis nomor NB-00 [REDACTED] atas nama [REDACTED] akan jatuh tempo pada tanggal 18/04/2018.

Untuk itu kami mohon kehadiran Bapak/Ibu di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) KANTOR CABANG JEMBER JL. P.B. SUDIRMAN NO. 31 JEMBER.

dengan membawa kelengkapan berupa :

1. Polis Asli
2. Bukti Pembayaran Premi terakhir
3. Copy identitas (KTP, SIM)

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kepercayaan yang diberikan kepada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) selama ini kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami  
PT ASURANSI JIWRAYAYA (PERSERO)  
KANTOR CABANG JEMBER

Dokumen ini tidak memerlukan tanda tangan karena dicetak secara komputerisasi


**JEMBER**

[http://192.168.2.23/jiwasraya/pelaporan/cetakjatuhtempo\\_expirasi.php?prefixpertangg...](http://192.168.2.23/jiwasraya/pelaporan/cetakjatuhtempo_expirasi.php?prefixpertangg...) 01/03/2018



Lampiran 8

**DATA POLIS**  
**NOMOR :** [REDACTED]

  
*Jiwasraya*  
Insuransinya di Mana


Nama Pemegang Polis : [REDACTED]  
 Alamat Pemegang Polis : [REDACTED]  
 Macam Asuransi : JS PLAN OPTIMA7  
 Uang Asuransi : Rp.13.000.000,00  
 Masa Asuransi : 28 JULI 2016 SAMPAI 28 JULI 2021  
 Valuta : RUPIAH TANPA INDEKS  
 Premi Asuransi Dasar : Rp.10.000.000,00 DIBAYAR SECARA SEKALIGUS  
 Nomor Host to Host : 72002153458  
 Premi Jaminan Tambahan : SESUAI LEMBAR REKAPITULASI PREMI  
 Top Up Berkala : Rp.0,00  
 Cara Bayar Premi : SEKALIGUS

**Penerima Manfaat Asuransi**  
 1. TERTANGGUNG, [REDACTED]  
 2. IBU TERTANGGUNG, [REDACTED]  
 3. AYAH TERTANGGUNG, [REDACTED]

Nama Tertanggung : [REDACTED] Tanggal Lahir : [REDACTED]  
 Nama Pemegang Polis : [REDACTED] Tanggal Lahir : [REDACTED]

Macam Asuransi	Ketentuan & Manfaat di	Uang Asuransi	Mulai Asuransi	Akhir Pembayaran Premi	Akhir Asuransi
JS PLAN OPTIMA7	SUP KK	13.000.000,00	28/07/2016	28/07/2016	28/07/2021

Lampiran 9



**PENGAJUAN KLAIM**  
 EKSPIRASI / ~~TAHAPAN~~ / ~~BERKALA~~ / ~~PENEBUSAN~~ \*)  
 PERTANGGUNGAN PERORANGAN

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

1. Polis Nomor : 213714429 / NB - 00780501  
 Nama Pemegang Polis : BUYATI NINGSIH  
 Nama Tertanggung : BUYATI NINGSIH

2. Yang mengajukan klaim  
 Nama : BUYATI NINGSIH  
 Alamat lengkap : DUSUN CUMUK KJAK RT/KW 002/003  
 SUMBERPANTI, SUKOWONO - JEMBER  
 No. Telp / No. HP :  
 Hubungan dengai. Tertanggung : DIRI SENDIRI

**B. Hak atas Pembayaran :**

1. Ekspirasi  
 Jatuh tempo tanggal : 30-01-2018

2. Tahapan  
 Jatuh tempo tanggal/Jenis Tahapan : -

3. Berkala  
 Jatuh tempo tanggal : -

4. Penebusan  
 Pertanggal :  
 Alasan Penebusan :

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

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

JEMBER 30-01-2018  
 Yang mengajukan klaim,  
 Buyati Ningsih  
 (BUYATI NINGSIH)  
 Nama lengkap

\*) Coret salah satu

**D. Diisi oleh Jiwasraya.**

Pelunasan premi terakhir per : 10-10-2017  
 Bukti Lunas : BS 2532 / 05-10-2017  
 Besar Sisa Pinjaman :  
 Besar bunga pinjaman :  
 JEMBER 30-01-2018

(TRI WAHYU PRASETYO...)  
 Kasi Keuangan & Umum


(DIMAS ADITOYO N...)  
 Kasi Operasional & Penjualan

F.PP.01.17





## Lampiran 11

  
**Jiwasraya**  
together for life

PT. ASURANSI JIwasRAYA (PERSERO)  
KANTOR CABANG JEMBER

**TANDA TERIMA**

Nama Pemegang Polis : BUYATI WINESIH

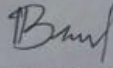
Nomor Polis : 213714429 / NB-00780501

Alamat : Dusun Gumuk Jember RT/RW: 002/003  
Sumberdanti, Sukowono - Jember

JUA : 13.000.000


Macam / Masa : JS Plan optima 7 / 5 tahun

Keterangan : Pengajuan klaim Ekspirasi

Jember, 30-01-2018  
Diterima oleh,  
  
BUYATI WINESIH

BAG. PERTANGGUNGAN TELP. (0331) 487464

## Lampiran 12



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

---

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

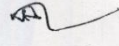
Menerangkan bahwa :

Nama : ILMIATUL HASANATUL RIZIYAH  
 N I M : 150803102056  
 Fakultas : Ekonomi  
 Jurusan : Manajemen  
 Program Studi : Administrasi Keuangan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :  
**PROSEDUR ADMINISTRASI PENCAIRAN KLEM ASURANSI KESEHATAN PADA PT. ASURANSI JIWASRAYA ( PERSERO ) JEMBER.**

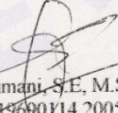
(Revisi)  
**PROSEDUR PENCAIRAN KLAIM EKSPIRASI PADA PT ASURANSI JIWASRAYA ....**  
**(PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER .....**

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Dr. Hari Sukarno, M.M.	19610530 198802 1 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 01 Februari 2018 s.d 02 Juli 2018. 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, 01 Februari 2018  
 Kaprodi. Administrasi Keuangan  
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ


  
 Dr. Sumani, 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 fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
  - 1) Ketua Program Studi;
  - 2) Dosen Pembimbing;
  - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (\*) coret yang tidak sesuai



Lampiran 13



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

---

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

**Nama** : ILMIATUL HASANATUL RIZIYAH  
**NIM** : 150803102056  
**Program Studi** : Administrasi Keuangan  
**Judul Laporan PKN** : PROSEDUR PENCAIRAN KLAIM EKSPIRASI PADA PT ASURANSI  
 JIWASRAYA (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER

---

**Dosen Pembimbing** : Dr. Hari Sukarno, M.M.  
**TMT\_Persetujuan** : 01 Februari 2018 s/d 01 Juli 2018  
**Perpanjangan** : 02 Juli 2018 s/d 02 September 2018

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	14/03 <sup>18</sup>	Perubahan judul laporan PKN	1.
2.	19/03 <sup>18</sup>	Bimbingan Bab 1-3	2.
3.	21/03 <sup>18</sup>	Revisi Bab 1	3.
4.	26/03 <sup>18</sup>	Revisi Bab 2 & 3	4.
5.	28/03 <sup>18</sup>	Bimbingan Bab 4	5.
6.	30/03 <sup>18</sup>	Revisi Bab 4	6.
7.	02/04 <sup>18</sup>	Bimbingan Bab 5	7.
8.	03/04 <sup>18</sup>	Revisi Bab 5	8.
9.	— " —	Perbaiki Penyusunan SPK	9.
10.	— " —	Perbaiki Penulisan Istilah Bahasa Inggris	10.
11.	— " —	Perbaiki tanda baca	11.
12.	— " —	Perbaiki Pengaturan spasi	12.
13.	— " —	Perbaiki daftar Pustaka	13.
14.	— " —	Lengkapi bagian awal	14.
15.	5/4/2018	Ace siap diujikan	15.
16.			16. ....
17.			17. ....
18.			18. ....





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

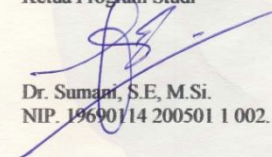
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121  
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150  
Email : [feb@unej.ac.id](mailto:feb@unej.ac.id)

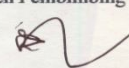
23.			23.....
24.			24.....
25.			25.....
26.			26.....
27.			27.....
28.			28.....
29.			29.....
30.			30.....
31.			31.....
32.			32.....
33.			33.....
34.			34.....
35.			35.....

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

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

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

Jember,.....  
Dosen Pembimbing

  
Dr. Hari Sukarno, M.M.  
NIP. 19610530 198802 1 001