

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Pelaksanaan fungsi dan tujuan PT. Jasaraharja Putera sebagai salah satu perusahaan asuransi yang bergerak di bidang jasa memiliki tujuan untuk membantu dalam hal memberikan jaminan perlindungan dari resiko-resiko yang diderita satu pihak. Selain itu meningkatkan efisiensi karena tidak perlu secara khusus mengadakan pengamanan dan pengawasan untuk memberikan perlindungan yang memakan banyak tenaga, waktu dan biaya.

Pelaksanaan kerja praktek penulis ditempatkan pada seksi Penerbitan Polis Asuransi Kendaraan untuk mengetahui prosedur apa saja yang dibutuhkan untuk menerbitkan polis asuransi pada asuransi kendaraan di PT. Jasaraharja Putera.

Identifikasi dimaksudkan untuk mengetahui dan mengenal masalah apa saja yang terjadi di dalam pembuatan kartu asuransi, hal ini bertujuan untuk memperlancar atau mempermudah dalam mengenalisa persoalan hingga mendapat gambaran solusi pemecahannya.

Dengan mengidentifikasi, maka penulis dapat memberikan suatu gambaran data apa saja kiranya yang dapat diambil, selain itu penulis dapat memperkirakan tahapan dan gambaran pencapaian laporan ini.

Untuk mengidentifikasi persoalan pembuatan polis asuransi, pertama penulis melihat bagaimana cara-cara pencatatan polis dilakukan, sehingga nasabah yang ingin mendaftar sebagai pemegang polis dapat mengikutsertakan dirinya dan bergabung di asuransi PT. Jasaraharja Putera.

a. Pengertian Asuransi

Menurut paham Ekonomi, asuransi merupakan suatu lembaga keuangan sebab melalui asuransi dapat dihimpun dana besar, yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan, diamping bermanfaat bagi masyarakat yang berpartisipasi dalam bisnis asuransi, karena kesungguhannya asuransi bertujuan memberikan perlindungan (*protection*) atas kerugian keuangan (*financial loss*), yang ditimbulkan oleh peristiwa yang tidak di duga sebelumnya (*fortuitous event*).

Menurut pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), asuransi mempunyai pengertian berikut:

Asuransi atau pertanggungan adalah suatu persetujuan, dimana penanggungan mengikat diri kepada tertanggung, dengan mendapat premi, untuk mengganti kerugian karena kehilangan, kerugian, atau tidak diperolehnya keuntungan yang diharapkan, yang dapat diderita karena peristiwa yang tidak diketahui lebih dahulu.

b. Tujuan Asuransi

- Tujuan Ganti Rugi

Ganti rugi yang diberikan oleh penanggung kepada tertanggung, bila tertanggung menderita kerugian yang dijamin oleh polis, bertujuan untuk mengembalikan tertanggung kepada posisinya semula atau untuk menghindarkan tertanggung dari kebangkrutan sehingga ia masih mampu berdiri, seperti sebelum menderita kerugian.

Jadi tertanggung hanya boleh memperoleh ganti rugi maksimal sebesar kerugian yang dideritanya, sekedar mengembalikannya pada posisi semula. Berarti, tertanggung tidak boleh mencari keuntungan (spekulasi) dari asuransi.

Penanggung, apakah perseorangan atau perusahaan, selaku yang bergerak dalam bidang pemberian jasa berupa jaminan, tidak pantas bila ia mencari keuntungan (spekulasi) atas interest yang ditanggungnya, kecuali memperoleh balas jasa, yaitu premi.

- Tujuan Tertanggung

Jika tidak ada penanggung, seseorang yang menghadapi resiko besar akan cemas dan hatinya tidak tenram. Namun, karena ada penanggung yang bersedia memikul kerugian yang mungkin dideritanya, maka hatinya menjadi tenram. Selain itu, dengan adanya penanggung, maka ia akan lebih berani menggiatkan usaha yang lebih besar.

Jadi, tujuan tertanggung untuk menutup asuransi adalah:

- 1) Untuk memperoleh rasa tenram dari resiko yang dihadapinya atas kegiatan usahanya atau atas harta miliknya.
- 2) Untuk mendorong keberaniannya menggiatkan usaha yang lebih besar dengan resiko yang lebih besar pula, karena resiko yang besar itu diambil alih oleh penanggung.

- Tujuan Penanggung

Kegiatan di bidang asuransi merupakan kegiatan bisnis atau jasa yang dapat menghasilkan keuntungan atau menimbulkan kerugian. Untung atau rugi sudah lazim dalam bisnis apapun termasuk bisnis asuransi.

Jadi, tujuan umum penanggung tidak berbeda dari tujuan umum sutau perusahaan, yaitu memperoleh keuntungan, di samping menyediakan lapangan kerja bila penanggung membutuhkan tenaga-tenaga pembantu (karyawan).

Sedangkan tujuan khususnya adalah:

- 1) Meringankan resiko yang dihadapi oleh para nasabahnya, dengan engambil alih resiko yang mereka hadapi.
- 2) Menciptakan rasa tenram di kalangan nasabahnya sehingga lebih verani menggiatkan usaha yang lebih besar.
- 3) Mengumpulkan dana melalui premi yang terkumpul sedikit demi sedikit dari para nasabahnya, sehingga terhimpun dana besar, yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan bangsa dan negara.

c. Asuransi Kendaraan

- Risiko Kecelakaan

Bila seseorang memiliki kendaraan bermotor, yang dikemudikan sendiri atau dikemudikan orang lain dia selalu menghadapi risiko kecelakaan atas kendaraannya itu, sekalipun sedang disimpan di dalam garasi. Namun tidak seorangpun yang mengetahui sebelumnya, kapan kendaraan itu akan mengalami kendaraan (kecuali disengaja sendiri).

Akibat dari kecelakaan

Kecelakaan yang mungkin menimpa kendaraan bermotor berasal dari luar maupun dari dalam. Berasal dari luar antara lain ditabrak oleh kendaraan lain, karena dirusak atau dibakar oleh orang jahat, karena banjir, topan, badai, dan sebagainya. Berasal dari dalam antara lain karena kesalahan, kelalaian, atau kesengajaan pengemudi, misalnya menabrak kendaraan lain atau benda permanen di darat, menabrak orang, menabrak rumah penduduk, jatuh ke jurang, terbakar, dan sebagainya.

Sudah terang risiko-risiko itu bila menimpa kendaraan, akan menimbulkan kerugian financial bagi pemiliknya. Bukan saja kerugian financial, tetapi juga tanggung jawab terhadap pihak lain, bila kendaraan itu menabrak kendaraan lain, menabrak orang, menabrak umah penduduk, dan sebagainya.

Pasal-pasal 1365, 1366, dan 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPt) menetapkan bahwa:

“Setiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut, mengganti kerugian tersebut (pasal 1365).”

“Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh kelalaian atau kurang hatinya (pasal 1366).”

“Seseorang tidak saja bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya (pasal 1367)”.

- Mengatasi risiko kecelakaan

Kerugian financial atas kendaraan yang mengalami kecelakaan dan tanggung jawab terhadap pihak lain yang dirugikan oleh kendaraan itu merupakan beban berat bagi pemiliknya, yang mungkin tidak mampu dia pikul sendiri. Dalam keadaan yang demikian, tentu ia membutuhkan bantuan pihak lain untuk menanggulanginya.

Oleh karena kendaraan bermotor selalu menghadapi risiko kecelakaan, tetapi tidak diketahui kapan akan terjadi, maka risiko kecelakaan kendaraan bermotor dan tanggung jawab terhadap pihak lain yang dirugikan, dapat diasuransikan.

d. Syarat-syarat Peserta Asuransi

Peserta asuransi adalah semua orang yang berusia sampai dengan 64 tahun dengan menyerahkan data-data sebagai berikut:

- ▶ Nama dan alamat calon peserta
- ▶ Tanggal lahir
- ▶ Pekerjaan/ profesi
- ▶ Jumlah pertanggungan yang dipilih
- ▶ Jangka waktu pertanggungan

e. Pertanggungan Asuransi

Memberikan jaminan secara financial terhadap resiko-resiko yang disebabkan oleh kecelakaan kendaraan, apabila:

- ▶ Kendaraan mengalami kerusakan akibat menabrak kendaraan lain.
- ▶ Kendaraan mengalami kerusakan akibat bencana alam.
- ▶ Biaya reparasi kendaraan akibat kerusakan kendaraan

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Kegiatan yang dilakukan selama pelaksanaan kerja praktek di PT. Jasaraharja Putera adalah :

1. Kegiatan yang berhubungan dengan buku register;
2. Kegiatan yang berhubungan dengan SPPA (Surat Permohonan Penutupan Asuransi);
3. Kegiatan yang berhubungan dengan polis asuransi kendaraan;
4. Kegiatan yang berhubungan dengan komputer/program asuransi kendaraan;

3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

3.3.1 Teknis Penerbitan Polis Asuransi Kendaraan di PT. Asuransi

Jasaraharja Putera Bandung

Kontrak asuransi dikenal dengan sebutan Polis Asuransi yang diatur dalam Undang – Undang Hukum Dagang yang pada dasarnya mencakup hal – hal sebagai berikut :

- a. Hari diadakannya penutupan asuransi
- b. Nama tertanggung
- c. Obyek pertanggungan
- d. Nilai pertanggungan
- e. Premi asuransi
- f. Waktu mulai dan berakhirnya pertanggungan
- g. Resiko yang dijamin
- h. Persyaratan – persyaratan / kondisi lain

Berikut adalah syarat-syarat tertentu yang berlaku di PT. Asuransi Jasaraharja Putera, antara lain :

- a. Penggunaan bangunan (okupasi) yang akan dipertanggungkan
- b. Resiko yang dikehendaki dijamin
- c. Loss ratio (experience) tertanggung juga penanggung

Pelaksanaan pembuatan polis di PT Asuransi Jasaraharja Putera antara lain sebagai berikut :

- a. Pengisian Formulir Surat Permintaan Pertanggungan Kendaraan (SPPK)

Pengisian Formulir yang dilakukan oleh calon pemegang polis berisi data data berupa nama, alamat, penggunaan bangunan (okupasi), keterangan batas bangunan, dan hal lain yang penting untuk diketahui. Formulir SPPK bisa di dapat calon tertanggung melalui e-mail, atau datang langsung ke kantor Asuransi JRP.

b. Penerimaan Surat Permintaan Pertanggungan Kendaraan (SPPK)

Formulir yang telah diisi oleh calon pemegang polis dikelola oleh bagian Marketing, Surat Permintaan Pertanggungan Kendaraan (SPPK) yang telah disetujui atau diakseptasi oleh Kasi Marketing kemudian diterima oleh Kepala atau Wakil Cabang untuk kemudian dilanjutkan oleh Kasi Administrasi, Kasi Administrasi memberikan pada bagian underwriter untuk diproses dalam komputer yang terlebih dahulu dihitung “rate” nya yang tergantung pada jenis resiko pertanggungan.

c. Pencatatan Polis dan Kwitansi

Surat Permintaan Pertanggungan Kendaraan yang telah diproses dan diakseptasi oleh Kepala dan Wakil Cabang kemudian diberikan pada Unit Marketing untuk dimasukan dalam komputer, Kasi Marketing berhubungan dengan Unit Administrasi untuk mencetak nomor polis yang akan diberikan pada calon tertanggung, nomor polis beserta kuitansi kemudian dicetak dan kembali diakseptasi oleh Kepala dan Wakil Cabang.

d. Pencetakan Kartu Data Tertanggung

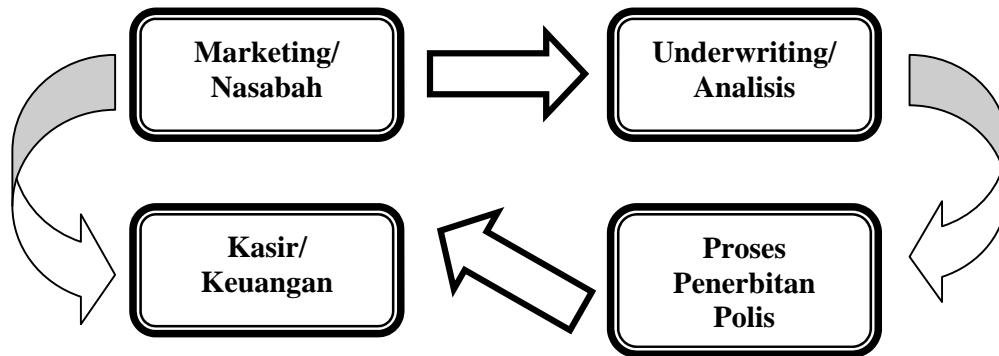
Setelah polis dan kwitansi dicatat dalam buku regist polis maka langkah selanjutnya adalah mencatat atau mengetik data tertanggung dalam kartu data tertanggung. Fungsi dari kartu ini adalah untuk memudahkan ditemukan kembali bila suatu waktu si tertanggung akan mengajukan klaim atau akan memperpanjang asuransi untuk tahun berikutnya. Kartu Data tertanggung disimpan oleh Unit Marketing.

e. Pengetikan Jaket

Yang dimaksud dengan jaket disini adalah semacam map atau sampul polis yang berisi syarat – syarat bagi para pemegang polis atau tertanggung. Dalam pengetikan jaket ini yang diketik hanya nomor polisnya saja. Jaket dibuat hanya untuk polis baru.

Setelah selesai polis diproses kemudian diberikan kepada Kepala Sie Marketing untuk diperiksa. Polis yang telah ditanda tangani Kepala / Wakil Kepala Cabang diberikan pada Bagian Arsip untuk dipisah – pisahkan. Pemisahan ini dilakukan untuk diberikan pada unit – unit lain yang terkait. Pemegang polis dan Kantor Pusat Asuransi di Jakarta.

Polis dan kwitansi asli serta jaket dimasukkan dalam map yang dibalut dengan amplop untuk dikirimkan kepada pemegang polis. Sedangkan duplikat dan salinan polis diberikan kepada Bagian Pembukuan, Kantor Pusat dan sebagai arsip.



Gambar 3.1. Bagan Aliran Penerbitan Polis Asuransi

Keterangan:

- a. Marketing/ Nasabah membawa persyaratan untuk mengikuti Asuransi Kendaraan, diantaranya:
 - SPPA (Surat Pembuatan Permohonan Asuransi)
 - KTP/SIM atau identitas diri yang lain
- b. Underwriting/ Analisis menerima data-data yang dibawa oleh marketing/ nasabah untuk diperiksa apakah persyaratan sudah sesuai dengan ketentuan. Apabila sudah sesuai lalu disetujui untuk dibuatkan kartu.
- c. Bagian teknik membuat kartu asuransi yang diterima dari bagian underwriting/ analisis yang terdiri dari:
 - Kartu Asuransi, Sertifikat/ polis, dan kwitansi
 - Kartu selesai dibuat diserahkan kepada Marketing/ Nasabah untuk melakukan pembayaran premi.
- d. Keuangan menerima premi dari marketing/ nasabah untuk dibukank.

Pelaksanaan tersebut secara terus menerus dilaksanakan sesuai ketentuan karena sudah di standarisasikan sesuai dengan SERTIFIKASI ISO 9001:2000.

3.3.3 Prosedur Penerbitan Polis Asuransi Kendaraan di PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bandung

Pada sebagian besar perusahaan asuransi atau lembaga asuransi untuk mendapatkan nasabah (calon pengambil asuransi) itu biasanya melalui agen atau kerjasama dengan dealer mobil dengan mengirimkan formulir – formulir permintaan yang diisi sendiri oleh para pengambil asuransi.

Formulir – formulir ini, kemudian didaftarkan di dalam register permintaan, agar penyelesaiannya tepat pada waktunya. Kemudian diteruskan kepada bagian – bagian yang bersangkutan untuk dikerjakan. Penyelesaian ini tergantung dari sifat permintaan asuransi sebab untuk keperluan penyelesaian suatu asuransi harus diambil beberapa tindakan persiapan dan harus diperiksa beberapa surat. Sudah tentu untuk pertama kalinya harus diperiksa apakah syarat – syarat formal yang ditetapkan oleh perusahaan telah dipenuhi semuanya.

Kemudian di dalam banyak hal keadaan materiil, harus diperiksa oleh seorang inspektur di tempat yang bersangkutan. Dan juga harus didapatkan berbagai informasi mengenai moralitas dari si pemohon.

Pada beberapa orang dari perusahaan asuransi kerugian sering terjadi persetujuan – persetujuan untuk mengetahui semua permintaan yang ditolak. Seperti yang biasa terjadi pada asuransi sakit, asuransi kecelakaan, asuransi mobil dan pada asuransi kebakaran. Pemberitahuan – pemberitahuan tentang permintaan ini dipandang perlu untuk mencegah perusahaan asuransi mengalami kerugian karena berhadapan dengan calon tertanggung yang bermental jelek.

Untuk itu cabang – cabang asuransi sebelumnya harus mengecek “daftar hitam” yang dimiliki oleh tiap – tiap perusahaan asuransi.

Sesudah permohonan tadi secara lengkap dan diteliti secara cermat barulah surat polis dibuat. Bersamaan dengan itu dibuat pula pembukuan bagi agen yang bersangkutan dengan salinan – salinan untuk bagian pembukuan dan rekening Koran. Jika hal itu mengenai pos – pos berjalan maka bersamaan dengan itu dibuat pula kwitansi dan surat – surat penagihan berkala, sambil menyuruh membuat *plat address* yang diperlukan untuk hal tersebut. Salinan polis (bila perlu seluruh berkas polis) harus diteruskan kepada orang – orang yang diserahi untuk mengikuti control-administrasi yang diperlukan untuk pengawasan. Hal ini biasanya diatur melalui system kartu, dimana untuk setiap polis disediakan satu lembar, yang berisi jenis asuransi, nama orang yang mempertanggungkan, nama dari agen yang bersangkutan, jumlah uang premi, jumlah provisi dan hari jatuh. Kartu – kartu tersebut disimpan untuk cabang utama dan untuk agen. Tanggal jatuh bila perlu diberi tanda dengan tanda – tanda tertentu pada pinggir atas dari kartu yang bersangkutan. Demikian juga jumlah asuransi perlu diketahui, karena itu jumlah tersebut perlu di catat dalam kartu. Berhubung kartu – kartu tadi disusun menurut agen masing – masing maka jika dikehendaki perlu ada keserasian mengenai penerimaan uang premi dan jumlah kerugian bagi masing – masing agen. Rekapitulasi dari semua kartu – kartu yang ada di cabang – cabang menunjukkan berapa besarnya jumlah penerimaan dan berapa jumlah uang yang dikeluarkan setiap cabang. Jumlah – jumlah tersebut dipandang penting untuk menentukan kebijaksanaan perusahaan lebih lanjut.

3.3.3 Hambatan-hambatan dalam Penerbitan Polis Asuransi Kendaraan di PT. Asuransi Jasaraharja Putera Cabang Bandung

Hambatan kadang ditemui dalam pembuatan polis asuransi, untuk pembuatan kartu asuransi pertama kalinya terkadang pemohon tidak melengkapi semua ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, yang membuat beberapa unit yang terlibat terhambat pekerjaannya karena kesalahan para pemohon, selain itu pada kasus dari perusahaan asuransi kerugian sering terjadi penolakan atas permohonan pembuatan polis. Beberapa cabang dari perusahaan asuransi sering terjadi persetujuan – persetujuan untuk mengetahui semua permintaan yang ditolak. Seperti yang biasa terjadi pada asuransi sakit, asuransi kecelakaan, asuransi kebakaran dan pada asuransi kendaraan. Pemberitahuan -pemberitahuan tentang permintaan ini dipandang perlu untuk mencegah perusahaan asuransi mengalami kerugian karena berhadapan dengan calon tertanggung yang bermental jelek.

3.3.4 Penanggulangan penerbitan polis asuransi kendaraan di PT. Asuransi Jasaraharja Putera

Untuk menanggulangi hal-hal yang menghambat penerbitan polis asuransi kendaraan, maka perusahaan harus memeriksa syarat-syarat formal yang telah ditetapkan oleh perusahaan sehingga pihak perusahaan dapat mengetahui apakah syarat dan ketentuan yang belakup telah dipenuhi semuanya oleh pemohon

atau belum, ini bertujuan untuk melancarkan sistem penerbitan polis dan juga kelancaran pegawai di perusahaan dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu pihak perusahaan juga harus mengetahui pada beberapa cabang – cabang asuransi sebelumnya sehingga harus mengecek “daftar hitam” yang dimiliki oleh tiap – tiap perusahaan asuransi untuk mencegah terjadinya kerugian karena berhadapan dengan calon tertanggung yang bermental jelek.