BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Landasan Teori

Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* penulis ditempatkan pada bagian administrasi seksi pertanggungan. Kegitan yang penulis kerjakan selama Kuliah Kerja Lapangan yaitu, mengarsip dokumen-dokumen SPAJ (Surat Permintaan Asuransi Jiwa), menginput data-data klaim nasabah serta mengecek kelengkapan berkas pemohon. Penulis juga diberikan pengarahan mengenai kegiatan perusahaan dan produk-produknya, selain itu penulis diberi bimbingan mengenai prosedur pencairan klaim asuransi beasiswa di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office*. Berikut ini adalah beberapa kajian teori yang berhubungan dengan proses pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek.

3.1.1 Asuransi

3.1.1.1 Pengertian Asuransi

Asuransi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah,

> ”Pertanggungan (perjanjian dua pihak, pihak yang satu berkewajiban membayar iuran dan pihak lain berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran apabila terjadi sesuatu yang menimpa pihak pertama atau barang miliknya sesuai dengan perjanjian yang dibuat).”

Dalam UU No. 40 Tahun 2014 tentang perasuransian menyatakan bahwa:

> “Asuransi merupakan perjanjian diantara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dengan pemegang polis, yang menjadi dasar atau acuan bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi dengan imbalan untuk; a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena

> kerugian yang dideritanya, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan maupun tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertaggung / pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti tersebut; atau b. Memberikan pembayaran dengan acuan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidup si tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana."

Dari pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa asuransi adalah perjanjian antara dua pihak yaitu pihak penanggung dan pihak tertanggung, dimana pihak penanggung sebagai pihak menjamin yang mungkin akan diderita pihak tertanggung dimasa akan datang, sedangkan pihak tertanggung wajib membayar sejumlah uang/iuran kepada pihak penanggung.

3.1.2 Prosedur

3.1.2.1 Pengertian Prosedur

Prosedur adalah rangkaian langkah atau kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain secara esensial yang diikuti pendekatan fungsional (Wijana, 2002:27).

Menurut Mulyadi (2001:5) mendefinisikan prosedur sebagai berikut:

> "Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Didalam suatu sistem, biasanya terdiri dari beberapa prosedur dimana prosedur-prosedur itu saling terkait dan saling mempengaruhi. Akibatnya jika terjadi perubahan maka salah satu prosedur, maka akan mempengaruhi prosedur-prosedur yang lain".

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah suatu urutan langkah atau urutan kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain dan biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang mana didalam suatu sistem biasanya terdiri dari beberapa prosedur.

3.1.3 Pencairan Dana

3.1.3.1 Pengertian Pencairan Dana

Pencairan dana menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah,

> "Suatu tindakan atau kegiatan menyalurkan, mengeluarkan, merealisasikan, atau kegitan menguangkan dan memperbolehkan mengambil dana berupa uang tunai yang disediakan untuk keperluan tertentu".

Sedangkan pengertian pencairan dana menurut Zain Badudu (1996:243) adalah hal atau hasil kerja yang menguangkan (uang, giro). Dari dua pernyataan diatas, dapat dikatakan bahwa pencairan dana adalah kegiatan untuk mengeluarkan berupa uang untuk keperluan tertentu.

3.1.4 Klaim Asuransi

3.1.4.1 Pengertian Klaim Asuransi

Menurut Amrin Abdullah (2006:121) klaim asuransi adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk memperoleh haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat.

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

3.1.5 Beasiswa

3.1.5.1 Pengertian Beasiswa

Beasiswa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tunjangan yang diberikan kepada pelajar atau mahasiswa sebagai bantuan biaya belajar.

Sedangkan menurut Murniasih (2009) beasiswa diartikan

> "Sebagai bentuk penghargaan yang diberikan kepada individu agar dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Penghargaan itu dapat berupa akses tertentu pada suatu institusi atau penghargaan berupa bantuan keuangan."

Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa beasiswa adalah suatu penghargaan atau tunjangan yang diberikan kepada pelajar atau mahasiswa untuk biaya sekolahnya ke jenjang yang lebih tinggi.

3.2 Hasil Pelaksanaan Dan Pembahasan Kerja Praktek

3.2.1 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

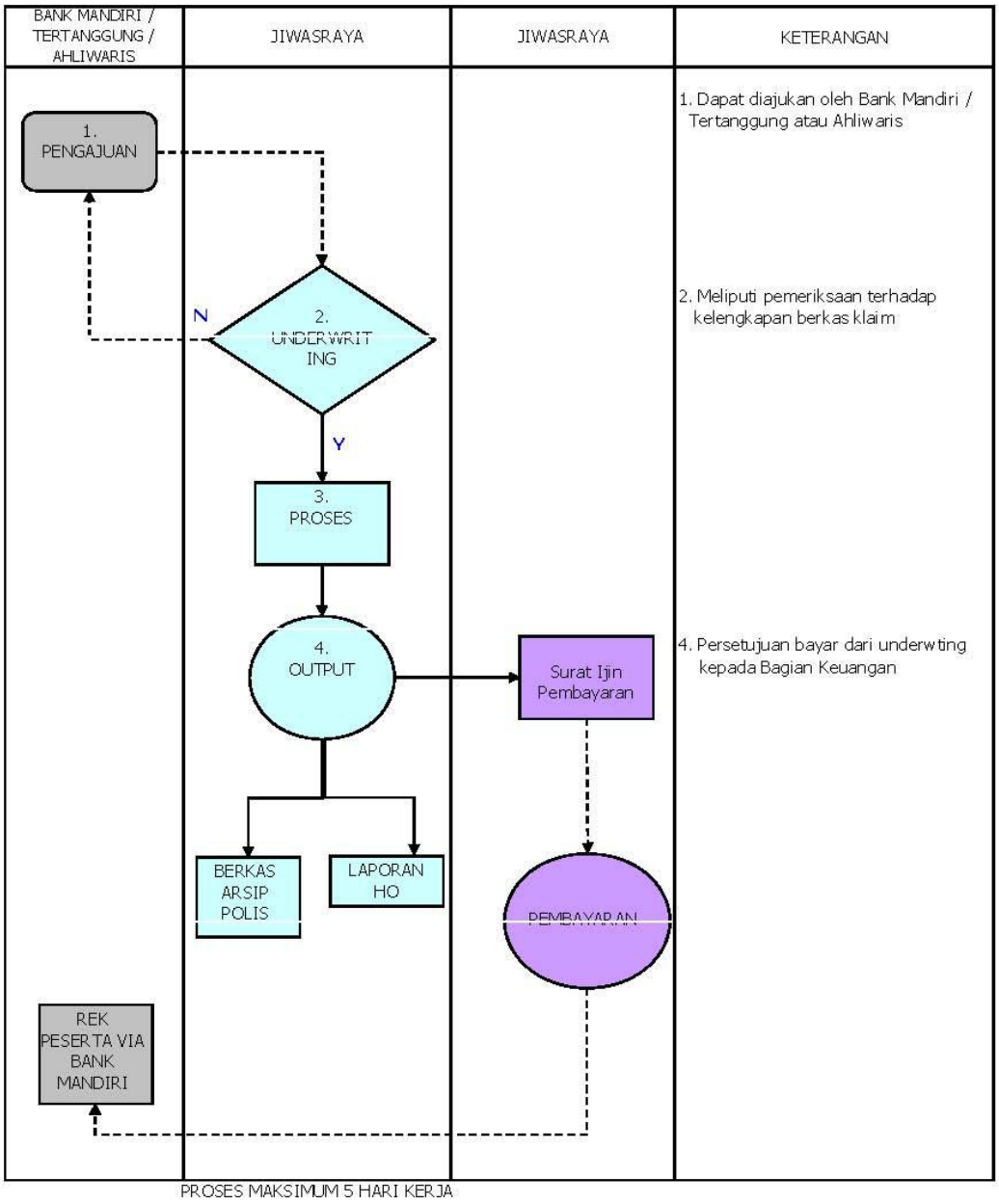
3.2.1.1 Standar Operasional Prosedur Pencairan Klaim Asuransi Pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office.*

Standar Operasional Prosedur menurut (Istyadi Insani, 2010:1):

"SOP adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan actor yang berperan dalam kegiatan."

Untuk SOP yang ada pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1
Flow Chart Klaim Asuransi pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office*



Jadi awalnya pemegang polis mengajukan klaim kepada perusahaan, kemudian diterima oleh bagian pertanggungan untuk dicek kelengkapan data pengajuan. Setelah itu, apabila data sudah lengkap kemudian diproses berupa mengeluarkan Surat Izin Pembayaran (SIP). SIP tersebut diberikan kepada bagian

Administrasi & Logistik untuk mengecek dana *Branch Office*, setelah dana mencukupi kemudian melaporkan kepada *Branch Manager* dan mengarsipkan berkas polis tersebut. Kemudian melakukan pembayaran kepada pemegang polis atas pengajuan klaimnya.

3.2.1.2 Hambatan Prosedur Pencairan Klaim Asuransi Beasiswa di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office*

Hambatan dalam prosedur pencairan klaim asuransi beasiswa di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* adalah sebagai berikut:

1. Ketidak lengkapan data yang diberikan oleh pihak tertanggung yaitu, adanya data yang tidak lengkap yang diberikan oleh CPP (Calon Pemegang Polis) kepada pihak perusahaan, seperti KTP, KK ataupun dokumen-dokumen lain yang sesuai dengan produk asuransi yang diinginkan. Sehingga dapat menghambat proses pencairan klaim asuransi.
2. Ketidaksesuaian nama ahli waris yang tercantum di dalam polis dengan akta atau kartu identitas diri dari ahli waris tersebut saat pencairan klaim asuransi.
3. Hilangnya polis asuransi atau kwitansi bukti pembayaran premi. Hal ini biasanya terjadi karena sikap kurang hati-hati dari pihak tertanggung mengingat sebenarnya dokumen tersebut sangat penting terutama pada saat pencairan klaim, selain itu juga dapat terjadi karena kondisi atau keadaan-keadaan lain yang tidak diduga sebelumnya.

4. Kesalahan dalam pencairan klaim karena salah mencocokan nominal premi yang tertera di polis.

3.2.1.3 Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Prosedur Pencairan Klaim Asuransi Beasiswa di PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office.*

Upaya yang dilakukan perusahaan terkait hambatan atau kendala yang terjadi pada prosedur pengajuan polis asuransi yaitu:

1. Pihak PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) akan menghubungi kepada pihak tertanggung dan memberikan waktu berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak agar pihak tertanggung segera melengkapi dokumen-dokumen yang dibutuhkan.
2. Pihak perusahaan akan meminta kepada ahli waris untuk menunjukkan akta atau kartu identitas lain yang menunjukkan nama ahli waris tersebut, sehingga menjadi lebih akurat karena dapat disesuaikan.
3. Pihak asuransi meminta kepada pihak tertanggung untuk memberikan surat keterangan kehilangan dari pihak kepolisian, setelah itu perusahaan mencari data dan arsip-arsip terkait pihak teranggung.
4. Mengecek kembali antara data yang telah diinput dengan data manual, setelah data sama dan tidak terjadi kesalahan maka terjadi pembayaran klaim.

3.2.2 Pembahasan Kerja Praktek

3.2.2.1 Standar Operasional Prosedur Pencairan Klaim Asuransi Beasiswa di PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pertanggungan pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office,* dan berdasarkan dari landasan teori mengenai prosedur pengajuan polis asuransi maka penulis dapat menganalisis terkait prosedur pencairan klaim asuransi. Prosedur pencairan klaim asuransi beasiswa pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* sudah baik secara umum, namun belum 100% benar. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yaitu:

a) Kurangnya kesadaran nasabah dalam melengkapi data dalam pengajuan polis asuransi.
b) Kurang telitinya SDM di perusahaan dalam menginput data.

3.2.2.2 Hambatan Prosedur Pencairan Klaim Asuransi Beasiswa di PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office*

Hambatan yang terjadi pada prosedur pencairan klaim asuransi beasiswa di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* sudah dijelaskan sebelumnya memang cukup menghambat proses pencairan klaim asuransi. Penyebab terjadinya hambatan-hambatan yang sudah dijelaskan pada point sebelumnya adalah, kurangnya ketelitian dan sikap hati-hati dari pihak tertanggung saat pencairan klaim asuransi. Selain itu juga kesalahan dalam penginputan dan pengecekan kembali klaim dari pihak tertanggung. Sehingga hal-hal tersebut dapat menghambat saat pencairan klaim asuransi. Menurut

perusahaan sendiri, hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Dikarenakan, sudah ada upaya perusahaan dalam mengatasi hambatan tersebut.

3.2.2.3 Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Prosedur Pencairan Klaim Asuransi Beasiswa di PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office.*

Dengan hambatan-hambatan diatas, maka perusahaan memiliki beberapa upaya untuk mengatasinya. Salah satunya mengenai hambatan ketidak lengkapan data atau dokumen yang diberikan pihak tertanggung kepada perusahaan, upayanya adalah perusahaan menghubungi pihak tertanggung agar melengkapi kembali data atau dokumen yang tidak lengkap. Sehingga pencairan klaim asuransi dapat diproses lebih lanjut. Ketidaksesuaian ahli waris, perusahaan meminta data tambahan untuk kesesuaian dengan polis.Untuk kehilangan polis, perusahaan meminta surat kehilangan kepada pihak tertanggung dari pihak kepolisian sehingga perusahaan dapat mecari data terkait pihak tertanggung.

Sedangkan untuk hambatan mengenai kesalahan penginputan dan pengecekan data, pihak perusahaan melakukan pengecekan manual terkait data yang salah. Menurut penulis dari upaya-upaya yang dilakukan perusahaan sudah cukup sesuai dan efektif dengan hambatan yang terjadi. Karena tidak membutuhkan biaya yang cukup besar maupun waktu yang terlalu lama, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa upaya tersebut cukup baik untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.