DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRACT i

ABSTRAK ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR SIMBOL xii

DAFTAR LAMPIRAN……xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 5

1.2.1 Identifikasi Masalah 5

1.2.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 6

1.3.1 Maksud Penelitian 6

1.3.2 Tujuan Penelitian 7

1.4 Kegunaan Penelitian 7

1.4.1 Kegunaan Praktis..... 7

1.4.2 Kegunaan Akademis 7

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka 10

2.1.1 Tinjauan Umum Asuransi 10

2.1.1.1 Pengertian Asuransi 11

2.1.1.2 Prinsip Dasar Asuransi 12

2.1.1.3 Manfaat Asuransi 16

2.1.1.4 Jenis Jenis Asuransi…….....23

2.1.2 Prosedur 28

2.1.2.1 Pengertian Prosedur 29

2.1.3 Polis Asuransi 29

2.1.3.1 Penebusan 32

2.1.3.2 Prosedur Penebusan Polis Asuransi..... 33

2.2 Kerangka Pemikiran …..... 33

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 37

3.2 Metode Penelitian 38

3.2.1 Desain Penelitian 39

3.2.2 Operasionalisasi Variabel 42

3.2.3 Sumber dan Tekhnik Penentuan Data 44

3.2.3.1 Sumber Data 44

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 45

3.2.4 Tekhnik Pengumpulan Data 46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan……48

4.1.1 Sejarah Perusahaan 48

4.1.1.2 Bisnis dan Produk PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)….49

4.1.1.3 Visi dan Misi PT Asuransi Jiwasraya (Persero)……..53

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 55

4.1.3 Job Description 57

4.1.4 Aktivitas Perusahaan……..64

4.2 Hasil Analisis Deskriptif……...69

4.2.1 Prosedur Penebusan Polis Asuransi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office*..... 69

4.2.2 Kendala Kendala Prosedur Penebusan Polis Asuransi pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* ... 74

4.2.3 Upaya Mengatasi Kendala Pada Prosedur Penebusan Polis Asuransi Pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office* 74

4.3 Hasil Implementasi model 75

4.3.1 Prosedur Penebusan Polis Asuransi PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office*……..75

4.3.2 Kendala Kendala Prosedur Penebusan Polis Asuransi pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office*……76

4.3.3 Upaya Mengatasi Kendala Pada Prosedur Penebusan Polis Asuransi Pada PT.Asuransi Jiwasraya (Persero) Bandung Timur *Branch Office*……77

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan 79

5.2 Saran 81

DAFTAR PUSTAKA 82

HASIL INTERVIEW/WAWANCARA 84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran 36

Gambar 4.1.2 Struktur Organisasi 56

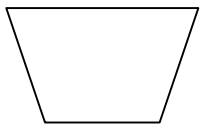
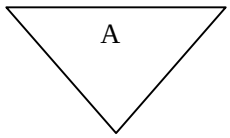
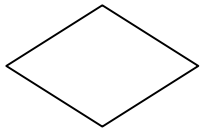
Gambar 4.2 Flowchart Prosedur Penebusan Polis Asuransi……..66

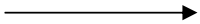
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Agenda Penelitian 9

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel 44

DAFTAR SIMBOL

Input/ Output		
SIMBOL	NAMA	PENJELASAN
	Dokumen	Sebuah dokumen atau laporan; dokumen dapat dibuat dengan tangan atau dicetak oleh komputer
	Input/output	Digunakan untuk menggambarkan berbagai media input dan output dalam sebuah bagan alir program, menggambarkan jurnal dan buku besar dalam bagan alir dokumen
Pemrosesan		
	Operasi Manual	Menunjukan proses yang dikerjakan manual.
	Arsip	Arsip dokumen disimpan dan diambil secara manual. Huruf didalamnya menunjukkan cara pengurutan arsip, N=Urut Nomor, A= urut abjad, T= urut tanggal.
Simbol Arus		
	Keputusan	Sebuah tahap pembuatan keputusan digunakan dalam bagan alir program komputer untuk menunjukan pihak eksternal.

	Terminal	Digunakan untuk memulai, mengakhiri, atau titik henti dalam sebuah proses atau program juga digunakan untuk menunjukan pihak eksternal.
	Arus Dokumen	Arah arus dokumen atau pemrosesan, arus normal adalah ke kanan atau ke bawah.

Sumber: Anastasia Diana, Lilis Setiawati (2011:43)

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Hasil Wawancara 80

Lampiran 2 Pemohonan Diterima Penelitian 81

Lampiran 3 Permohonan Pengajuan Penebusan 82

Lampiran 4 Daftar revisi Sidang