BAB 3

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanan Kerja Praktek

Selama melaksanakan kerja praktek di PT. Jasaraharja Putera, penulis ditempatkan di bagian Klaim. Bagian Klaim bertugas untuk menginput data yang mana didalamnya terdapat no kendaraan, no polis, no register, uraian kejadian dan bagian yang rusak, membuat dokumen klaim kendaraan bermotor dan juga klaim aneka khususnya klaim meninggal dunia dan klaim kredit macet.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Kegiatan-kegiatan yang dilakaukan penulis selama melaksanakan kegiatan kerja praktek di PT. Jasaraharja Putera kantor cabang Bandung antara lain:

- Perkenalan kepada seluruh karyawan dan staff yang berada di bagian Klaim PT. Jasaraharja Putera.
- Diberikan penjelasan secara umum asuransi dan struktur organisasi serta divisi-divisi yang ada dalam perusahaan asuransi khususnya PT. Jasaraharja Putera.
- Menginput data yang didalamnya terdapat no polis, no register, urutan kejadian dan bagian yang rusak.
- Membantu menghitung kembali jumlah pembayaran klaim dan memeriksa berkas-berkas yang dibutuhkan.
- Mencatat dokumen klaim kendaraan bermotor dan juga klaim aneka khususnya klaim kendaraan bermotor.

3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

3.3.1 Sistem Proses Pembayaran Klaim di PT. Jasarharja Putera

Sistem proses pembayaran klaim asuransi di PT. Jasaraharja Putera dapat kita lihat sebagai berikut:

1. Tertanggung pengajuan tuntutan klaim kepada penanggung atas kerusakan maupun kerugian yang terjadi dengan cara melampirkan Surat Tuntutan Kerugian kepada penanggung.
2. Setelah menerima Surat Tuntutan Klaim, bagian Administrasi Klaim melakukan pengisianlaporan klaim dengan lengkap dan disertai dengan nama lengkap pelapor klaim dan menyerahkan laporan trsebut kepada *surveyor*.
3. Setelah menerima laporan tersebut *Surveyor* meneliti dokumen dan melakukan *survey* fisik yang dilakukan oleh pihak Asuransi dengan cara datang ke lokasi tertanggung. Apabila setelah survey fisik dan keabsahan dokumen disetujui, Surveyor membuat dokumen kerugian berupa Berita Acara Kerugian dari *plan manager/manager teknik*, foto-foto kerugian, sprsifikasi/data teknis, dan surat penawaran perbaikan kerusakan pada kendaraan yang bersangkutan serta membuat laporan hasil *survey* lalu menyerahkan kepada bagian Koordinator.
4. Setelah koordinator menerima hasil *survey* kemudian meneliti dan menyetujui laporan tersebut. Koordinator membuat Surat Perintah

Kerja menyerahkan surat tersebut kepada bengkel untuk selanjutnya diproses.

5. Bagian dengkel melakukan perbaikan dengan membuat *Notification Of Loss* terlebih dahulu.
6. Setelah perbaikan selain bagian bengkel melaporkan ke bagian Pengerah dana bahwa pengerjaan kerusakan telah selesai. Dokumen yang dilampirkan adalah perincian biaya kerusakan.
7. Bengkel melakukan penagihan kepada bagian Keuangan sesuai kuitansi yang telah disetujui.
8. Bagian keuangan menerima kuitansi perbaikan dan melakukan perincian biaya setelah itu bagian keuangan mengeluarkan Kas Kredit lalu membayar sejumlah uang untuk dibayarkan kepada bengkel dan memberikan salinan kas kredit Administrasi Klaim untuk diarsipkan.
9. Setelah bagian Administrasi Klaim menerima salinan kas kredit dari bagian keuangan. Administrasi Klaim melaporkan kas kredit dan membuat kuitansi pertangungan dan menyerahkan kepada tertanggung serta mengarsipkan aslinya.

3.3.2 Prosedur Pembayaran Klaim Kendaraan Bermotor

Prosedur pembayaran klaim kendaraan bermotor yang umum digunakan di PT. Jasaraharja Putera adalah sebagai berikut:

1. Tertanggung melaporkan kerugiannya kepada perusahaan asuransi baik secara langsung maupun agennya bagaimana pihak tertanggung membuka polis asuransi.
2. Pihak asuransi menanggapi laporan tertangung dan segera melakukan inspeksi terhadap fakta-fakta dengan memeberikan bebereapa pertanyaan yang harus dijawab apabila kerugian tersebut hendak diproses. Jika waktu menginspeksi setiap pertanyaan, pihak penanggung yakin adanya basis untuk klaim tersebut, maka pihak asuransi membuat formulir bukti kerugian.
3. Setelah formulir bukti kerugian dibuat maka dilakukan penyelidikan klaim meliputi pembenaran fakta-fakta yang diserahkan dalam formulir bukti kerugian.
4. Pihak asuransi menunjuk bengkel untuk melakukan perbaikan sesuai dengan yang tertera dalam bukti kerugian.
5. Setelah perbaikan selesai pihak bengkel melaporkan kepada pihak asuransi dan pihak asuransi membuat laporan biaya karugian dan membayar atas perbaikan tersebut.
6. Pihak asuransi membuat kuitansi pembayaran atas perbaikan yang dilakukan.

3.3.3 Kelemahan-Kelemahan Dalam Sistem Prosedur Pembayaran Kendaraan Bermotor

Dalam menjalankan sistem dan prosedur pembayaran klaim kendaraan bermotor, PT. Jasaraharja Putera masih menemukan adanya kelemahan-kelemahan yang bisa saja menimbulkan masalah-masalah baru dalam perusahaan. Adapun hambatan-hambatan dalam pelaksanaan sistem dan prosedur pembayaran klaim kendaraan bermotor:

1. Terjadinya penggandaan tugas yang dalam proses pembayaran klaim. Dalam hal ini Bagian penyiapan laporan dan pernyataan yang diharuskan ini di asuransi Jasaraharja Putera dilakukan oleh Bagian Keuangan dan tugas Bagian *Underwriting* dilakukan oleh Bagian *Surveyor.*
2. Teknik pengisian Form Laporan Kerugian Sementara di PT. Jasaraharja Putera masih banyak terdapat kelemahan. Hal ini disebabkan oleh pengadaan rincian biaya perbaikan dan Penyiapan bukti transaksi pembayaran Klaim yang tidakj jelas

Hal ini jika dibiarkan akan mengakibatkan aliran data pembayaran klaim kurang berjalan dengan baik sebagaimana mestinya.