BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Kerja Praktek

Sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin maju berbagai persaingan dari berbagai jenis perusahaan semakin marak sekali terjadi, tak lepas dari banyaknya persaingan dengan bermunculannya perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa.

Di zaman moderinisasi ini, jika kita amati secara seksama iklim perekonomian yang terjadi saat ini begitu bergejolak, sehingga hal itu menyebabkan tingkat akitfitas yang meningkat yang kemudian berakibat pada tingkat kebutuhan yang meningkat pula, dan secara otomatis hal ini berpengaruh pada resiko terhadap kecelakaan-kecelakan diri yang tidak terprediksi kapan akan terjadi.

Kecelakaan diri dapat terjadi dimana saja, kapan saja, dan kepada siapa saja, maka kita sebagai manusia tidak dapat menolak hal ini terjadi, akan tetapi hal itu dapat diminimalisir akibatnya dengan menggunakan sebuah pertanggungan atau yang lazim di sebut asuransi.

Dilihat dari peranan asuransi yang semakin lama semakin berkembang, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh bagaimana mekanisme dari perusahaan asuransi PT. Jasaraharja Putera. tentang asuransi kecelakaan diri.

Dalam kesempatan kerja praktek ini, penulis ditempatkan di Bagian Klaim asuransi, bagian ini memegang peranan yang cukup penting dalam proses penyelesaian klaim asuransi sesuai dengan tugas divisi dimana penulis ditempatkan. Itulah sebabnya judul laporan ini yaitu **"PROSEDUR PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI KECELAKAAN DIRI PADA PT. JASARAHARJA PUTERA BANDUNG".**

1.2. Tujuan Kerja Praktek

Dengan memperhatikan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan dari kerja praktek ini adalah :

1. Untuk mengetahui apa yang dimaksud asuransi kecelakaan diri pada PT. Jasaraharja Putera Bandung.
2. Untuk mengetahui batasan yang memperoleh asuransi kecelakaan diri pada PT. Jasaraharja Putera Bandung.
3. Untuk mengetahui prosedur penyelesaian klaim kecelakaan diri pada PT. Jasaraharja Putera Bandung.

1.3. Kegunaan Kerja Praktek

Penulis berharap dengan Laporan Kerja Praktek ini, akan memberikan manfaat yang besar bagi penulis pribadi, perusahaan maupun pembaca pada umumnya.

1. Kegiatan Operasional

   a. Bagi perusahaan

      Kegunaan kerja praktek bagi perusahaan yaitu dapat memberi masukan dan pertimbangan untuk perusahaan dalam bidang pemasaran asuransi dan prosedur penyelesaian klaim kecelakaan diri pada khususnya.

   b. Bagi pihak terkait

      Sebagai sumber informasi yang dapat bermanfaat dan mengetahui tentang pelaksanaan penyelesaian klaim kecelakaan diri Asuransi Kendaraan pada PT. Jasaraharja Putera.

2. Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penyusunan Laporan Kerja Praktek ini memberikan beberapa kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, sesuai dengan kebutuhan pemakai.

a. Penulis

Penulis dapat mengaplikasikan materi yang dipelajari di bangku perkuliahan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan di dunia pekerjaan serta pengembangan daya fikir penulis dalam penyusunan Laporan

Kerja Praktek. Selain itu juga, penulis harus dapat menyesuaikan diri pada suasana lingkungan yang sebenarnya terutama berkenaan dengan dunia kerja.

b. Bagi pembaca

Dengan adanya hasil Laporan Kerja Praktek ini dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi mereka yang ingin menyusun Laporan Kerja Praktek lebih lanjut serta berguna bagi pengembangan ilmu.

1.4. Lokasi Dan Waktu Kerja Praktek

Pelaksanaan Kerja Praktek dilaksanakan di sebuah perusahaan di bidang Pelayanan Jasa, yaitu PT. Asuransi Jasa Raharja Putera, yang berlokasi di JL. Soekarno Hatta No. 689 A, Bandung – 40286. Telp. (022) 7315678 – 7315779. Fax. (022) 7315780. Dengan waktu kerja praktek mulai hari Senin – Jumat, dari pukul 08.00 s/d 12.00 WIB.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat PT. Asuransi Jasaraharja Putera

Eksistensi PT. Asuransi Bintang Bali yang didirikan tahun 1986 yang selanjutnya per tanggal 1 Desember 1986 berubah nama menjadi PT. Asuransi Tis Asih merupakan cikal bakal lahirnya PT. Asuransi Jasaraharja Putera. Sejalan dengan masuknya Yayasan Dana Pensiun & Kesejahteraan Pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) yang diikuti dengan perubahan struktur permodalan dan susnan manajemen maka nama perusahaan PT. Asuransi Tis Asih dirubah menjadi PT. Asuransi Aken Raharja.

Tuntutan bisnis terus meningkat dan kebijakan pemerintah dalam hal deregulasi terus bergulir tidak terkecuali di bidang ausransi yaitu dengan disahkannya UU No. 2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian Juncto Peraturan Pemerintah No. 73 tahun 1993 tentang penyelenggaraan usaha perasuransian di Indonesia yang mulai berlaku secara efektif terhitung mulai tanggal 1 Januari 1994 UU No. 2 tahun 1992 dan PP No. 73 tahun 1993 tersebut menganut azas spesialisasi dan menegaskan bahwa perusahaan asuransi penyelenggara Program Asuransi Sosial dilarang menyelenggarakan bidang asuransi selain program asuransi sosial.

PT. Asuransi Jasa Raharja (Persero) sebagai penyelenggara program Asuransi Sosial harus melepaskan bidang uasha yang bersifat komersial, seperti Surety Bond, Asuransi Aneka dan Extra Cover atas pelaksanaan UU No. 33 tahun 1964 dikaitkan dengan UU No.2 tahun 1992 dan peraturan pelaksanaan lainnya. Sejalan dengan hal tersebut, maka untuk menjaga kesinambungan pemberian pelayanan atau jaminan asuransi kepada pengguna jasa Surety Bond dan Asuransi Aneka serta untuk tetap memberikan nilai tambah kepada peserta Program Asuransi Sosial, Manajemen PT. Asuransi Jasa Raharja (Persero) mengalihkan bidang usaha yang bersifat komersial tersebut kepada PT. Asuransi Aken Raharja.

Untuk mendukung kapasitas daya tampung atau retendi perusahaan, para pemegang saham khususnya Yayasan Dana Pensiun Jasaraharja dan PT. Asuransi Jasa Raharja (Persero) melakukan penambahan modal atau restrukturisasi permodalan dan restrukturisasi manajemen yang disertai dengan perubahan nama perusahaan menjadi **PT. ASURANSI JASARAHARJA PUTERA**. Perubahan tersebut dicatat di dalam akta Notaris MACHMUDAH RIJANTO, SH dengan akta No. 81 tanggal 27 November 1993 den mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman RI dengan surat keputusan nomor **C-2-13619.HT.01.04 TH.93** tanggal 13 13 Desember 1993 mengenai persetujuan atas seluruh anggaran Dasar Perseroan Terbatas PT. Asuransi Jasaraharja Putera, selanjutnya disingkat menjadi PT. Jasaraharja Putera. Secara efektif PT. Jasaraharja Putera mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 1994 bersamaan dengan pengalihan bidang usaha PT. Jasa Raharja (Persero) yang bersifat komersial tersebut.

Selanjutnya, tanggal 27 November 1993 dikukuhkan sebagai tanggal berdirinya PT. Jasaraharja Putera. Selanjutnya sejalan dengan perubahan logo, per tanggal 27 November 2002 telah pula disepakati penyebutan corporate communication berupa ***JP. INSURANCE.***

Pengalaman PT. Asuransi Jasaraharja Putera sebagai afiliasi dari PT. Jasa Raharja (Persero) telah melayani pelanggan di seluruh Indonesia selama hampir satu setengah dasawarsa. PT. JasaraharjaJasaraharja Putera yang dikenal sebagai ***JP. INSURANCE***, kini semakin berkibar sebagai perusahaan asuransi yang sehat dan solid yang tumbuh dan berkembang untuk melayani dan memberikan proteksi optimal.

PT. Jasa Rahaja (Persero) sebagai pemegang saham mayoritas adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi sosial. Sinergi Permodalan dan keahlian yang diberikan telah mendorong ***JP. INSURANCE*** memiliki 25 kantor cabang dan 57 kantor pemasaran yang tersebar diseluruh nusantara, diantaranya Cabang Banda Aceh, Medan, Pekanbaru, Batam, Padang, Jambi, Bengkulu, Palembang, Bandar Lampung, Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Pontianak, Banjarmasin, Balikpapan, Manado, Makasar, Denpasar, Mataram, Kupang, Ternate, Jayapura, Banten.

Bagi sebuah perusahan jasa, sumber daya manusia (SDM) yang tangguh dan professional merupakan asset yang paling bernialai, kami ***JP. INSURANCE*** sangat menyadari hal ini. Karena walaupun dalam operasional menggunakan teknologi canggih, di bisnis perusahaan peran manusia tak tergantikan.

Pengembangan SDM berkualitas, di ***JP. INSURANCE*** dimulai dengan memilih calon karyawan secara sangat seslktif sejak awal perekrutan. Untuk meningkatkan kemampuan insane ***JP. INSURANCE*** sehingga dapat menjalankan system organisasi maupun teknologi yang juga selalu ditingkatkan, perusahaan tak segan menanam investasi besar dalam bentuk pendidikan dan pelatihan berkelanjutan terarah, baik di dalam maupun di luar negeri. Kami percaya, investasi pada keahlian sumber daya manusia merupakan investasi jangka panjang untuk pembangunan dan perkembangan perusahaan.

Berbagai kegiatan juga kami ciptakan untuk meningkatkan rasa kebersamaan dan memperkuat teamwork. Dalam berbagai kesempatan, ***JP. INSURANCE*** selalu menanamkan budaya kerja perusahaan sebagai yang tak lain adalah ethos kerja tinggi yang didasarkan pada lima landasan yang kami yakini kekokohannya: ***Jujur, Disiplin, Tangguh, Cermat dan Santun.***

Untuk meningkatkan motivasi kerja, tak lupa manajemen memperbaiki tingkat gaji dan kesejahteraan perusahaan. Di sisi lain untuk memberikan tantangan kepada seluruh jajaran perusahaan, kami menetapkan target peningkatan kinerja usaha yang tinggi. Untuk mencapai target yang tak mudah ini, manajemen memberikan kebebasan yang cukup besar bagi para manajer di semua bagian dan tingkatan untuk melakukan inovasi. Sistem reward dan punishment yang jelas ini berlaku untuk seluruh bidang, bukan hanya pemasaran dan teknis. Sebelum melihat kegiatan usaha PT. Asuransi Jasaraharja Putera, khususnya

dalam pelaksanaan pemasaran jasa asuransi, terlebih dahulu kami menerangkan VISI dan MISI PT. Asuransi Jasaraharja Putera.

2.1.1. Visi Perusahaan

Visi perusahaan yang merupakan cita-cita yang ingin dicapai dimasa mendatang adalah **"Menjadi perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia"** (***To be foremost insurance company in Indonesia)*** dengan indicator keberhasilan yang harus dicapai perusahaan adalah menempatkan diri pada level 10 (sepuluh) sa,mapi degan 5 (lima) besar deretan perusahaan Asuransi Kerugian dari segi Gross premium Income, Net Underwriting Result dan Profit.

2.1.2. Misi Perusahaan

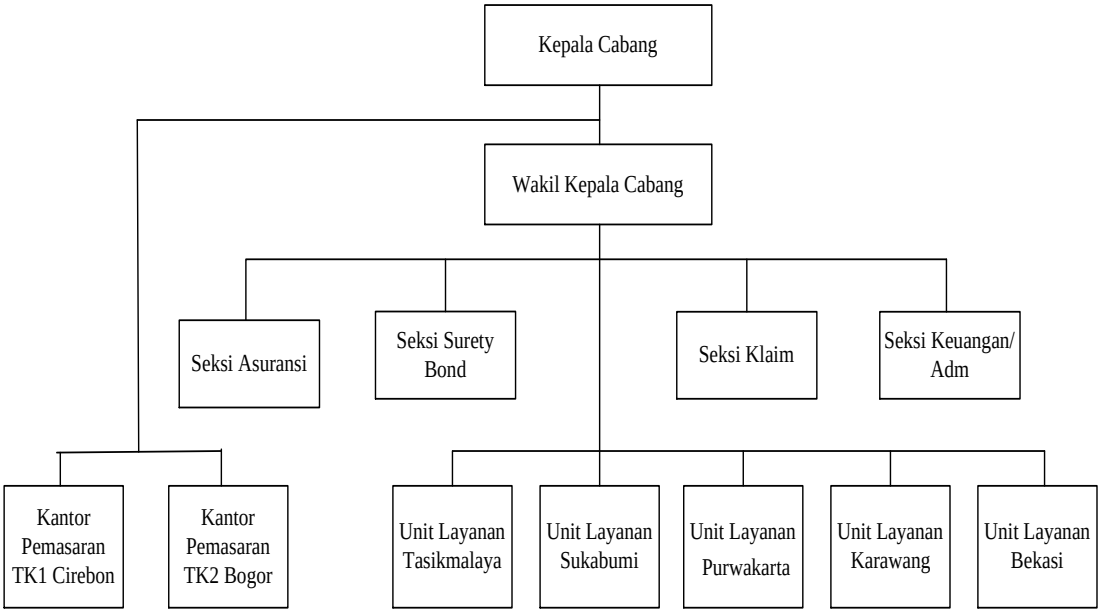
Misi yang di emban oleh ***JP. INSURANCE*** adalah "**Menyediakan produk tepat guna dengan pelayanan prima"** ***(To provide appropriate products with excellent service).***

2.2. Stuktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi dibuat oleh perusahaan dengan maksud agar koordinasi dari masing-masing bagian atau divisi bejalan dengan lancer, selain itu untuk memudahkan pengendalian. Dengan demikian kesatuan aktivitas perusahaan dapat lebih terarah, yang pada akhirnya mempermudah pencapaian tujuan perusahaan.

Setiap organisasi atau badan usaha mempunyai bentuk struktur organisasi atau susunan manajemen yang berbeda-beda. Hal ini disebabkan setiap badan usaha mempunyai tujuan serta kondisi usaha yang berbeda.

Pada struktur organisasi pada PT. Jasaraharja Putera yang di pimpin oleh kepala cabang dan di bantu oleh wakil kepala cabang yang juga memimpin pada kantor pemasaran TK1 cirebon, kantor pemasaran, Unit Layanan Tasikmalaya, Unil Layanan Sukabumi, Unit Layanan Purwakarta, Unit Layanan Karawang dan Unit Layanan Bekasi. Adapun kantor PT. Jasaraharja Putera Bandung yang di pimpin oleh kepala cabang dan wakil kepala cabang yang di batu oleh Seksi Asuransi, Seksi Surety Bond, Seksi Klaim dan Seksi Keuangan / Administrasi demi kesuksesan sebuah perusahaan asuransi. Berikut bisa di lihat bentuk struktur organisasi pada PT. Jasaraharja Putera pada gambar 2.1 di bawah ini.



Sumber : PT. Jasaraharja Putera Cabang Bandung

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Jasaraharja Putera Cabang Bandung

2.3. Deskripsi Jabatan

Tugas pokok di dalam perusahaan PT. Asuransi Jasaraharja Putera :

1. Jabatan Kepala Cabang

Tugas Pokok:

a. Memimpin penyusunan rencana/program kerja dan anggaran untuk unit kerja yang dipimpinnya.
b. Membuat judul pelaksanaan kegiatan (action plan) atas rencana/ program kerja yang disusunnya.

c. Memimpin, memotivasi dan membina pegawai bawahannya, merencanakan dan mengembangkan sumber daya manusia, mengamankan alat/ sarana fisik dan uang di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
d. Melakukan kerjasama dengan unit-unit kerja yang lain di dalam perusahaan.
e. Membina hubungan baik dengan intansi/ pihak ekstern perusahaan yang berhubungan dengan bidang kegiatan unit kerjanya.
f. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
g. Memberikan saran-saran kepada direksi mengenai penyempurnaan system dan prosedur kerja di dalam bidangnya.
h. Mengusulkan pengembangan keahlian/ pegawai di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
i. Memastikan terusnya laporan kegiatan seluruh unit kerja yang dipimpinnya.

2. Jabatan Wakil Kepala Cabang

Tugas Pokok:

a. Memimpin menyusun rencana/ program kerja dan anggaran untuk unit kerja yang dipimpinnya.
b. Memimpin, memotivasi dan membina pegawai bawahannya.
c. Merencanakan dan mengembangkan sumber daya manusia, mengamankan alat/ sarana fisik dan uang di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
d. Membina hubungan baik dengan intansi/ pihak ekstern perusahaan, yang berhubungan dengan bidang kegiatan unit kerja.

e. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
f. Memberikan saran-saran kepada atasan langsung mengenai penyempurnaan system dan prosedur kerja di dalam bidangnya.
g. Mengusulkan pengembangan keahlian dan pengetahuan pegawai di dlaam unit kerja yang dipimpinnya.
h. Memastikan terusnya laporan kegiatan seluruh uniy kerja yang dipimpinnya.

3. Kepala Seksi Asuransi

Tugas Pokok:

a. Merencanakan dan mengusulkan secara kualitatif sumber daya manusia, peralatan dan sarana fisik untuk kebutuhan unit kerja yang dipimpinnya kepada atasan langsung.
b. Memimpin/ memotivasi serta membina pegawai bawahannya.
c. Mengusulakn mengembangkan keahlian/ pengetahuan pegawai di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
d. Membina dan mengembangkan sumber daya manusia dan mengemankan alat/ sarana fisik dan uang di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
e. Membantu kelancaran kerja atasan dan melakukan kerja sama yang baik dengan unit-unit kerja yang lain di lingkungan kantor cabang.
f. Mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
g. Menyusun laporan kegiatan seluruh unit kerja yang ipimpinnya.

h. Memberikan saran-saran kepada atasan langsung mengenai penyempurnaan dan atau upaya menanggulangi kemungkinan adnnya risiko atas system dan prosedur kerja di dalam unit kerjanya

4. Kepala Seksi Surety Bond

Tugas Pokok:

a. Merencanakan dan mengusulakan secara kualitatif sumber daya manusia, peralatan dan sarana fisik untuk kebutuhan unit kerja yang dipimpinnya kepada atasan langsung.
b. Memimpin/ memotivasi serta membina pegawai bawahannya.
c. Mengusulkan, mengembangkan keahlian/ pengetahuan pegawai di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
d. Membina dan mengembangkan sumber daya manusia dan mengamankan alat/ sarana fisik dan uang di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
e. Membantu kelancaran kerja atasan dan melakukan kerja sama yang baik dengan unit-unit kerja yang lain di lingkungan kantor cabang.
f. Mengendalikan seluruh pelakasanaan kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
g. Menyusun laporan kegiatan seluruh unit kerja yang dipimpinnya.
h. Memberikan seran-sran kepada atasan langsung mengenai penyempurnaan dan upaya menanggulangi kemungkinan adanya risiko atas system dan prosedur kerja di dalam unit kerjanya.

5. Kepala Seksi Klaim

Tugas Pokok:

a. Memelihara kelancaran dan ketertiban pelaksanaan kerja serta terwujudnya pembinaan/ pengembangan SDM dan pengamanan alat/ sarana fisik yang ada dilingkungan unit kerjanya.
b. Memimpin menyusun rencana/ proram kerja dan anggaran untuk unit kerja yang dipimpinnya.
c. Melaksanakan penanganan/ pelayanan dan penyelesaian pembayaran atas pengajusn klaim asuransi kerugian, asurnasi aneka dan surety bond di kantor cabang yang cepat dan tepat.
d. Mengendalikan seluruh kegiatan di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
e. Memberikan saran-saran kepada atasan langsung mengenai penyempurnaan system dan prosedur kerja di lama bidangnya.
f. Mengusulkan mengembangkan keahlian dan pengetahuan pegawai di dalam unit kerja yang dipimpinnya.
g. Memastikan terusnya laporan kegiatan seluruh unit kerja yang dipimpinnya.

6. Kepala Seksi Keuangan

Tugas Pokok:

a. Memelihara kelancaran pelaksanaan serta pengamanan SDM di dalam lingkungannya.
b. Memelihara kelancaran penerimaan dan pengeluaran uang di unit cabang.
c. Mengamankan uang dan kertas berharga milik perusahaan.

d. Mencatat semua penerimaan dan pengeluaran baik melalui kas/ Bank ke dalam buku pembantu pengendalian kas dan Bank.
e. Membuat daftar pemakaian Cek dan Giro serta mengentri data-data harian kas/ Bank.

2.4. Aspek Kegiatan Perusahaan

1. Aspek Produksi

Aktivitas produksi PT. Jasaraharja Putera berdasarkan permintaan polis asuransi dari customer/ nasabah baik kelompok maupun perorangan, yang kelompok biasanya ada kerjasama dengan perusahaan-perusahaan swasta dan sekolah-sekolah di seluruh wilayah Republik Indonesia.

Di cabang Bandung pada sector Asuransi Kecelakaan Diri dapat mengumpulkan premi Rp. 100.0000.0000,- perbulannya.

2. Aspek Pemasaran

Pemasaran merupakan hal yang penting dalam setiap perusahaan untuk meningkatkan volume penjualn kegiatan usaha PT. Jasaraharja Putera, khususnya dalam pelaksanaan pemasarannya di prioritaskan kepada bisnis utamanya yaitu produk unggulan yang telah mendapatkan ISO 9001 : 2000 dari badan sertifikasi TUV Nord Indonesia untuk JP-ASPRI dan sertifikat dan JP-ASTOR, sertifikat ISO 9001 : 2000 dari AJA Registars untuk JP-ASPRI dan sertifikat ISO 9001 : 2000 dari SAI GLOBAL disamping sertifikat ISO juga mendapatkan RATING SINGLE A STABLE OUTLOK pengakuan salah satu asuransi terbaik dari Bank,

selain produk unggulan diatas PT. Jasaraharja Putera juga mempunyai produk lainnya seperti:

a. Asuransi pengangkutan barang
   - ✓ Melalui laut
   - ✓ Melalui darat
   - ✓ Melalui udara

b. Asuransi rangka kapal laut (Marine Hull)

c. Asuransi Pesawat Udara (Aviation)

d. Asuransi Rekayasa Teknik (Engineering)
   - ✓ Asuransi Aneka
   - ✓ Asuransi Kebongkaran
   - ✓ Asuransi Uang Diperjalanan
   - ✓ Asuransi Uang Dalam Kas
   - ✓ Asuransi Uang Di Kasir
   - ✓ Asuransi Tanggung Gugat
   - ✓ Customs Bond
   - ✓ Asuransi jaminan Kejujuran

e. Asuransi Contactor All Risk (CAR)

f. Asuransi Erection All Risk (EAR)

PT. Jasaraharja Putera memperoleh dukungan resuransi dari perusahaan-perusahaan reasuransi dalam maupun luar negri diantaranya:

a. PT. REINDO (*Reasuransi Nasional Indonesia*)

b. PT. NASRE (*Nasional Reasuransi Indonesia*)

c. PT. TUGURE (*Tugu Reasuransi Indonesia*)

d. SWISSRE (*Swiss Reinsurance Company, Zurich-Swiss*)

e. PT. MAREIN (*Maskapai Reasuransi Indonesia*)

f. KGI (*Korea Guarantee & Insurance Soeul-Korea*)

3. Aspek Keuangan

Dana yang digunakan untuk seluruh kegiatan perusahaan adalah menggunakan modal sendiri dari pemegang saham, yang terdiri dari:

a. PT. JASA RAHARJA (PERSERO) 60%

b. DANA PENSIUN JASARAHARJA 30%

c. LAIN-LAIN 10%

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1. Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam pelaksanaan kerja praktek ini penulis melakukan kerja praktek di PT. JASARAHARJA PUTERA, dimana penulis ditempatkan dibagian Klaim Asuransi. Dalam kegiatan sehari-harinya penulis dibimbing oleh seorang pembimbing perusahaan tersebut dalam melakukan pekerjaan kantor maupun dalam pelayanan klaim kepada konsumen.

Seperti yang kita ketahui bahwa bidang Klaim Asuransi merupakan bagian yang cukup penting dalam suatu perusahaan asuransi untuk menjalankan roda kegiatanya sehari-hari agar mencapai tujuan yang diinginkan serta hasil yang maksimal bagi perusahaan tersebut.

3.2. Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam pelaksanaan kerja praktek di PT. JASARAHARJA PUTERA, penulis melakukan kerja praktek kurang lebih selama satu bulan yaitu dari tanggal 02 Agustus 2010 sampai dengan 27 Agustus 2010.

Sebelum pelaksanaan kerja praktek dimulai penulis diberi pengarahan terlebih dahulu oleh seorang pembimbing diperusahaan mengenai tata cara kerja

di PT. JASARAHARJA PUTERA. Selama pelaksanaan kerja praktek penulis melakukan kegiatan-kegiatan diantaranya sebagai berikut :

- Mengoperasikan komputer dengan program aplikasi Microsof Office, Microsof Excel.
- Mencatat data–data klaim asuransi konsumen yang ada kedalam komputer.
- Menyusun dan merapihkan berkas-berkas yang berhubungan dengan perusahaan.
- Membuat kwitansi pencairan dana klaim asuransi untuk konsumen.

3.3. Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

3.3.1. Yang Dimaksud Asuransi Kecelakaan Diri Pada PT. Jasaraharja Putera Bandung

Kecelakaan dapat terjadi dimana saja, dan bersifat tiba-tiba. Tidak hanya dijalan raya tetapi juga dirumah, ditempat kerja, pusat keramaian atau banyak tempat lainnya. Asuransi Kecelakaan diri merupakan asuransi dengan manusia sebagai kepentingan interest yang di asuransikan. Berbeda dengan asuransi kerugian, dengan harta benda sebagai kepentingan yang di asuransikan

Dalam bidang asuransi, yang dimaksud dengan kecelakaan adalah benturan atau sentuhan benda keras atau benda cair (kimiawi) atau gas atau api, yang datangnya dari luar, terhadap badan (jasmani)seseorang

yang mengakibatkan kematian atau cacat atau luka, yang sifat dan tempatnya dapat ditentukan oleh dokter.

Dengan membayar premi setiap tahun atau selama suatu jangka waktu terbatas, seorang tertanggung, sebagai imbalan dari premi yang dibayarkan kepada penanggung, menerima jaminan yaitu :

1. Bila tertanggung meninggal dunia, akan diberikan sejumlah uang kepada ahli waris tertanggung sebagai santunan biaya hidup.
2. Bila tertanggung mengalami kecelakaan fisik, akan diberikan sejumlah uang santunan biaya hidup bila tertanggung mengalami cacat tetap atau biaya pengobatan bila tidak cacat tetap.

DS. Hansel memberikan definisi atas asuransi sebagai berikut : *Insurance may be defined as a social device providing financial compansation for the effect of misfortunes, the payments being made from for the accumulated contributions off all parties participating in the scheme.*

Artinya : asuransi dapat diartikan sebagai suatu rencana sosial yang bertujuan memberikan santunan kepada orang yang menderita karena ditimpa musibah, yang santunannya diambil dari kontribusi yang dikumpulkan dari semua pihak yang berpartisipasi dalam rencana sosial itu.

3.3.2 Batasan Yang Memperoleh Asuransi Kecelakaan Diri Pada PT. Jasaraharja Putera Bandung

Kondisi Santunan Kecelakaan

Berdasarkan kemungkinan kerugian atau cacat yang diderita yang diakibatkan oleh suatu kecelakaan, maka kondisi santunan dalam asuransi kecelakaan dibagi ke dalam 4 tingkatan sebagai berikut.

1. Santunan untuk yang meninggal dunia (*death)* (A)
2. Santunan untuk yang cacat tetap (*permanent disability)* (B)
3. Santunan untuk yang cacat sementara (*temporary disability*) (C)
4. Santunan untuk biaya pengobatan (*medical expenses*) (D)

Berikut uraian batasan Asuransi Kecelakaan Diri yang mendapatkan santunan dari PT. Jasaraharja Putera:

a. Meninggal Dunia (A)

Bila tertanggung meninggal dunia disebabkan oleh suatu kecelakaan yang ditanggung oleh polis, maka ahli warisnya atau anak-anaknya atau yang ditunjuk (namanya dicantumkan didalam polis), memperoleh santunan dari penanggung sebesar uang pertanggungan (UP), yang besarnya ditentukan ketika menutup asuransi tempo hari.

b. Cacat Tetap (B)

Cacat dibagian tertentu jasmani yang diakibatkan oleh suatu kecelakaan yang ditanggung oleh polis. Cacat itu bersifat permanen (tetap), artinya :

1. Bagian jasmani yang cacat tidak dapat berfungsi lagi seperti semula, sebelum ditimpa kecelakaan
2. Bagian jasmani yang cacat berkurang kemampuannya dari kemampuan semula, sebelum kecelakaan, dan berkurangnya kemampuan itu bersifat permanen.

Besarnya santunan untuk cacat tetap di tentukan berdasarkan suatu persentase (%) dari uang pertanggungan (UP), yang di tentukan persentase dan UP-nya ketika menutup asuransi tempo hari.

c. Cacat sementara (C)

Cacat dibagian tertentu jasmani yang diakibatkan oleh suatu kecelakaan yang ditanggung oleh polis. Cacat bagian jasmani yang terkena kecelakaan itu menyebabkan ketidakmampuan untuk menjalankan pekerjaan sehari-hari. Cacat sementara bisa sembuh kembali dan bagian jasmani yang cacat dapat berfungsi kembali seperti semula sebelum ditimpa kecelakaan. Besarnya santunan ditentukan sekian persen (biasanya 1%) dari UP kematian (A), yang diberikan oleh penanggungan setiap minggu selama 52minggu. Berarti, uang santunan maksimal 52% dari UP kematian (A).

d. Biaya Pengobatan (D)

Santunan biaya pengobatan untuk setiap kali kecelakaan yang ditanggung oleh polis pada umumnya maksimal 10% dari UP cacat tetap (B).

Tabel 3.1 Daftar Premi Pertanggungan

Klasifikasi	Jenis Kartu	Meninggal Dunia (Rp).	Cacat tetap Max. (Rp).	Biaya Perawatan Max. (Rp).	Premi Per Tahun (Rp).
Executife	Top Platinum	1 Milyar	1 Milyar	100 Juta	2 Juta
	Mega Platinum	500 Juta	500 Juta	50 Juta	1 Juta
	Super Platinum	250 Juta	250 Juta	25 Juta	0,5 Juta
Exclusive	Platinum	100 Juta	100 Juta	10 Juta	250.000
	Gold	50 Juta	50 Juta	5 Juta	125.000
	Silver	25 Juta	25 Juta	2,5 Juta	60.000
Standard	Melati	10 Juta	10 Juta	1 Juta	30.000
	Mawar	5 Juta	5 Juta	0,5 Juta	15.000
	Cempaka	2,5 Juta	2,5 Juta	0,25 Juta	10.000

3.3.3 Prosedur penyelesaian klaim kecelakaan diri Pada PT. Jasaraharja Putera Bandung

Permintaan santunan / penyelesaian klaim asuransi harus di ajukan sendiri oleh korban atau ahli warisnya (tidak boleh menggunakan perantara/calo) dengan menggunakan formulir (daftar isian) :

Kecelakaan diri (Cacat tetap / Cacat sementara / Biaya perawatan atau pengobatan) harus menyiapkan :

1. Tertanggung harus mengisi Formulir LK. 1 point 1, 2 dan 3.
2. Perincian obat (copy resep).
3. Kartu asuransi / kartu peserta / tiket / resi.
4. KTP Asli.
5. Kwitansi dari rumah sakit (berkas Lengkap).
6. SIM (Apabila mengemudikan kendaraan bermotor).
7. Surat pernyataan cacat tetap dari dokter yang merawat.
8. Hasil Rongent.
9. Foto bagian yang cacat.

Kecelakaan diri (Meninggal Dunia)

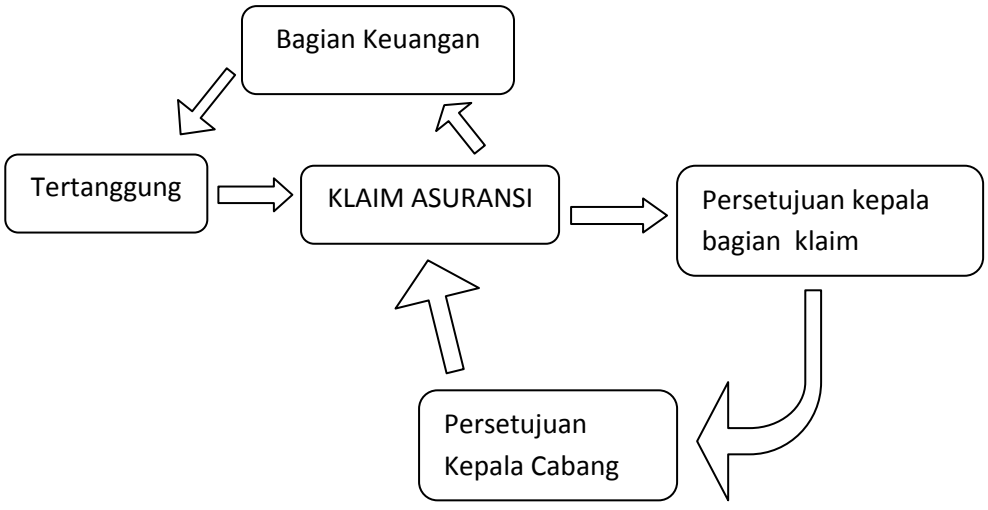
1. Tertanggung harus mengisi Formulir LK. 1 point 1,2,3 dan 4.
2. Kartu asuransi / kartu peserta / tiket / resi.
3. KTP Asli.
4. Surat kematian dari rumah sakit / pamong praja setempat (berkas Lengkap).

5. Surat nikah (jika sudah berkeluarga).
6. Kartu Keluarga.
7. Surat penguburan.

Catatan : Masing-masing berkas di copy rangkap 4 (empat) lembar.

Setelah dokumen lengkap, Pihak asuransi melakukan survei ke rumah sakit dan tempat kejadian kecelakaan dan menyiapkan Berkas disposisi untuk tindakan lebih lanjut pencairan santunan kepada tertanggung dan Pihak asuransi menghubungi pihak tertanggung untuk melakukan pembayaran klaim.

Dari uraian diatas jika dokumen sudah lengkap maka prosedur penyelesaian klaim dapat di lihat pada gambar berikut :



Gambar 3.1 Proses penyelesaian klaim

Keterangan :

- Tertanggung mengajukan klaim dengan membawa dokumen yang sudah lengkap kepada bagian klaim asuransi.
- Klaim asuransi memproses dokumen tertanggung dan membuat laporan klaim untuk meminta persetujuan kepada kepala bagian klaim.
- Kepala bagian klaim membuat laporan untuk meminta persetujuan kepada kepala cabang.
- Kepala cabang membuat perintah untuk pencairan santunan kepada bagian klaim asuransi.
- Bagian klaim asuransi membuatkan kwitansi untuk di tujukan kepada bagian keuangan untuk pencairan dana santunan.
- Bagian keuangan menyerahkan dana santunan kepada pihak tertanggung.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari dari Kerja Praktek yang penulis lakukan di PT. Jasarharja Putera kantor cabang Bandung, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Asuransi Kecelakaan Diri cukup banyak diminati oleh konsumen karena adanya Asuransi Kecelakaan Diri pihak tertanggung / pemegang polis akan mendapatkan santunan dari PT. Jasaraharja Putera apabila pemegang polis mengalami kecekalaan.
2. Batasan Yang Memperoleh Asuransi Kecelakaan Diri yaitu Meninggal dunia, Cacat tetap, Cacat sementara, Biaya perawatan / pengobatan. Tetapi tidak semua kecelakaan diri akan mendapatkan santunan jika pemegang polis sengaja mencelakaan dirinya dengan sengaja.
3. Prosedur Penyelesaian Klaim yang ada hampir sepenuhnya sesuai dengan yang ada dalam literatur. Hal ini dikarenakan bagian-bagian yang terlibat pun sama dengan dengan yang terdapat dalam literatur yang ada.

4.2 Saran

Dari hasil pengamatan selama penulis mengikuti praktek kerja/ magang di PT. Jasaraharja Putera, maka direkomendasikan pada PT. Jasaraharja Putera Cabang Bandung sebagai berikut:

1. Kepada PT. Jasaraharja Putera, dizaman moderinisasi ini tingkat kecelakaan sangatlah tinggi karena berkembangnya teknologi yang bisa membahayakan nyawa seseorang. Alangkah baiknya jika PT. Jasaraharja Putera mensosialisasikan secara terus-menerus apa yang di maksud dengan kecelakaan diri dalam sebuah asuransi sehingga masyarakat mengetahui betapa pentingnya asuransi kecelakaan diri itu.
2. Batasan Yang Memperoleh Asuransi Kecelakaan Diri adalah suatu prosedur yang sudah tercatat dalam peraturan PT. Jasaraharja Putera, sebaiknya jika PT. Jasaraharja Putera dapat mensosialisasikan batasan yang memperoleh santunan agar masyarakat lebih berminat menjadi peserta asuransi.
3. Alangkah baiknya jika PT. Jasaraharja Putera dapat memsosialisasikan juga prosedur-prosedur penyelesaian klaim agar peserta / pemegang polis yang akan mengklaimkan asuransinya mendapatkan informasi yang lebih mudah tanpa harus mendatangi kantor asuransi tersebut.