BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Perkembangan usaha asuransi dewasa ini telah membuktikan kemajuan yang cukup pesat. Terbukti dengan semakin banyaknya berdiri asuransi-asuransi yang memberikan berbagai pelayanan serta menjamin para anggotanya. Perusahaan asuransi berlomba-lomba untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dengan selalu menciptakan berbagai terobosan terhadap produk-produk jasa asuransi yang berkualitas dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Salah satu jenis usaha asuransi yang ada di Indonesia adalah asuransi kesehatan. Asuransi Kesehatan adalah sebuah jenis produk asuransi yang secara khusus menjamin biaya kesehatan atau perawatan para anggota asuransi tersebut jika mereka jatuh sakit atau mengalami kecelakaan. Asuransi kesehatan merupakan kebutuhan asuransi yang paling utama sebelum memiliki program asuransi dan investasi yang lainnya. Karena kesehatan adalah modal dasar untuk melakukan aktivitas kehidupan.

PT Askes Indonesia merupakan salah satu perusahaan asuransi sosial yang menyelenggarakan asuransi kesehatan kepada para anggotanya yang utamanya merupakan para pegawai negeri baik sipil maupun non-sipil. Anak-anak mereka juga dijamin sampai dengan usia 21 tahun. Para pensiunan beserta istri ataupun suami juga dijamin seumur hidup. Di luar golongan tersebut pemerintah juga menyediakan

program asuransi kesehatan kepada warga berpenghasilan rendah, yang kini disebut Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat).

Perusahaan Asuransi identik dengan klaim, yaitu permohonan atau tuntutan seorang anggota asuransi terhadap perusahaan asuransi untuk pembayaran santunan sesuai dengan pasal-pasal dan peraturan yang telah disepakati sebelumnya. Anggota asuransi berhak mendapatkan penggantian biaya atas pengobatan dan pihak asuransi wajib memberikan sejumlah uang tersebut sesuai dengan jumlah tagihan yang diajukan. Begitu pun dengan PT. Askes (Persero) Berdasarkan fakta yang ada, proses pengklaiman tersebut seringkali mengalami kendala. Salah satu kendala yang banyak terjadi adalah proses pembayaran klaim secara lambat dan tidak tepat waktu. Penyebab keterlambatan tersebut adalah pada proses pemeriksaan atas klaim tidak bisa ditangani dalam satu hari, memerlukan waktu yang cukup lama untuk dapat memeriksa pengajuan klaim sampai dilakukannya pembayaran atas klaim tersebut. Selain itu sistem yang sedang berjalan saat ini masih bersifat *single user* khususnya dalam sistem informasi pengajuan dan pembayaran klaim, sehingga proses pemeriksaan klaim tidak efektif dan efisien.

Terhambatnya pembayaran klaim yang diajukan, membuat pihak yang mengajukan klaim merasa dirugikan. Untuk mengantisipasi keterlambatan pembayaran tersebut, PT. Askes (Persero) memberikan uang muka pembayaran atas klaim yang diajukan. Besarnya uang muka yang diberikan adalah separuh dari jumlah tagihan klaim. Pemberian uang muka tersebut bertujuan untuk mengganti biaya pengobatan sebelum bukti-bukti pengajuan klaim selesai diverifikasi.

Mengingat pentingnya pemberian uang muka bagi keberlangsungan pelayanan kesehatan, maka dalam pelaksanaanya pun tidak mudah. Diperlukan beberapa langkah atau prosedur yang harus dipenuhi oleh mereka yang mengajukan permintaan uang muka tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang kemudian dituangkan dalam bentuk Laporan Kerja Praktek dengan judul "**TINJAUAN ATAS PROSES PEMBAYARAN UANG MUKA PELAYANAN KESEHATAN UNTUK KLAIM ASURASI PADA PT. ASKES (Persero) REGIONAL V BANDUNG".**

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Tujuan kerja praktek ini diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui proses pengajuan klaim asuransi PT. Askes (Persero) beserta dokumen apa saja yang diperlukan.
2. Untuk mengetahui prosedur verifikasi klaim asuransi PT. Askes (Persero).
3. Untuk mengetahui prosedur verifikasi uang muka pelayanan kesehatan.
4. Untuk mengetahui prosedur pembayaran klaim asuransi dan pembayaran uang muka pelayanan kesehatan.
5. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi dalam pemberian Uang Muka Pelayanan Kesehatan di PT. Askes (Persero)

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Adapun Kegunaan dari kerja praktek yang penulis laksanakan, baik bagi penulis sendiri, bagi perusahaan dan bagi peneliti selanjutnya yang dilaksanakan di PT. Askes (Persero) Regional V Bandung adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
   - Menambah pengetahuan penulis khususnya pengetahuan mengenai Proses pembayaran uang muka pelkes untuk klaim asuransi pada PT. Askes (Persero) Regional V Bandung.
   - Menambah pengalaman penulis agar dapat lebih baik lagi dalam melakukan pekerjaan dan siap dalam menghadapi dunia kerja nanti.
2. Bagi Perusahaan
   - Membantu perusahaan dalam melakukan kegiatan perusahaan khususnya di bidang keuangan.
   - Menjadi masukan yang berguna bagi PT. Askes (Persero) Regional V Bandung untuk kemajuan perusahaan.
3. Bagi Pihak Lain
   - Menambah pengetahuan dan menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan masalah bahasan dalam laporan ini.

- Sebagai tambahan bahan pustaka serta acuan bagi peneliti selanjutnya dalam penyusunan Laporan kuliah kerja praktek mengenai proses pembayaran uang muka pelkes untuk klaim asuransi.

1.4 Metode Kerja Praktek

1.4.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh penulis adalah *block release* yaitu pelaksanaan kuliah kerja praktek kerja yang dilaksanakan dalam suatu periode tertentu selama satu bulan.

Selain itu dalam penulisan laporan kerja praktek penulis menggunakan metode deskriptif naratif dengan tujuan untuk menggambarkan keadaan perusahaan pada saat sekarang berdasarkan pengamatan serta pelaksanaan praktek kerja lapangan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan kerja praktek ini, diperlukan teknik-teknik pengumpulan data yang baik sehingga laporan yang dihasilkanpun baik dan memuaskan. Adapun teknik penyusunan data yang digunakan oleh penulis adalah:

1. *Field Research* (Studi Lapangan)
   a. *Observation* (Penelitian) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan melihat secara langsung kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh divisi keuangan di PT. Askes (Persero) Regional V Bandung.

b. Interview (Wawancara) yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung dengan karyawan atau pihak yang berhubungan langsung atau relevan dengan objek yang diteleti.

2. *Library Research* (Studi Pustaka)

Merupakan teknik pengumpulan data yang dipergunakan dengan mencari keterangan dan data-data melalui buku-buku atau bahan-bahan teoritis. Data teoritis tersebut nantinya akan digunakan sebagai bahan perbandingan dengan data yang diperoleh di objek peninjauan dalam penyusunan Laporan Kerja Praktek.

1.5 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Penulis melaksanakan kerja praktek pada Bagian Keuangan PT. Askes (Persero) Regional V Bandung, yang bertempat di Jl. Dr. Djunjunan No. 144 Bandung Kode Pos 40174, Telepon (022) 6041221 Fax (022) 6033971.

Adapun waktu kerja praktek ini kurang lebih satu bulan, yaitu pada tanggal 01 sampai dengan 30 September 2010. Kerja praktek dilakukan dalam hari kerja yaitu dari hari Senin sampai dengan hari Jumat, dari Jam 07.30 WIB sampai dengan 16.30 WIB.

No	Tahun	2010																			
	Bulan	**Agust**				**Sept**					**Okt**				**Nov**				**Des**			
	Minggu	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**
	Keterangan																					
1	Pengajuan Surat Kerja Praktek																					
2	Pengenalan Kantor																					
3	Pelaksanaan Kerja Praktek																					
4	Pengajuan Judul Laporan																					
5	Pengumpulan Data																					
6	Pembuatan Laporan Kerja Praktek																					
7	Bimbingan dan Perbaikan																					

Tabel 1.1 Jadwal Kerja Praktek