

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PROSEDUR DAN PELAKSANAAN PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI
KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi Kasus Di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Pekanbaru)

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi tugas dan syarat untuk
memperoleh Gelar Ahli Madya (Amd)



OLEH :

PUTRI SA'BAN
NIM: 0170223435

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2020

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

NAMA : PUTRI SA'BAN
 NIM : 01770223435
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JURUSAN : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
 JUDUL SKRIPSI : **PROSEDUR DAN PELAKSANAAN
 PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN
 BERMOTOR PADA PT. ASURANSI JASINDO
 CABANG PEKANBARU**

DISETUJUI OLEH
PEMBIMBING

FAKHUROZI, SE, MM
NIP. 19670725 200003 1 002

MENGETAHUI

Wakil Dekan 1
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Prof. Dr. Leny Nofianti MS, SE, M.SI, Ak, CA
NIP. 19751112 199903 2 001

Ketua Jurusan
D3 Manajemen Perusahaan

Qomariah Nahamid SE, M. SI
NIP. 19750704 200710 2 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

NAMA : PUTRI SA'BAN
 NIM : 01770223435
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
 SEMESTER : VI (ENAM)
 JUDUL : **PROSEDUR DAN PELAKSANAAN PEMBAYARAN
 KLAIM SURANSI KENDARAAN BEROTOR
 PADA PT. ASURANSI JASINDO CABANG
 PEKANBARU**
 HARI/TANGGAL : KAMIS, 30 APRIL 2020

Panitia Penguji

Ketua

QOMARIAH L. HAMID, SE, M.SI
NIP. 19750704 200710 2 001

Anggota

Penguji I

LUSIAWATI, SE, MBA
NIP. 19780527 200710 2 008

Penguji II

HARIZA HASYIM, SE, M.SI
NIP. 19760910 200901 2 003

ABSTRAK

PROSEDUR DAN PELAKSANAAN PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR PADA PT. ASURANSI JASINDO CABANG PEKANBARU

Oleh:

PUTRI SA'BAN
01770223435

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim, syarat-syarat yang diperlukan, kendala serta solusi dalam klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru. Sumber data yaitu data primer dengan pengamatan langsung wawancara dan sekunder dari literatur-literatur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa prosedur pembayaran klaim pada asuransi kendaraan bermotor pada Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru sudah sesuai dengan SOP namun dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya sesuai dengan yang seharusnya.

Kata Kunci: Asuransi, Prosedur, Klaim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **"Prosedur Dan Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di PT. Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru)"** serta tak lupa shalawat beserta salam senantiasa tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dalam kondisi yang tidak berilmu pengetahuan menuju kondisi yang penuh dengan ilmu pengetahuan kepada umat manusia sebagai petunjuk.

Tugas akhir ini dapat disusun dengan baik karena banyak masukan dan dukungan dari berbagai pihak yang berupa informasi, arahan dan bimbingan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Teruntuk Ayahanda Afrizal dan Ibunda Triwati yang telah membesarkan, menyayangi, mendidik dan memberikan segala curahan kasih sayang, motivasi buat penulis. Perhatian, pengorbanan dan cinta kasih sayangnya yang diberikan tak kuasa dan takkan pernah mungkin bisa tergantikan. Serta tak lupa salam hangat buat saudara sekandung, kakak dan adikku tersayang, Septiani Afrianti dan Rahmad Afriyanto.
2. Bapak Prof. Dr. KH. Ahmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. Bapak Dr. Drs. H. Muh Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Qomariah Lahamid, SE, M.Si selaku ketua program studi D3 Manajemen Perusahaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Fakhrurrozi, SE, MM selaku sekretaris program studi D3 Manajemen Perusahaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Muhammad Rachmadi, SE, MM selaku Penasehat Akademik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Fakhrurrozi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis serta memberikan arahan dan masukan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
9. Seluruh karyawan Civitas Akademika Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Perpustakaan UIN Suska Riau yang telah membantu dan mempermudah penulis menyelesaikan penelitian ini.
10. Kepada Pimpinan dan Karyawan serta Nasabah PT. Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru yang telah banyak membantu dalam memberikan Informasi dan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Buat rekan-rekan seperjuangan D3 Manajemen Perusahaan. Teristimewa D3 Manajemen Perusahaan angkatan 2017 kelas B dan sahabat tersayang Hafizah Indriyanti, Felia Gustiani, Ainun Zariah yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

12. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini terimakasih semoga kita semua sukses dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan yang dimiliki penulis baik sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang dapat membangun demi menyempurnakan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini berguna bagi pembaca. Akhir kata penulis ucapkan banyak terimakasih.

Pekanbaru, 17 Februari 2020
Penulis

PUTRI SA'BAN
NIM: 01770223435

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.4 Metode Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II GAMBARAN PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	11
2.1.1 Visi dan Misi PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Pekanbaru	19
2.1.2 Makna Logo PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Pekanbaru.....	23
2.2 Struktur Oraganisasi.....	26
2.3 Uraian Tugas, Bagian atau Unit Kerja	28
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	
3.1 Tinjauan Teori.....	34
3.1.1 Defenisi Asuransi.....	34
3.1.2 Arti Penting Asuransi.....	37
3.1.3 Jenis-jenis Asuransi	38
3.1.4 Tujuan Asuransi.....	43
3.1.5 Manfaat Asuransi	45
3.1.6 Prinsip-Prinsip Asuransi	47



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.7 Fungsi Asuransi	48
3.1.8 Prosedur	48
3.1.9 Pengertian Dan Konsep Klaim	50
3.1.10. Prosedur Klaim.....	52
3.2 Tinjauan Praktik.....	57
3.2.1 Syarat-syarat dalam prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaran bermotor Pada PT. Asuransi Jasindo	57
3.2.2 Prosedur Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Jasindo	59
3.2.3 Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Jasindo	66
3.2.4 Kendala Dalam Prosedur Dan Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Jasindo	70
3.2.5 Solusi mengatasi kendala dalam prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor Pada PT. Asuransi Jasindo	72

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	74
4.2 Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

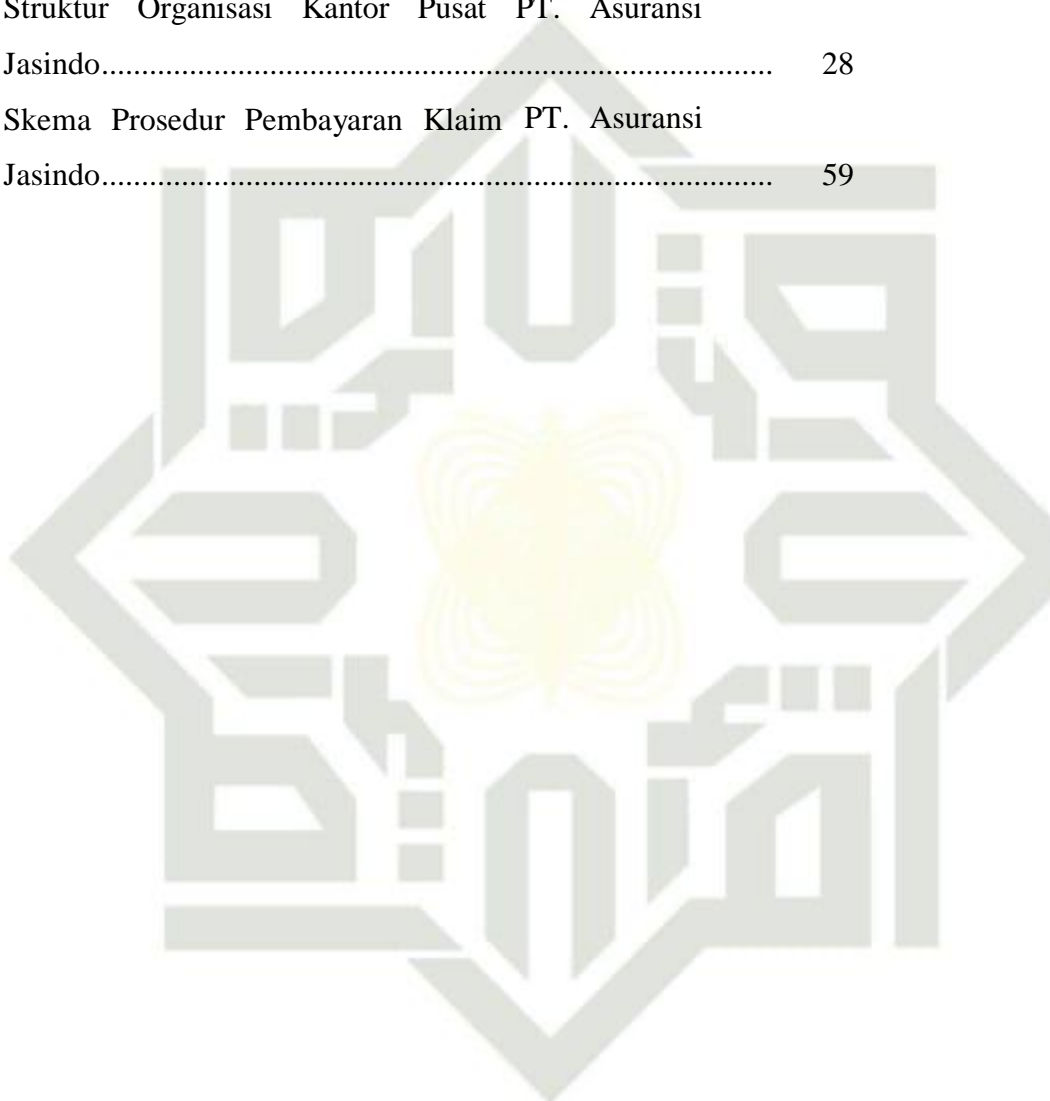
Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Pertanggung jawaban kendaraan bermotor PT. Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru Tahun 2014-2018	3
Tabel 3.1	Tanggapan Responden Mengenai Adanya Informasi yang Diberikan dalam Pengajuan Klaim Asuransi PT. Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru	67
Tabel 3.2	Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan dalam Klaim pada Asuransi PT. Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru	67
Tabel 3.3	Tanggapan Responden Mengenai Berapa Lama Waktu dalam Pelaksanaan Klaim Kendaraan Bermotor pada Asuransi PT. Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru	68
Tabel 3.4	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Pelaksanaan Klaim Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru	69
Tabel 3.5	Tanggapan Responden Mengenai Peningkatan Pelayanan dalam Pelaksanaan Klaim Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru Pekanbaru	69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Logo PT. Asuransi Jasindo	23
Gambar 2.2	Struktur Organisasi Kantor Cabang Pekanbaru PT. Asuransi Jasindo.....	26
Gambar 2.3	Struktur Organisasi Kantor Pusat PT. Asuransi Jasindo.....	28
Gambar 3.1	Skema Prosedur Pembayaran Klaim PT. Asuransi Jasindo.....	59



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari, banyak risiko yang menghampiri kehidupan dan risiko tersebut banyak ragamnya serta dapat mempengaruhi diri pribadi maupun harta benda. Peristiwa tersebut tidak dapat dipastikan kapan akan terjadi atau seberapa besar kerugian yang akan diakibatkannya.

Namun demikian, bukan berarti menyerah begitu saja, melainkan justru merupakan tantangan untuk melakukan suatu tindakan yang dapat memberikan perlindungan kepada masyarakat dari setiap risiko yang terjadi. Sebab pada dasarnya setiap orang ingin mendapat suatu perlindungan.

Salah satu cara manusia untuk memperoleh perlindungan dalam menghadapi risiko, adalah dengan mengalihkan resiko itu kepada pihak lain seperti asuransi. Dengan perantara asuransi resiko yang dihadapi menjadi lebih kecil, karena sebagian sudah di cover oleh pihak asuransi, sehingga walaupun muncul resiko, resiko sudah pada level minimum.

Asuransi sendiri adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

1. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mungkin menderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau

2. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

https://www.ojk.go.id/Files/201506/1UU402014Perasuransian_1433758676.pdf -10/10/2019. 21.40)

Berdasarkan perannya tersebut asuransi mendapat tempat di tengah-tengah masyarakat. Termasuk salah satunya perusahaan PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Pekanbaru yang akrab disapa Asuransi Jasindo ini.

Asuransi Jasindo adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1973 tentang Penyertaan Modal Negara untuk Pendirian Perusahaan Perseroan dalam Bidang Asuransi Umum. Perusahaan mulai beroperasi pada tahun 1973, dan sampai dengan saat ini memiliki jaringan 48 Kantor Cabang dan 40 Kantor Penjualan yang tersebar di seluruh Indonesia.

Menurut **Dokumen Asuransi Jasindo (8: 2018)**, dengan pengalamannya selama 44 tahun dan memiliki jaringan Kantor Cabang yang tersebar di Nusantara, Asuransi Jasindo terus dipercaya oleh masyarakat dan Pemerintah dalam mengelola risiko atas asset atau kepentingannya baik yang bersifat korporasi maupun ritel.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Adapun jenis asuransi yang ditawarkan asuransi jasindo yaitu yang dikelompokkan dalam 9 lini usaha meliputi produk korporasi dan produk ritel yaitu: Asuransi Pengangkutan, Asuransi Harta Benda, Asuransi Aviation, Asuransi Rekayasa, Asuransi Rangka Kapal, Asuransi Aneka, Asuransi Oil & Gas, Asuransi Keuangan dan Asuransi Kendaraan Bermotor.

Terkhusus asuransi kendaraan bermotor, alasan utama nasabah menggunakan asuransi pada kendaraan bermotor karena sejumlah pertanggunganaan yang dibutuhkan ketika kendaraan bermotor mengalami kerusakan dan kehilangan akan ditanggung sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

Kini jumlah nasabah Asuransi Jasindo dari tahun ke tahun meningkat, sedangkan nasabah yang mengajukan klaim juga meningkat. Searah dengan meningkatnya jumlah nasabah Asuransi Jasindo.

TABEL 1.1
Jumlah Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor PT. Asuransi Jasindo
Cabang Pekanbaru Tahun 2014-2018

No	Tahun	Jumlah Nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Persero)	Total klaim Asuransi Jasa Indonesia (Persero)
1.	2014	212	32
2.	2015	215	36
3.	2016	225	39
4.	2017	231	42
5.	2018	261	48

Sumber: Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru 2018

Pada Tabel 1.1 dapat kita lihat bahwa PT. Asuransi Jasindo dari tahun 2014-2018 mengalami peningkatan klaim kendaraan bermotor seiring jumlah nasabah yang kian bertambah. Pada Tahun 2014 jumlah nasabah berjumlah 212 orang dengan total klaim sebanyak 32 kasus. Diikuti tahun 2015 dengan jumlah nasabah 215 orang memiliki total klaim sebanyak 36 kasus. Selanjutnya pada



tahun 2016 juga mengalami peningkatan 225 nasabah dengan total klaim 39 kasus. Pada tahun 2017 semakin bertambah dengan nasabah 231 orang memiliki total klaim sebanyak 42 kasus, dan di penghujung tahun 2018 nasabah meningkat lagi dengan 261 nasabah dan total klaim sebanyak 48 kasus.

Klaim sendiri secara umum adalah suatu tuntutan atas hak nasabah, yang timbul karena persyaratan dalam perjanjian yang ditentukan sebelumnya dan telah dipenuhi nasabah kepada pihak asuransi.

Sedangkan menurut **Dokumen Asuransi Jasindo (2018: 3)** secara khusus klaim asuransi adalah suatu tuntutan dari pihak pemegang polis yang ditunjuk kepada pihak asuransi, atas sejumlah pembayaran uang pertanggungan atau berupa jasa yang timbul karena syarat-syarat dalam perjanjian asuransi telah dipenuhi.

Adapun yang penyebab-penyebab timbulnya klaim adalah:

1. Terjadi peristiwa yang mungkin akan menimbulkan kerusakan pada kendaraan bermotor.
2. Terjadi kemungkinan tuntutan ganti rugi baik dalam hal kerugian sebagian, maupun dalam hal kerugian total.
3. Terjadi kemungkinan hilangnya kendaraan bermotor yang telah di asuransikan terlebih dahulu.
4. Terjadi kemungkinan kebakaran yang terjadi pada kendaraan bermotor nasabah asuransi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Pada Pengajuan klaim kendaraan bermotor dilakukan dengan melengkapi syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan pengajuan klaim, adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi nasabah asuransi dalam mengajukan klaim secara umum yaitu:

1. Laporan kerugian termasuk kronologis kejadian
2. Polis asli atau sertifikat pengganti polis
3. Copy KTP
4. Copy Surat Izin Mengemudi milik pengemudi pada saat kejadian
5. Copy Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)
6. Surat pengajuan klaim

Setelah syarat dipenuhi ada prosedur yang harus diikuti dalam proses klaim hingga akhir pembayaran klaim. Bukan hanya prosedur saja, dalam pelaksanaan juga penting dalam rangka memenuhi tanggung jawab mereka terhadap pemilik polis, pihak asuransi harus melaksanakan pembayaran klaim secepatnya.

Asuransi Jasindo cabang Pekanbaru akan melaksanakan kewajibannya paling lama 3x24 jam, apabila syarat-syarat dan ketentuannya telah dipenuhi oleh nasabah, yaitu membayar klaim sesuai dengan ketentuan bahwa tertanggung atau pemegang polis dapat mengajukan klaim secepatnya setelah terjadi evenemen (**Dedi Rian Saputra, wawancara, 05 Juli 2019**). Selambat-lambatnya nasabah memberitahu pihak asuransi secara tertulis atau lisan selama tiga hari kalender sejak terjadinya kerugian.

Namun nasabah tidak mengetahui bagaimana harus memulai pengajuan klaim. Baik itu syarat-syarat yang harus dilengkapi nasabah sebelum mengajukan



klaim, maupun bagaimana prosedur dan pelaksanaan dalam pengklaiman yang harus dilalui nasabah dalam mengajukan klaim kendaraan bermotor.

Hal inilah yang membuat sistem pengklaiman terasa menjadi lebih lama dan menjadi kesulitan bagi nasabah. Sehingga menjadi keterlambatan melebihi 3x24 jam yang telah dijanjikan dalam memberi informasi kepada pihak asuransi.

Masalah lain adalah mekanisme dalam pelaksanaan pengklaiman yang dilakukan pihak asuransi yang memerlukan waktu dalam pembayaran klaim. Karena untuk melengkapi prosedur-prosedur yang sudah ditetapkan pihak perusahaan asuransi. Yang mana pelaksanaan dari prosedur yang ditetapkan pihak asuransi melebihi waktu yang telah dijanjikan pihak asuransi sendiri yaitu 3x24 jam. Sehingga membuat keterlambatan pembayaran klaim dan tidak sesuai dengan prosedur.

Oleh karena itu penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim yang dihadapi oleh perusahaan asuransi, agar tidak terjadi lagi kesalahpahaman diantara nasabah dan pihak asuransi. Dan agar nasabah asuransi dapat mengetahui dan memaklumi dari penyelesaian klaim. Sedangkan pihak asuransi dapat mengetahui dimana titik lemah yang menjadi keterlambatan dan keluhan nasabah sehingga dapat diperbaiki.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk membahas dan melakukan sebuah penelitian dengan judul: **“PROSEDUR DAN PELAKSANAAN PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS DI PT. ASURANSI JASINDO CABANG PEKANBARU)”**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Jasindo Pekanbaru?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Jasindo Pekanbaru?
3. Apa solusi untuk mengatasi kendala dalam prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Jasindo Pekanbaru?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Jasindo Pekanbaru.
 - b. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Jasindo Pekanbaru.
 - c. Untuk mengetahui solusi untuk mengatasi kendala dalam prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Jasindo Pekanbaru.
2. Kegunaan Penelitian
 - a. Bagi penulis sebagai syarat dalam menyelesaikan studi, guna mendapatkan gelar diploma pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

- b. Secara Teoritis sebagai bahan rujukan kepada mahasiswa dan akademisi yang memiliki minat yang sama dalam bidang asuransi
- c. Kegunaan Praktis adalah agar pihak nasabah dan para pembaca mengetahui prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Jasindo Pekanbaru.

1.4 Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru, yang beralamat Jl. Soedirman No 349.

Penulis memilih penelitian disini karena dianggap terbuka dalam memberikan informasi tentang prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim yang berlaku serta lokasi penelitian dinilai terjangkau dan strategis.

Penelitian ini dilakukan dari bulan Juli sampai Desember 2019.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Staf Teknik Klaim dan Staf Keuangan serta nasabah yang terpilih menjadi responden pada PT. Asuransi Jasindo Pekanbaru.

b. Objek Penelitian

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah bagaimana prosedur dan pelaksanaan pembayaran klaim, faktor-faktor yang menjadi kendala dan solusi untuk mengatasi klaim asuransi kendaraan bermotor di PT.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Asuransi Jasindo Pekanbaru.

3. Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan yang bersumber dari hasil wawancara kepada responden yang terdiri dari karyawan PT. Asuransi Jasindo Pekanbaru. Adapun terdiri dari karyawan pada bagian klaim serta nasabah asuransi kendaraan bermotor pada Asuransi Jasindo Pekanbaru.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literatur-literatur, seperti buku-buku, dokumen-dokumen perusahaan yang berkenaan dengan pokok permasalahan.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Menurut **Surahmad (2011:162)**, Wawancara merupakan teknik komunikasi langsung, yaitu teknik pengumpulan data dimana penelitian mengadakan tanya jawab langsung dengan subjek penelitian. Dalam hal ini menggunakan interview mendalam yaitu mencari data terkait penelitian guna mencari keterangan yang diperlukan. Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu cara memperoleh informasi yang bersumber pada tulisan atau barang-barang tertulis seperti: dokumen, peraturan, notulen dan lain sebagainya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif K

5. Metode Analisa Data

Yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif menggambarkan fakta, keadaan dan fenomena yang benar-benar terjadi. Serta membuat sebuah kesimpulan dan saran-saran berdasarkan hasil pembahasan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan pemaparan yang berurutan dan sistematis, maka pembatasan pembahasan ini akan disusun dengan sistem penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini memuat tentang gambaran umum PT. Asuransi Jasindo (Persero), Visi dan Misi PT. Asuransi Jasindo (Persero), struktur organisasi PT. Asuransi Jasindo (Persero) serta uraian tugas dan bagian unit kerja pada PT. Asuransi Jasindo (Persero).

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK

Pada bab ini berisi pemaparan tentang pengertian Asuransi, arti penting asuransi, jenis-jenis asuransi, tujuan asuransi, manfaat asuransi, prinsip-prinsip asuransi, fungsi asuransi, prosedur, pengertian dan konsep klaim, tujuan klaim, prosedur klaim beserta hasil penelitian penulis.

BAB IV : PENUTUP

Merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif K

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

Kehadiran PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero), selanjutnya disebut sebagai “Asuransi Jasindo” atau “Perusahaan”, tidak dapat dilepaskan dari bagian sejarah perjalanan bangsa dan tanah air Indonesia. Sejarah tersebut bermula pada tahun 1945 ketika dilaksanakannya nasionalisasi atas NV Assurantie Maatschappij de Nederlander, sebuah perusahaan Asuransi milik kolonial Belanda, dan Bloom Vander, perusahaan Asuransi Umum milik kolonial Inggris yang berkedudukan di Jakarta. Nasionalisasi perusahaan-perusahaan Belanda, ditempuh melalui Perpu No. 19 tahun 1960 tentang Perusahaan Negara, Instruksi Presiden No. 17 Tahun 1967, Undang-Undang No. 9 Tahun 1969 sampai dengan keluarnya Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 1983.

Asuransi Jasindo merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1973 tentang Penyertaan Modal Negara untuk Pendirian Perusahaan Perseroan dalam Bidang Asuransi Umum. Perusahaan merupakan penggabungan dari 2 (dua) Badan Usaha Milik Negara, yaitu PT Umum International Underwriters dan PT Asuransi Bendasraya. Penggabungan tersebut didasarkan pada Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 764/MK/12/1972 tanggal 9 Desember 1972 yang dikukuhkan dengan Akta No. 1 tanggal 2 Juni 1973 dari Mohamad Ali, notaris di Jakarta. Diubah terakhir dengan akta notaris Sovyedi Andasasmita dengan Nomor: 3 tanggal 2 November 2009.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Perusahaan mulai beroperasi pada tahun 1973, dan sampai dengan saat ini memiliki jaringan 48 Kantor Cabang dan 40 Kantor Penjualan yang tersebar di seluruh Indonesia. Dengan pengalamannya selama 44 tahun dan memiliki jaringan Kantor Cabang yang tersebar di Nusantara, Asuransi Jasindo terus dipercaya oleh masyarakat dan Pemerintah dalam mengelola risiko atas asset atau kepentingannya baik yang bersifat korporasi maupun ritel. Dalam pengelolaan risiko ini, terutama untuk risiko pertanggung jawaban yang bersifat *mega risk*, Asuransi Jasindo mendapat dukungan dari berbagai perusahaan Reasuransi terkemuka baik dari dalam maupun luar negeri, antara lain Indonesia Re, Odyssey Re, Munich Re dan Swiss Re.

Pengalaman Asuransi Jasindo dalam mengelola Asuransi dibuktikan dengan kepercayaan yang diperoleh dalam penutupan mega risk seperti peluncuran Asuransi satelit BRISat dan satelit Telkom 3S. Selain itu Asuransi Jasindo juga mendapatkan kepercayaan dalam pengelolaan program Asuransi Usaha tani Padi dan Asuransi Usaha Ternak Sapi. Program ini nantinya diharapkan dapat menjadi salah satu program yang diandalkan Pemerintah dalam menstimulus perekonomian nasional dibidang pangan melalui peningkatan kualitas dan ketersediaan pangan nasional, serta membantu perekonomian para petani.

Dengan pengelolaan risiko yang baik yang didukung oleh sistem teknologi informasi yang sangat memadai dan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015, Asuransi Jasindo dapat terus menjaga komitmen dalam pelayanan kepada Pertanggung.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Salah satu bentuk komitmen tersebut berupa penyelesaian pembayaran klaim kepada Tertanggung antara lain penyelesaian klaim-klaim besar hingga bernilai triliun Rupiah, seperti klaim Asset SKK Migas-KKKS sebesar total USD112,3 juta dan klaim Proyek Konstruksi KKKS sebesar total USD16,4 juta. Selain itu selama tahun 2016, total pembayaran klaim di sektor Asuransi Aviation sebesar total Rp93,1 Miliar. Di tahun yang sama juga, Asuransi Jasindo menjadi leader dari konsorsium asuransi satelit Bank Rakyat Indonesia (BRISat) dengan nilai pertanggungan sebesar USD 200 juta. Selain kepercayaan dari Tertanggung, Asuransi Jasindo juga mendapat pengakuan dari pihak eksternal antara lain penghargaan Juara I Annual Report Award 2015 untuk kategori BUMN Keuangan Non-Listed. Penghargaan ini diraih selama empat tahun berturut-turut dari tahun 2012 - 2015.

Sejak pertama kali berdiri, PT. Asuransi Jasindo (Persero) tidak pernah mengalami perubahan nama. Namun demikian, cikal bakal PT. Asuransi Jasindo (Persero) memiliki sejarah yang cukup panjang. Diawali dengan pendirian PT. Asuransi Bendasraya (Persero) yang didirikan di Jakarta, berdasarkan Akta Notaris Mohammad Ali No. 8 tanggal 11 Oktober 1971 dan yang mendapat pengesahan Menteri Kehakiman pada tanggal 31 Januari 1972 No. J.A. 5/22/24, beralih bentuk menjadi PT Asuransi Bendasraya (Persero) dengan Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 1971.

Sebelumnya, PT Umum International Underwriters (PT UIU) telah berdiri di Jakarta, berdasarkan Akta Notaris Soelaeman Ardjasmita No. 27 tanggal 21 Nopember 1967 dan diperbaiki dengan naskah No. 48 tanggal 27 Desember 1967

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



serta mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman pada tanggal 28 Desember 1967 No. J.A. 5/98/12, setelah mendapat penyertaan modal Negara kemudian menjadi PT UIU dengan PP No. 20 tahun 1971. PT UIU yang semula untuk menampung asuransi dengan valuta asing erat bekerja sama dengan PT Reasuransi Umum Indonesia, bahkan berkantor di gedung yang sama milik PT RUI.

Untuk menjaga kemurnian PT RUI sebagai usaha reasuransi profesional dan sehubungan adanya kebijaksanaan baru di bidang perekonomian (TAP MPRS tahun 1966) yang memberi keleluasaan di bidang valuta asing maka akhirnya PT UIU disatukan (merger) dengan PT Asuransi Bendasraya (Persero) dalam satu badan hukum baru. Penggabungan ini dalam rangka pelaksanaan SK Menteri Keuangan No.KEP.764/MK/IV/12/1972 dan PP No. 10/1973. Sesuai dengan Pasal 5 ayat (2) PP tersebut, berdasarkan Akta Notaris Mohamad Ali No. 1 Tanggal 2 Juni 1973, nama Perusahaan yang didirikan sesudah peleburan itu adalah PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) atau biasa dipanggil Asuransi Jasindo.

Sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan yang tertuang dalam Akta No. 08 tanggal 9 September 2008 dengan Notaris Sovyedi Andasasmita, SH, pasal 3, maksud dan tujuan Asuransi Jasindo adalah melakukan usaha dibidang asuransi kerugian dan sejenisnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya Perusahaan untuk menghasilkan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



mendapatkan dan mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Sebagai pelaksanaan Undang-Undang nomor 19 tahun 2013 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Petani dimana Asuransi Pertanian menjadi salah satu dari tujuh strategi perlindungan petani, Pemerintah menyelenggarakan program fasilitasi asuransi pertanian. Pemerintah melalui Kementerian BUMN pun menunjuk PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) sebagai perusahaan asuransi pelaksanaannya. Pengamanatan penugasan ini ditindaklanjuti oleh Perusahaan dengan pembentukan unit khusus yang mengelola penugasan tersebut.

Tahun 2016 menandai tahun pertama operasional Unit Usaha Pertanian dan Mikro (UUPM) sebagai unit usaha sejak pembentukannya melalui SK Direksi Nomor 125/ DMA.114/IV/2013 tanggal 18 April 2013 tentang Struktur Organisasi Kantor Pusat PT. Asuransi Jasindo (Persero). Pembentukan UUPM menjadi tindak lanjut strategi Perusahaan untuk mengembangkan kapabilitas dan fokus bisnis pada sektor-sektor baru yang potensial, terutama asuransi pertanian penugasan Pemerintah. Di samping itu, tuntutan Service Level Agreement (SLA) yang tinggi dalam pelayanan kepada tertanggung menjadikan pembentukan struktur yang terintegrasi suatu kebutuhan untuk percepatan pengambilan kebijakan dan pelayanan.

Pada tahun Anggaran Pemerintah dan Belanja Negara (APBN) tahun 2016, Pemerintah melalui kementerian teknisnya, yaitu Kementerian Pertanian mengalokasikan fasilitas bantuan premi Asuransi Usaha Tani Padi (AUTP) seluas 1.000.000 hektar dan selanjutnya direvisi menjadi 500.000 hektar pada bulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Agustus 2016 merespon kondisi keuangan Negara dan prioritas penggunaan anggaran.

Sampai dengan 31 Desember 2016, produksi premi Asuransi Usaha Tani Padi (AUTP) tercatat sebesar Rp 109 Miliar atau mencapai 121,1% dari target anggaran AUTP. Program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) sendiri yang baru diluncurkan bulan Agustus dengan target 20.000 ekor sapi indukan atau setara premi Rp 4 Miliar tercapai sekitar Rp 7 Miliar atau 175% dari target anggaran.

Pada tanggal 15 September 2016, PT. Asuransi Jasindo (Persero) ditunjuk sebagai perusahaan pelaksana program Bantuan Premi Asuransi bagi Nelayan (BPAN) yang merupakan program unggulan dari Kementerian Kelautan dan Perikanan dalam rangka pemberdayaan nelayan skala kecil dan tradisional. Proses penunjukan ini berjalan jauh di luar penjadwalan awal dikarenakan kendala pada proses pengadaan. Target yang ditetapkan hingga akhir tahun 2016 sebesar 600.000 nelayan peserta asuransi dengan potensi premi Rp 105 Miliar. Hingga 31 Desember 2016, terealisasi sebanyak 409.948 nelayan peserta asuransi dengan pembukuan premi sebesar Rp 71,74 Miliar.

Agar lebih fokus dalam menjalankan penugasan khusus dari Pemerintah tersebut, Asuransi Jasindo membentuk unit kerja khusus yang menangani produk asuransi pertanian dan peternakan, yaitu Unit Usaha Pertanian Mikro (UUPM).

Produk dan Jasa yang ditawarkan Secara garis besar produk-produk yang ditawarkan Asuransi Jasindo yang dikelompokkan dalam 9 lini usaha meliputi produk korporasi dan produk ritel.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Asuransi Pengangkutan, jenis asuransi yang memberikan jaminan atas kerugian atau kerusakan barang selama pengangkutan baik melalui darat, laut dan udara di dalam maupun luar negeri. Asuransi Pengangkutan antara lain: Pengangkutan Antar Pulau, Pengangkutan Impor, dan Pengangkutan Ekspor.
2. Asuransi Harta Benda, jenis asuransi yang memberikan jaminan atas kerugian finansial yang ditimbulkan oleh musibah kebakaran dan risiko-risiko lain yang dijamin didalam Polis terhadap aset harta benda/properti yang dimiliki tertanggung. Asuransi Harta Benda antara lain: Kebakaran PSAKI, *Industrial All Risks*, Kebakaran Jasindo Graha, *Property All Risks*, Asuransi Usaha Tani Padi (AUTP), dan Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS).
3. Asuransi Aviation, jenis asuransi yang memberikan jaminan atas seluruh aspek industri penerbangan meliputi asuransi rangka pesawat, tanggung jawab hukum pihak ketiga, kecelakaan diri atas penumpang dan kru pesawat, termasuk peluncuran satelit dan pengorbitannya. Asuransi aviation antara lain: Rangka Pesawat, Satelit, Pencabutan Ijin Terbang, dan Kecelakaan Diri Awak Pesawat.
4. Asuransi Rekayasa, Jenis asuransi yang memberikan jaminan dalam lingkup kegiatan industri teknis atau rekayasa pada saat pembangunan, pemasangan mesin dan pada saat operasional. Asuransi Rekayasa antara lain: *Contractors All Risk*, *Erection All Risks*, *Contractors Plant*

Machinery Project, Machinery Break Down, Electrical Equipment Insurance, dan Civil Engineering Completed Risk.

5. Asuransi Rangka Kapal, jenis asuransi yang memberikan jaminan atas kerugian yang terjadi pada rangka kapal laut termasuk mesin dan peralatannya. Selain itu, asuransi ini memberikan jaminan pada saat pembangunan kapal. Asuransi Rangka Kapal antara lain: Asuransi Rangka Kapal, *Builder Risks Insurance*, dan *Protection and Indemnity*.
6. Asuransi Kendaraan Bermotor, jenis asuransi yang memberikan jaminan atas kerugian karena kerusakan atau kehilangan kendaraan bermotor, tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga dan santunan terhadap pengemudi dan penumpangnya. Asuransi Kendaraan Bermotor antara lain: Kendaraan Bermotor Roda Dua, Kendaraan Bermotor Roda Empat, dan Kendaraan Bermotor Alat Berat.
7. Asuransi Aneka. Terdiri dari sejumlah produk asuransi yang memberikan jaminan diantaranya risiko terhadap pengiriman atau kehilangan uang, kecelakaan diri, tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, kesehatan dan lainnya. Asuransi Aneka antara lain:
 - a. Asuransi Uang, antara lain: *Cash In Transit, Cash In Safe*, dan *Cash Cashier Box*
 - b. Asuransi Kecelakaan Diri, antara lain: PA Anak Sekolah, Perjalanan, Asuransi TKI dan Asuransi Nelayan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Liability, antara lain: *Public Liability, C.G.L, Employer Liability, Workmens Compensation Act, Product Liability, Professional Indemnity*, dan *Director and Officer*.
 - d. Asuransi Kesehatan, antara lain :*Jasindo Health Care*, dan *Jasindo Hospital Cash Plan (JHCP)*.
 - e. Asuransi Lain-lain, antara lain: *Fidelity Guarantee* dan *Hole in one*.
8. Asuransi keuangan. Jenis asuransi yang memberikan jaminan terhadap keberlangsungan suatu usaha atau proyek. Asuransi Keuangan antara lain: *Surety Bond, LC/ SKBDN*, Kontrak Bank Garansi, dan Asuransi Kredit (Lembaga Keuangan).
 9. Asuransi Oil & Gas, jenis asuransi yang memberikan jaminan atas seluruh kegiatan yang berkaitan dengan industri oil & gas mulai dari sektor hulu sampai hilir yang meliputi *construction, exploration, production* serta kegiatan pendukungnya antara lain: *Onshore/Offshore Exploration, Onshore/Offshore Production, Onshore/Offshore Contruction, Onshore/Offshore Marine Hull/Builder Risk*, dan *Liability*.

2.1.1 Visi dan Misi PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO)

Visi dan Misi Perusahaan ditetapkan bersamaan dengan pengesahan Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) tahun 2014-2024 sesuai Surat Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia No.S-413/MBU/2014 tanggal 14 Juli 2014, yang kemudian ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan

Direksi No.SK. 014.DMA/IV/2014 tanggal 1 April 2014 tentang Pedoman Standar Penetapan dan Sosialisasi Visi Misi Perusahaan PT. Asuransi Jasindo (Persero).

Visi perusahaan :

Yaitu menjadi perusahaan Asuransi umum Indonesia terbaik.

Misi Perusahaan :

Yaitu menyediakan jasa asuransi pilihan pelanggan melalui layanan bernilai tambah dan menjalankan peran aktif dalam peningkatan kesejahteraan bangsa.

Berdasarkan Surat Keputusan Direksi Nomor SK004/ DMA/I/2016 tanggal 15 januari 2016, ditetapkan nilai-nilai budaya perusahaan adalah Slogan perusahaan yang digunakan oleh Perusahaan PT. Asuransi Jasindo (Persero) adalah RAISE yaitu singkatan dari *Resourceful, Agility, Integrity, Synergy, Excellent Service*.

1. *Resourceful*, yaitu tidak berhenti mengembangkan potensi diri, mendorong terjadinya pemikiran yang kreatif dan inovatif, bekerja dengan cermat dan efektif, berperan aktif dalam menciptakan nilai bagi perusahaan dan pemangku kepentingan, dan menjadi inspirasi positif bagi lingkungan.
2. *Agility*, yaitu tangkas dalam menghadapi berbagai situasi, penuh semangat dan proaktif, mampu mengambil keputusan yang tepat dengan cepat, dan mampu beradaptasi terhadap perubahan.
3. *Integrity*, yaitu menjaga integritas pribadi dan perusahaan, menjadi pribadi yang dapat diandalkan, menjaga kepercayaan pelanggan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



perusahaan dengan penuh tanggung jawab, mengutamakan kepentingan perusahaan di atas kepentingan pribadi, dan melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai ketentuan.

4. *Synergy*, yaitu berkontribusi positif untuk meraih keberhasilan perusahaan, merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kinerja secara efektif, membangun rasa kebersamaan dalam lingkungan kerja, menjaga sinergi anggota kelompok, serta membangun kemitraan yang harmonis dengan pemangku kepentingan, termasuk sinergi BUMN.
5. *Excellent Service*, yaitu meningkatkan efektivitas proses bisnis dan pelayanan, berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan, menjaga kualitas komunikasi yang efektif dengan pelanggan dan menunjukkan sikap hangat kepada mereka, membangun citra positif perusahaan melalui layanan berkualitas, serta tumbuh dan berkembang bersama pelanggan.

Kondisi saat ini mengharuskan setiap perusahaan siap untuk melakukan perubahan. Tantangan era digitalisasi dan persaingan yang semakin terbuka saat ini membuat setiap perusahaan harus dapat bertahan dan beradaptasi dengan perubahan yang ada untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaannya.

Nilai-nilai budaya perusahaan sangat diperlukan dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Nilai budaya tersebut merupakan ciri pembeda yang menjadi karakteristik sebuah perusahaan. Oleh karena itu, nilai-nilai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



budaya perusahaan penting untuk terus dijaga keberlangsungannya serta penerapannya dalam kinerja sehari-hari.

Melihat pentingnya nilai-nilai perusahaan dalam menjaga keberlanjutan perusahaan, Asuransi Jasindo pada tahun 2014 telah melakukan pengukuran kesehatan budaya sebagai bentuk *monitoring* dan evaluasi atas implementasi nilai-nilai yang dimiliki oleh Perusahaan.

Dari hasil pengukuran tersebut, dengan mempertimbangkan kondisi tantangan dan tujuan Perusahaan ke depan, Direksi memutuskan untuk melakukan Revitalisasi Budaya.

Resourceful. Setiap karyawan Asuransi Jasindo tidak berhenti mengasah diri untuk menjadi pribadi yang dapat diandalkan oleh pelanggan, rekan kerja, dan perusahaan. Asuransi Jasindo memberikan produk, proses, dan layanan yang kreatif dan inovatif sebagai keunggulan untuk memenangkan persaingan bisnis.

Agility. Setiap karyawan Asuransi Jasindo adalah pribadi yang antusias dan tangkas dalam menyongsong setiap kesempatan, situasi, dan perubahan.

Integrity. Setiap karyawan Asuransi Jasindo menjunjung tinggi integritas dan kejujuran, serta menjaga kepercayaan pelanggan, mitra bisnis, dan perusahaan dengan segenap hati dalam menyuguhkan kinerja dan layanan yang berkualitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Synergy. Setiap karyawan Asuransi Jasindo adalah anggota keluarga besar Asuransi Jasindo yang bertumbuh dengan baik karena adanya kerja sama yang erat, sinergi yang kuat, dan rasa kebersamaan yang terjaga.

Excellent Service. Setiap karyawan Asuransi Jasindo berkomitmen untuk terus menciptakan nilai tambah dan memberikan layanan prima bagi pelanggan internal dan eksternalnya.

2.1.2 Makna Logo PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO)

Gambar 2.1 Logo PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO)



Sumber: <https://www.logobarujasindo.com/>

Logo Asuransi Jasindo sebagai identitas merupakan rekayasa artistik inisial dua huruf “A” dan “J” sebagai kependekan dari Asuransi Jasindo, yang di dalamnya terkandung harapan dan cita-cita Perusahaan.

Logo Asuransi Jasindo adalah sebuah simbol yang terdiri dari 3 (tiga) elemen, yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Logomark

1. *Picture Mark* lengkungan warna gradasi biru tua ke biru muda merupakan modifikasi huruf “J” inisial dari ASURANSI JASINDO. Lengkung ini diinspirasi dari planet bumi, melambangkan kepedulian pada lingkungan atau bumi.
2. *Picture Mark* lengkung kuning emas, dari bawah ke atas kanan melambangkan pertumbuhan, peningkatan, kemajuan terus menerus.
3. *Picture Mark* lengkung kuning emas melewati lengkung biru juga melambangkan inovasi, kejayaan, kemakmuran, semangat, kehangatan dan persahabatan.
4. Penggabungan *Picture Mark* dua bentuk lengkung menghasilkan kombinasi huruf “A” dan “J” sebagai kependekan dari ASURANSI JASINDO.
5. Titik berwarna kuning adalah tujuan dan cita-cita yang sudah dicanangkan untuk dicapai.

Logotype

1. *Logotype*, adalah bagian logo yang berbentuk huruf yakni tulisan ASURANSI JASINDO.
2. *Letter Mark* ASURANSI JASINDO merupakan *nickname* (nama familiar) dari Asuransi Jasindo yang cukup populer di kalangan masyarakat umum.

3. *Letter Mark* ASURANSI JASINDO dengan huruf kecil (ondercast) melambangkan kerendahan hati, ramah, terbuka dan pelayanan yang tulus.
4. Penulisan ASURANSI JASINDO tanpa titik pada huruf “j” dan “i” mempunyai maksud fokus pada pokok persoalan, dan tidak terjebak pada masalah yang tidak penting.
5. ASURANSI JASINDO ditulis menggunakan font yang sederhana, tegas agar mudah dibaca, dan modern sebagai simbol profesionalisme.

Logo Color

Warna standar logo ASURANSI JASINDO adalah warna kuning keemasan dan biru. Warna tersebut sebagai Logo color ASURANSI JASINDO. Adapun warna-warna tersebut mempunyai makna simbolis (nilai-nilai yang dikembangkan) oleh ASURANSI JASINDO sebagai berikut:

1. Warna biru melambangkan pengalaman, ilmu pengetahuan, panutan, kepercayaan, kedamaian, keamanan, ketenangan, ketentraman.
2. Warna biru dengan gradasi biru muda ke biru tua menggambarkan regenerasi berkesinambungan.
3. Warna kuning menampilkan semangat yang didasari oleh harapan untuk selalu maju, dengan integritas yang tinggi disertai antusiasme dalam menjalankan tugas pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

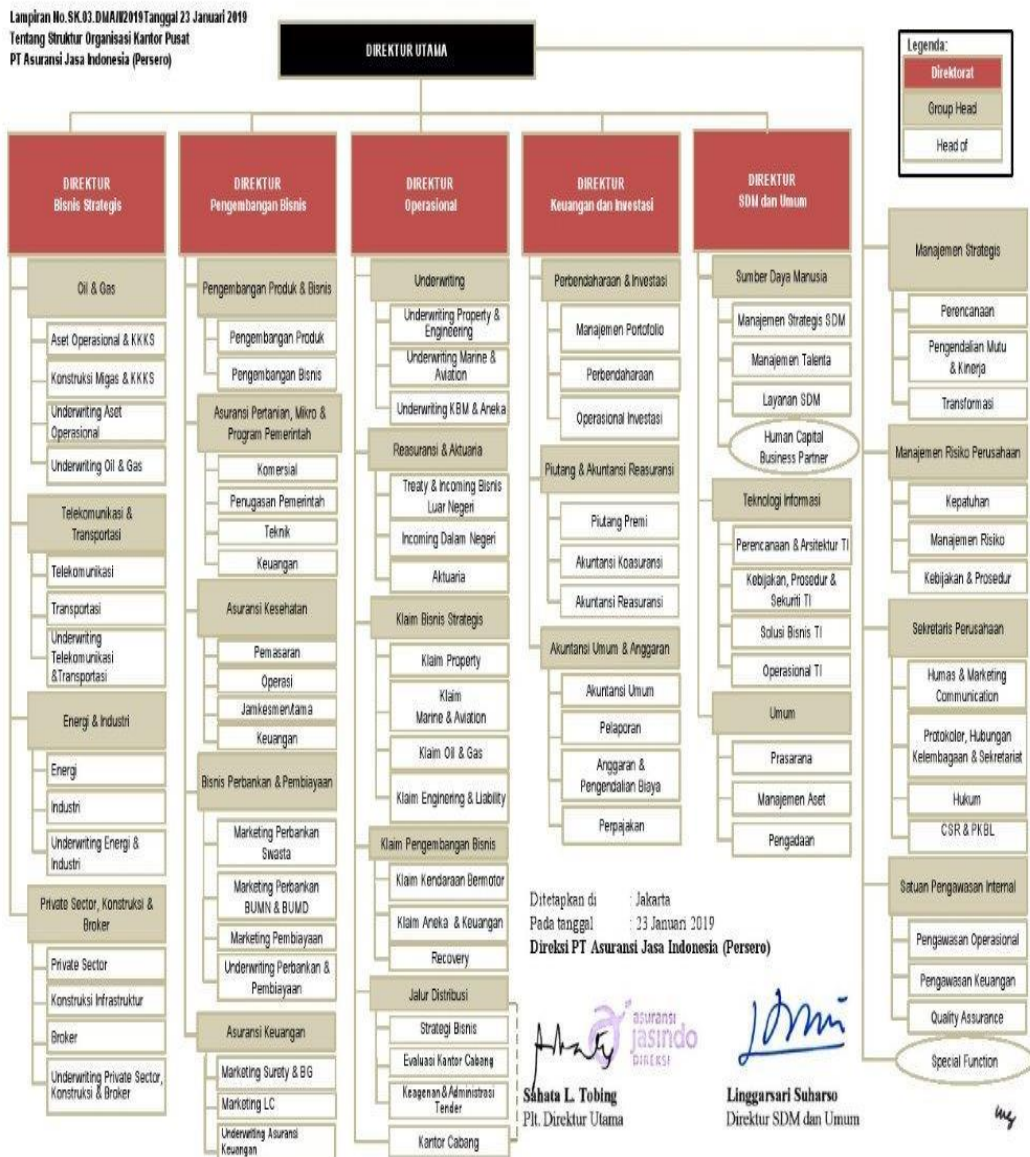
© Hak cipta milik U

y of Sultan Syarif Ka

2.2 Struktur Organisasi

Menurut Dokumen (Asuransi Jasindo, 2018) adapun struktur organisasi PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) yaitu sebagai berikut:

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kantor Pusat PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO)





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Organisasi merupakan wadah kerjasama antar manusia dalam mencapai tujuan. Adanya organisasi dalam perusahaan merupakan suatu keharusan agar semua pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif. Tujuan pokok dari organisasi adalah mengkoordinir segala aktivitas yang ada dalam perusahaan, untuk itu diperlukan struktur organisasi yang baik sehingga dapat menunjang pelaksanaan tujuan organisasi itu sendiri.

Struktur organisasi yang ada dalam perusahaan satu belum tentu sama dengan perusahaan yang lainnya, sebab itu dalam membentuk struktur organisasi dapat dipengaruhi oleh besarnya perusahaan, jumlah tenaga kerja, jenis produk, daerah pemasaran, dan lain sebagainya. Dengan demikian di dalam struktur organisasi termuat pembagian wewenang dan tanggung jawab merata dari masing-masing anggota sesuai dengan jabatan yang diduduki sehingga dengan demikian akan terwujud kerjasama yang baik dalam organisasi tersebut.

PT. Asuransi Jasindo (Persero) baik kantor pusat maupun kantor cabang memiliki bentuk struktur organisasi garis dan staf. Bentuk tersebut digunakan untuk mempermudah dalam mengadakan pengawasan pekerjaan dengan mempermudah dalam melaksanakan efektifitas dari perusahaan. Bentuk struktur organisasi tersebut mempunyai wewenang tertinggi terletak pada direktur utama, kemudian wewenang tersebut mengalir kepada pimpinan setiap direktur setiap unitnya, kemudian wewenang tersebut mengalir kepada bawahan. Jadi, dengan demikian bawahan bertanggung jawab kepada atasan (Direktur Utama) dan Direktur setiap unit bertanggung jawab kepada Pimpinan Direktur Utama, selain itu juga dapat mempermudah dalam mengadakan proses pengambilan keputusan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Ka

Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO) Kantor Cabang Pekanbaru

PT. ASURANSI JASA INDONESIA (PERSERO) STRUKTUR ORGANISASI KANTOR CABANG PEKANBARU BULAN / TAHUN : JULI 2018			
 Nama: ADRIAN WISNU PARANG, SE Jabatan: KEPALA CABANG Gol./Sp.: V / 1 SP.1 MKE: 14 TH (17-06-2005) NIK: ██████████			
UNIT PENJUALAN Nama: IRFAN FADILA Jabatan: KUP Gol./Sp.: III / 3 SP- MKE: 8 TH (26-09-2011) NIK: ██████████	UNIT TEKNIS Nama: SINDIAN ATHAR Jabatan: KUT Gol./Sp.: IV / 4 SP.1 MKE: 11 TH (19-09-2008) NIK: ██████████	UNIT KEUANGAN Nama: FEDIA SATYA PERWIRA Jabatan: KUK Gol./Sp.: IV / 1 SP- MKE: 8 TH (26-09-2011) NIK: ██████████	KANTOR PENJUALAN UMUM Nama: GILANG WIYATAMA Jabatan: KEPALA KP UMUM Gol./Sp.: IV / 1 SP- MKE: 8 TH (26-09-2011) NIK: ██████████
 Nama: OGGY YUSTA RYANDHIKA, SE Jabatan: STAF PEMASARAN Fungsi: MT Gol./Sp.: III / 1 MKE: 3 TH (10-10-2016) NIK: ██████████	AKSEPTASI Nama: NUR ASNI Jabatan: TEK. AKSEPTASI Fungsi: Pelaksana Gol./Sp.: II / 7 MKE: 21 Tahun (01-05-1998) NIK: ██████████	 Nama: DARA ANISA, SE Jabatan: STAF KEUANGAN Fungsi: KUSUR Gol./Sp.: III / 1 MKE: 3 TH (10-10-2016) NIK: ██████████	 Nama: MEYLINDA DESY CHRISTINA, A.MD Jabatan: STAF PENJUALAN Fungsi: PELAKSANA Gol./Sp.: II / 6 MKE: 16 TH (03-07-2003) NIK: ██████████
 Nama: ELSA YUNI HERCA, SE Jabatan: STAF PEMASARAN Fungsi: MT Gol./Sp.: III / 1 MKE: 1 TH (27-04-2018) NIK: ██████████	 Nama: NOVRIAN ANDRE KUSUMA, ST Jabatan: TEK. AKSEPTASI Fungsi: MT Gol./Sp.: III / 1 MKE: 3 TH (10-10-2016) NIK: ██████████	 Nama: DEWI FAUZIAH Jabatan: STAF KEUANGAN Fungsi: KUSUR Gol./Sp.: II / 7 MKE: 18 Tahun (01-03-2001) NIK: ██████████	 Nama: AGUSTINUS TUBEL Fungsi: T & D Status: ASANDO KARYA MKE: 1 TH NIK: ██████████
Nama: ██████████ Fungsi: ██████████ Status: ██████████ MKE: ██████████	Nama: ██████████ Fungsi: ██████████ Status: ██████████ MKE: ██████████	 Nama: DINDA MEWINA, AMD Fungsi: T & D Status: ASANDO KARYA MKE: 1 Tahun NIK: ██████████	KANTOR PENJUALAN KERINCI Nama: HAMDAN, S.SOS Jabatan: KEPALA KP PANGKALAN KERINCI Gol./Sp.: IV / 1 MKE: 21 Tahun (01-05-1998) NIK: ██████████
KLAIM Nama: DEDI RIAN SAPUTRA, AMD Fungsi: T & D Status: ASANDO KARYA MKE: 7 TH NIK: ██████████		 Nama: SUHAIMANSYAH Fungsi: DRIVER Status: ASANDO KARYA MKE: 5 TH NIK: ██████████	 Nama: LAZUARDY KAMAL BAHARSYAH, A. MD Jabatan: STAF TEKNIS Fungsi: PELAKSANA Gol./Sp.: II / 1 MKE: 3 TH (10-10-2016) NIK: ██████████
 Nama: MAHRUD SUBROTO Fungsi: CLEANER Status: ASANDO KARYA MKE: ██████████		 Nama: SYAIBULLAH, SE Fungsi: T & D Status: ASANDO KARYA MKE: 10 TH NIK: ██████████	
 Nama: MUHAMMAD KORESY HAQ Fungsi: SECURITY Status: ASANDO KARYA MKE: ██████████			
Komposisi Karyawan Tenaga OMS Asando Karya Tamu & Dok.: 4 orang Security: 1 orang Driver: 1 orang Cleaner: 1 orang Jumlah: 7 orang	Karyawan Jasindo Gol. VII = 0 orang Gol. VI = 0 orang Gol. V = 1 orang Gol. IV = 4 orang Gol. III = 5 orang Gol. II = 4 orang Gol. I = 0 orang Jumlah: 14 Sp. I = 4 orang Sp. II = 0 orang	Keterangan T,U,D/C(*) = Tamu Dokumen / Security / Driver / Cleaner MKE = Masa Kerja Efektif T&D = Tamu & Dokumen Catatan *menyebutkan jabatan/posisi/posisi	

2.3 Uraian Tugas, Bagian atau Unit Kerja

Tugas dan tanggung jawab pada masing-masing bagian Kepala setiap unit di PT. Asuransi Jasa Indonesia (JASINDO) Kantor Cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kepala Kantor Cabang Pekanbaru

- a. Mengusahan kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan,serta mengusahakan pengamanan, pemanfaatan dan pengembangan SDM, alat/sarana fisik dan dana milik perusahaan di lingkungan kantor cabang.
- b. Membantu usaha pemasaran jasa asuransi kepada calon tertanggung yang di nilai potensial di wilayah kerjanya.
- c. Mendatangi polis-polis dan surat keluar.
- d. Memberikan persetujuan klaimm, akseptasi, keuangan.
- e. Membangun citra perusahaan yang baik di wilayah kantor cabang.
- f. Menilai dan mengusulkan promosi atau mutasi jabatan bawahannya.
- g. Menandatangani laporan-laporan, memo, nota dinas dan surat dinas keluar lainnya.
- h. Berhubungan dengan instansi atau pihak luar perusahaan dalam batas wewenang yang di tetapkan.
- i. Mengajukan rencana anggaran tahunan untuk keperluan kantor cabang.
- j. Memutuskan menandatangani perubahan dan pembatalan atas nota pertanggung yang telah di terbitkan serta menandatangani surat pemberitahuan pengembalian premi sesuai dengan batas wewenang yang telah di tetapkan.
- k. Menandatangani cek, bilyet giro, surat perintah transfer dan memberikan tugas-tugas khusus kepada bawahannya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kepala Unit Teknik dan Penyelesaian Klaim

- a. Memonitor kinerja masing-masing fungsi dan membuat rekomendasi secara langsung kepada kantor cabang perihal persetujuan klaim maupun fungsi-fungsi lainnya.
- b. Memimpin, memotivasi dan mengembangkan bawahan yang ada di lingkungan kepala unit teknik.
- c. Memelihara, menilai dan memberikan saran penyempurnaan terhadap sistem, prosedur dan tata kerja di lingkungan terkait.
- d. Menjalin kerja sama dengan unit-unit kerja lain di lingkungan kantor cabang.
- e. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang di berikan oleh kepala kantor cabang.
- f. Membina hubungan baik dengan instansi di luar perusahaan yang berhubungan dengan kegiatan kepala unit teknik dengan batas wewenang yang di tetapkan.
- g. Melaksanakan kegiatan registrasi surat tuntutan ganti rugi.
- h. Menggunakan, mengatur SDM, alat atau sarana fisik yang berada di lingkungan kepala unit teknik.
- i. Mengadakan hubungan dengan unit-unit kerja di lingkungan perusahaan untuk kelancaran tugas.
- j. Membutuhkan paraf pada dokumen klaim sebagai tanda persetujuan sesuai batas wewenang yang di berikan.

- k. Berhubungan dengan instansi atau pihak di luar perusahaan dalam batas wewenang yang di tetapkan.
- l. Menyampaikan pendapat kepada kepala kantor cabang tentang halhal yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan untuk tujuan penyempurnaan.

3. Kepala Unit Pemasaran

- a. Mencari nasabah baik perorangan maupun instansi dan perusahaan.
- b. Membina nasabah dan memberikan bimbingan tentang pentingnya berasuransi.
- c. Membantu perencanaan untuk mendapatkan kepercayaan konsumen maupun data-data pemasukan premi.
- d. Membuat rekomendasi pada unit akseptasi atau produksi untuk membuat polis.
- e. Menyampaikan secara jelas dan terperinci kepada tertanggung tentang isi dan perjanjian yang terdapat dalam polis.
- f. Melayani tertanggung sebaik mungkin.
- g. Berhak dan berkewajiban untuk mencari nasabah.
- h. Memberikan penawaran harga pada setiap nasabah sehubungan proyek-proyek, pos, BUMN dan BUMD.
- i. Memintakan persetujuan kepada divisi underwriting kantor pusat untuk menentukan tarif sebagai dasar kesepakatan harga untuk tertanggung.
- j. Membangun analisa terhadap calon tertanggung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- k. Dapat meminta data secara langsung kepada masing-masing unit baik yang berhubungan dengan klaim maupun premi.

4. Kepala Unit Keuangan

- a. Megusahakan kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta mengusahakan dan pengembangan SDM, alat atau sarana fisik dan milik perusahaan di lingkungan kepala kerja unit keuangan.
- b. Membantu kepala cabang dalam menyusun program kerja tertulis kepala unit keuangan.
- c. Merencanakan dan mengusulkan secara kuantitatif dan kualitatif SDM, peralatan dan sarana fisik untuk kebutuhan kepala unit keuangan.
- d. Melaksanakan kegiatan administrasi pembukuan dan keuangan di kantor cabang.
- e. Mengelola penggunaan dana, menyusun penggunaan cash flow mingguan, pertanggungjawaban keuangan dan penyelenggaraan administrasi yang berkaitan dengan seluruh kegiatan unit keuangan.
- f. Membantu usaha pengawasan dan pembinaan kepada pengusaha kecil dan koperasi yang telah mendapat bantuan di wilayah kerja.
- g. Menandatangani laporan, memo, nota dinas dan surat keluar lainnya yang berhubungan dengan kedinasan.
- h. Menilai dan mengusulkan promosi atau mutasi jabatan bawahannya.
- i. Memberikan tugas khusus kepada bawahan.
- j. Memutuskan dan menandatangani perubahan dan pembatalan atas nota penutupan pertanggunggaan yang telah di terbitkan serta menandatangani

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

surat pemberitahuan pengambilan premi sesuai dengan batas wewenang yang telah di tetapkan.

- k. Memutus dan menandatangani seluruh surat persetujuan, penolakan, pembatalan, pembayaran tuntutan ganti rugi (klaim) sesuai dengan wewenang yang telah ditetapkan.
- l. Mengajukan rencana anggaran tahunan untuk keperluan kantor cabang.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Ka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur pembayaran klaim kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru sudah baik dan sesuai prosedur yang ada.

Adapun langkah-langkahnya yaitu:

- a. Laporan kerugian, pemeriksaan polis
 - b. Survey kerugian
 - c. Pegumpulan kelengkapan dokumen
 - d. Persetujuan kepala unit cabang
 - e. Penerbitan Nota
 - f. Bagian teknik lampirkan bukti persetujuan dan nota ke-bagian keuangan
 - g. Bagian keuangan mengecek dan membuat FOD
 - h. Dana masuk, bagian keuangan membuat surat permohonan dana dan slip pembayaran bank
 - i. Kirim ke Rekening Tertanggung
2. Pelaksanaan pembayaran klaim kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru dapat diketahui dari hasil wawancara dengan 20 orang nasabah asuransi dapat disimpulkan 100% nasabah atau 20

orang nasabah diberikan informasi mengenai pengajuan klaim kendaraan bermotor, namun dalam pelaksanaan klaim kendaraan sebanyak 7 orang nasabah atau (35% nasabah) berpendapat tidak mudah dalam pelaksanaan klaim, dan 7 orang nasabah (35% nasabah) mengatakan pelaksanaan penyelesaian klaim memakan waktu lebih dari 3 hari. Sedangkan tingkat kepuasan nasabah dalam pelaksanaan klaim kendaraan bermotor dapat disimpulkan bahwa nasabah cukup puas karena sebanyak 11 orang nasabah (55% nasabah) sangat puas dan 5 orang nasabah (25% nasabah) puas dalam pelaksanaan klaim kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru.

Kemudian 15 orang nasabah (75% nasabah) berpendapat adanya peningkatan dalam pelayanan pelaksanaan klaim kendaraan bermotor jadi, dapat simpulkan bahwa secara umum ada peningkatan pelaksanaan pelayanan klaim kendaraan bermotor pada Asuransi Jasindo. Dan dari hasil wawancara dari pihak asuransi ditemukan hambatan di lapangan, seperti: ketidaklengkapan dokumen, hilangnya polis, penyelesaian dengan pihak yang berwajib, dan lokasi kejadian yang jauh sehingga dalam pelaksanaan klaim menjadi lebih lama dari yang diperkirakan.

3. Kendala-kendala yang ditemukan yaitu:
 - a. Dokumen yang tidak lengkap
 - b. Hilangnya polis
 - c. Peyelesaian dengan pihak berwajib

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Lokasi yang jauh terkhusus pada kasus kecelakaan yang dimana pengendara jauh seperti diluar kota dan kendaraan tidak bisa dikendarai kembali karena rusak parah, sehingga dalam pelaksanaan klaim menjadi lebih lama sebab akses survey terhambat sehingga banyak memakan waktu menjelang alur prosedur dan pembayaran klaim asuransi tersebut.

4. Solusi yang diberikan dari kendala-kendala yang ada yaitu:

- a. Dengan memberikan pemahaman tentang pentingnya melengkapi syarat-syarat yang telah ditetapkan perusahaan.
- b. Kehilangan polis yang diatasi dengan bukti fisik tinggal sebagai pegangan dan arsip bilamana diperlukan kelak.
- c. Lalu segala urusan dengan pihak berwajib dikawal dari awal dan memberikan keterangan sejelas-jelasnya untuk mempercepat proses penyelidikan.
- d. Lokasi yang jauh diatasi dengan menyediakan derek bagi kendaraan nasabah yang rusak agar dapat di proses lebih cepat.

4.1 Saran

Sebagai saran yang hendak penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Kepada pihak PT. Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru disarankan untuk lebih memasyarakat, dengan melakukan kegiatan berpromosi melalui berbagai media televisi atau radio, dalam memberikan informasi kepada calon tertanggung mengenai produk asuransi yang akan dipilih oleh calon tertanggung hendaknya memberikan informasi yang sejelas-

jelasan pada setiap produk asuransi yang akan dipilih oleh calon tertanggung, sehingga sampai pada pelaksanaannya tidak terjadi hambatan-hambatan yang tidak diinginkan.

2. Kepada Nasabah PT. Asuransi Jasindo Cabang Pekanbaru agar lebih teliti melihat syarat-syarat yang diperlukan dalam prosedur klaim. Lebih memperhatikan polis yang diberikan oleh pihak asuransi dan mendengarkan penjelasannya. Agar tidak terjadi kasus klaim yang bermasalah, dan meyebabkan keterlambatan penyelesaian pembayaran klaim nantinya.
3. SOP yang sudah ada tidak boleh menyimpang, ini dapat dilakukan dengan mensosialisasikan SOP pada karyawan agar saat implementasinya dengan nasabah berjalan dengan seharusnya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Ka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Salim. 2012. *Asuransi & Manajemen Resiko Edisi 2*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fauziah, Dewi. Staf Keuangan PT Asuransi Jasindo (Persero). *Wawancara*. 09 Juli 2019.
- Anwar, Khoiril. 2010. *Asuransi syariah halal dan maslahat*. Solo: Tiga Serangkai.
- Asuransi Jasindo (Persero) Dokumen 2018.
_____. Dokumen, 2019.
- Baridwan, Zaki. 2012. *Sistem Akuntansi: Penyusunan dan Prosedur dan Metode. Edisi 6*. Jakarta: Salemba Empat.
- Darmawi, Herman. 2011. *Manajemen Asuransi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Dedi Rian Saputra. Staff PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) unit Teknik/klaim, *Wawancara*. 05 Juli 2019.
_____, *Wawancara*. 09 Juli 2019.
- Dwi Harsono, Sonni. 2013. *Prinsip-Prinsip dan Praktek Asuransi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Huda, Nurul., Mohamad Heykal. 2010. *Lembaga Keuangan Islam*. Jakarta: Kecana.
- Kamaruddin. 2010. *Efisiensi Sistem dan Prosedur Kerja*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Cetakan ke-14*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Martondang BR. (Nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Persero), *wawancara*, 09 Juli 2019.
- Masya, Ismail. 2012. *Teori Prosedur*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Mehr dan Cammack, Hasymi A. 2011. *Bidang Usaha Asuransi*. Jakarta: Balai Aksara.
- Meivina, Dinda. Staf Keuangan PT Asuransi Jasindo (Persero). *Wawancara*. 09 Juli 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu r
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Nafarin, M. 2011. *Penganggaran perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nitisusastro, Mulyadi, 2013. *Asuransi dan Usaha Perasuransi di Indonesia*. Bandung: Alfabeta.
- Pakoso, Djoko dan Murtika I Ketut. 2012. *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Purba, Radiks. 2011. *Memahami Asuransi di indonesia*. Jakarta: Binaman Pressindo.
- Rivai, Veitzal. 2013. *Bank and Financial Institution Management*, Jakarta: PT. Raja Grafindo persada.
- Ruslami. Nasabah Asuransi Jasa Indonesia (Persero). *Wawancara*. 09 Juli 2019.
- Soemitra, Andri. 2010. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Shonda, Arus Akbar dan B. Ilyas Wirawan. 2011. *Pokok-pokok hukum bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Silvanita, Ktut. 2010. *Bank Dan Lembaga Keuangan lain*. Jakarta; Erlangga.
- Suhendi, Hendi. 2012. *Fiqih Muamalah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Surakhmad. Winarno. 2011. *Pengantar Penelitian Ilmiah Cet.Ke-1*. Bandung: Tarsito.
- Syahatah, 2013. Husain. *Asuransi Dalam Perspektif Syari'ah Cet. Ke-1*. Jakarta: Amzah.
- Widyaningsih. 2014. *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana Predana Media.
- https://www.ojk.go.id/Files/201506/1UU402014Perasuransian_1433758676.pdf
-10/10/2019. 21.40