

BAB III

TINJAUAN UMUM OBYEK PENELITIAN

3.1. Sejarah PT.Asuransi Jiwasraya

Jiwasraya dibangun dari sejarah teramat panjang, bermula dari NILLMIJ (*Nederlandsch Indische Levensverzekering en Liffrente Maatschappij van*) tanggal 31 Desember 1859. Perusahaan asuransi jiwa yang pertama kali ada di Indonesia didirikan dengan akte notaris William Hendry Herklots nomor 185.

Pada tahun 1957 perusahaan asuransi jiwa milik Belanda yang ada di Indonesia dinasionalisasi sejalan dengan program Indonesianisasi perekonomian Indonesia. tanggal 17 Desember 1960 NILLMIJ van 1859 dinasionalisasi berdasarkan peraturan pemerintah nomor 23 tahun 1958 dengan merubah namanya menjadi PT. Perusahaan Pertanggungungan Djiwa Sedjahtera.

Kemudian berdasarkan peraturan pemerintah nomor 214 tahun 1961, perusahaan asuransi jiwa milik Belanda dengan inti NILLMIJ van 1859 dilebur menjadi perusahaan negara Asuransi Djiwa Eka Sedjahtera. Empat tahun kemudian tepatnya tanggal 1 Januari 1965 berdasarkan keputusan menteri PPP nomor BAPN 1-3-24, nama perusahaan negara Asuransi Djiwa Eka Sedjahtera diubah menjadi Perusahaan Negara Asuransi Djiwa Djasa Sedjahtera.

Setahun kemudian tepatnya tanggal 1 Januari 1966, berdasarkan peraturan pemerintah nomor 40 tahun 1965 didirikan perusahaan negara yang baru bernama perusahaan negara Asuransi Djiwasraya yang merupakan peleburan dari perusahaan negara asuransi Djiwa Sedjahtera. Berdasarkan surat keputusan menteri urusan perasuransian nomor 2/SK/66 tanggal 1 Januari 1966, PT. Pertanggungungan Djiwa Dharma Nasional dikuasai oleh pemerintah dan diintegrasikan kedalam perusahaan negara Asuransi Djiwasraya.

Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 33 tahun 1972 tanggal 23 maret 1973 dengan akta notaris Mohamad Ali nomor 12 tahun 1973, perusahaan negara Asuransi Djiwasraya berubah status menjadi perusahaan perseroan (Persero) Asuransi Jiwasraya yang anggaran dasarnya kemudian diubah dan ditambah

dengan akta notaris Sri Rahayu nomor 839 tahun 1984 tambahan berita negara nomor 67 tanggal 21 agustus 1984 menjadi PT. Asuransi Jiwasraya.

Berdasarkan undang-undang nomor 1 tahun 1995, diubah dan ditambah terakhir dengan akta notaris Imas Fatimah,SH., nomor 10 tanggal 12 Mei 1988 dan akte perbaikan nomor 19 tanggal 8 September 1998 yang telah diumumkan dalam tambahan berita negara nomor 1671 tanggal 16 Maret 2000 dan akte perubahan notaris Sri Rahayu, H. Prasetyo,SH., nomor 03 tanggal 14 Juli 2003 menjadi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero).

Anggaran dasar PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) telah beberapa kali diubah dan ditambah, terakhir dengan akta notaris Netty Maria Machdar,SH., nomor 74 tanggal 18 Nopember 2009 sebagaimana surat penerimaan pemberitahuan perubahan anggaran dasar departemen hukum dan hak asasi manusia Republik Indonesia nomor AHU-AH.01.10.01078 tanggal 15 Januari 2010 dan akta nomor 155 tanggal 29 Agustus 2008 yang telah mendapatkan persetujuan Menteri Hukum dan hak asasi manusia Republik Indonesia sesuai surat keputusan nomor AHU-96890.AH.01.02 tahun 2008 tanggal 16 Desember 2008.

3.2. Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwasraya

a. Visi

Menjadi perusahaan yang terpercaya dan dipilih untuk memberikan solusi bagi kebutuhan asuransi dan perencanaan keuangan.

b. Misi

1. Misi Jiwasraya bagi Pelanggan

Selalu memberikan rasa aman, kepastian dan kenyamanan melalui solusi inovatif dan kompetitif bagi pelanggan atas kebutuhan asuransi dan perencanaan keuangan.

2. Misi Jiwasraya bagi Pemegang Saham

Menciptakan nilai pemegang saham (shareholder value creation) yang atraktif melalui pengelolaan operasional dan investasi perusahaan yang berlandaskan prinsip-prinsip good corporate governance.

3. Misi Jiwasraya bagi Karyawan

Menjadi tempat pilihan untuk tumbuh dan berkembangnya karyawan menjadi profesional yang memiliki integritas dan kompetensi di bidang asuransi dan perencanaan keuangan.

4. Misi Jiwasraya bagi Agen

Berkomitmen mengembangkan agen yang memiliki dedikasi, kemampuan dan integritas sehingga perusahaan menjadi tempat pilihan bagi agen yang ingin berkarier serta memiliki penghasilan tinggi.

5. Misi Jiwasraya bagi Masyarakat

Berpartisipasi mewujudkan peningkatan kesejahteraan melalui kontribusi dalam proses pembangunan masyarakat.

6. Misi Jiwasraya bagi Aliansi

Membangun kemitraan yang saling menguntungkan serta menciptakan sinergi bisnis untuk meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan.

7. Misi Jiwasraya bagi Distribusi

Meningkatkan penetrasi pasar dan kualitas pelayanan kepada pelanggan secara lebih efisien dan efektif melalui multiple distribution channel seperti bancassurance, direct marketing dan financial planning.

8. Misi Jiwasraya bagi Pemasok

Melakukan kerjasama dengan pemasok sesuai prinsip keterbukaan, fairness, saling menguntungkan dan berkembang sebagai 'partner in progres.

9. Misi Jiwasraya bagi Regulator

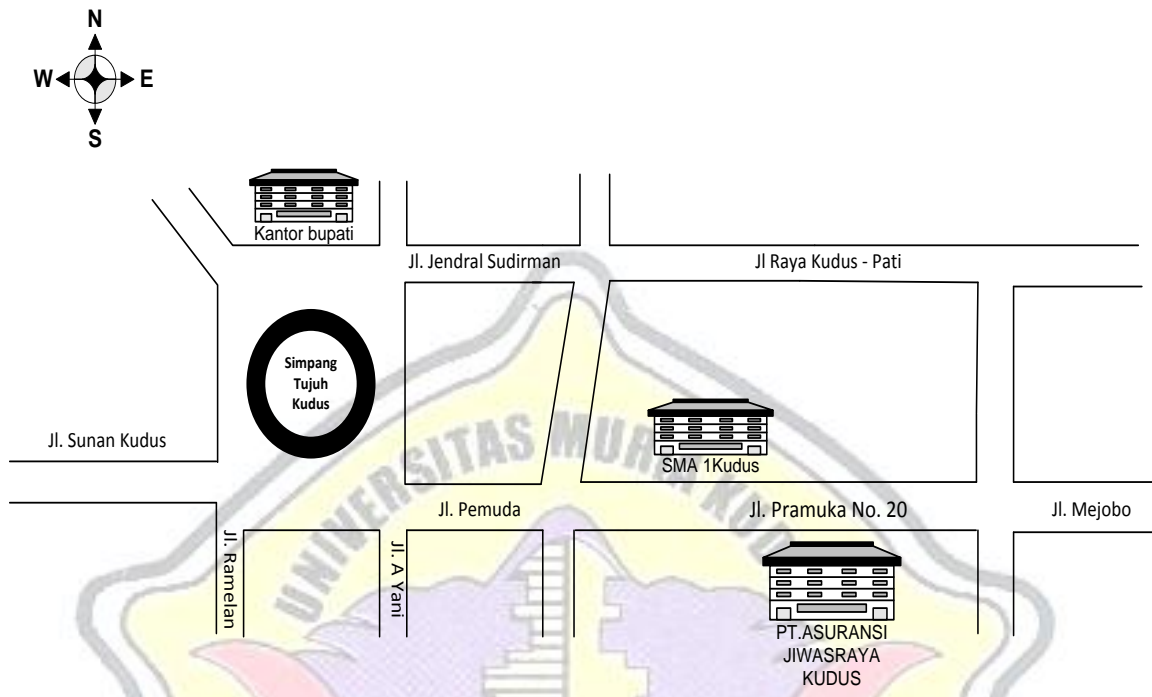
Mewujudkan praktek pengelolaan bisnis asuransi dan perencanaan keuangan yang sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

10. Misi Jiwasraya bagi Penagih

Menjaga kemitraan dengan penagih yang memiliki integritas dan kompetensi dalam penagihan premi.

3.3. Letak Geografis Instansi

PT.Asuransi Jiwasraya Kudus terletak di Jalan Pramuka No.20



Gambar 3.1 Letak Geografis PT.Asuransi Jiwasraya Kudus

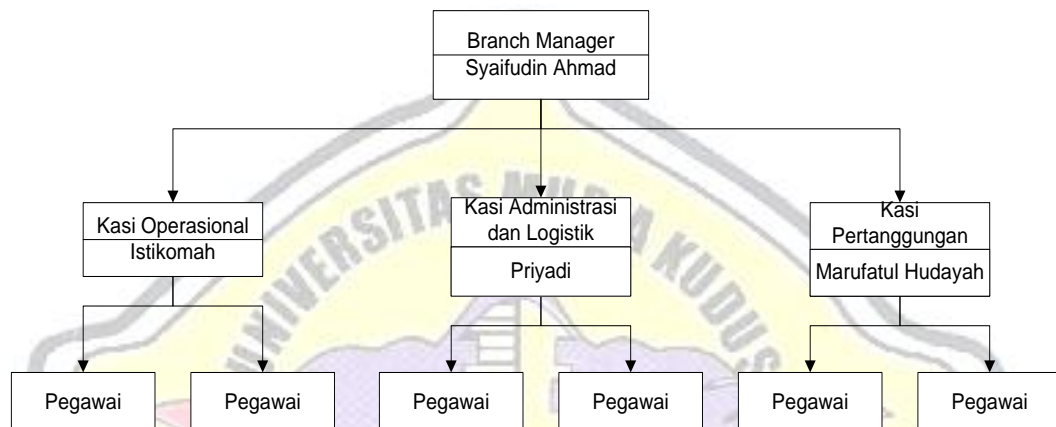
3.4. Struktur Organisasi

Di dalam kegiatan suatu perusahaan baik itu perusahaan komersial maupun non komersial diperlukan adanya suatu kerja sama dan jalur koordinasi diantara para anggota dalam mencapai tujuan yang telah digariskan terlebih dahulu. Kerja sama itu meliputi tugas-tugas yang telah ditetapkan dan dalam pelaksanaannya perlu adanya suatu garis ketetapan yang mengatur aktivitas tersebut agar dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Struktur Organisasi merupakan suatu kerangka dasar yang menggambarkan tugas, wewenang dan tanggung jawab dari bagian-bagian yang terdapat dalam organisasi.

Struktur Organisasi hendaklah mudah diubah untuk disesuaikan dengan perubahan-perubahan yang terjadi, tanpa mengurangi kelancaran aktivitas perusahaan yang sedang berlangsung, misalnya perluasan daerah kerja, pengadaan peralatan baru, lingkungan serta perubahan dalam bidang teknologi.

Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya Kudus, dapat dilihat dibawah ini:



Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya Kudus

3.5. Job Deskripsi

1. Branch Manager

Tugas dan fungsi branch manager :

- Mempimpin seluruh karyawan yang ada di cabang dan menciptakan berbagai macam kegiatan demi tercapainya target perusahaan.
- Bertanggung jawab atas pencapaian target perusahaan secara keseluruhan.
- Bertanggung jawab atas kegiatan pelaporan secara berkala ke kantor pusat dan melakukan pengarahan atas pelaksanaan rencana strategis perusahaan
- Memastikan seluruh karyawan di kantor cabang mematuhi seluruh aturan dan ketentuan perusahaan
- Memastikan seluruh karyawan di cabang bekerja secara profesional sesuai peraturan yang berlaku.

- f. Memberikan informasi kepada manajemen mengenai keadaan pasar sekitar cabang mengenai perubahan dan perkembangan yang terjadi.

2. Kasi Operasional

- a. Merencanakan, mengorganisir, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan-kegiatan inkaso dan pemasaran.
- b. Mengawasi dan mengontrol pendistribusian kwitansi lanjutan dan bukti penerimaan premi pertama.
- c. Mengawasi dan mengontrol proses administrasi penyetoran dan pelunasan premi pertama dan lanjutan.
- d. Mengawasi pelaksanaan penagihan
- e. Mengawasi kegiatan pemasaran dan pengadministrasiannya.
- f. Mengawasi dan mengontrol formasi area office.

3. Kasi Pertanggung

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah dalam hal permintaan atau penutupan asuransi dan klaim asuransi sesuai kebutuhan nasabah.
- b. Melaksanakan pembayaran klaim ekspirasi, klaim penebusan, klaim tahapan, klaim berkala, klaim anuitas dan penggadaian.
- c. Melakukan supervise penerbitkan polis dan berita keputusan dari aplikasi surat asuransi jiwa yang masuk.
- d. Membuat laporan biaya asuransi
- e. Memberikan informasi kepada pemegang polis, apabila ada pertanyaan.
- f. Pemeliharaan portofolio seperti penghidupan polis dan koreksi polis.
- g. Menyelesaikan dan membayarkan klaim secara cepat dan tepat.

4. Kasi Administrasi dan Logistik

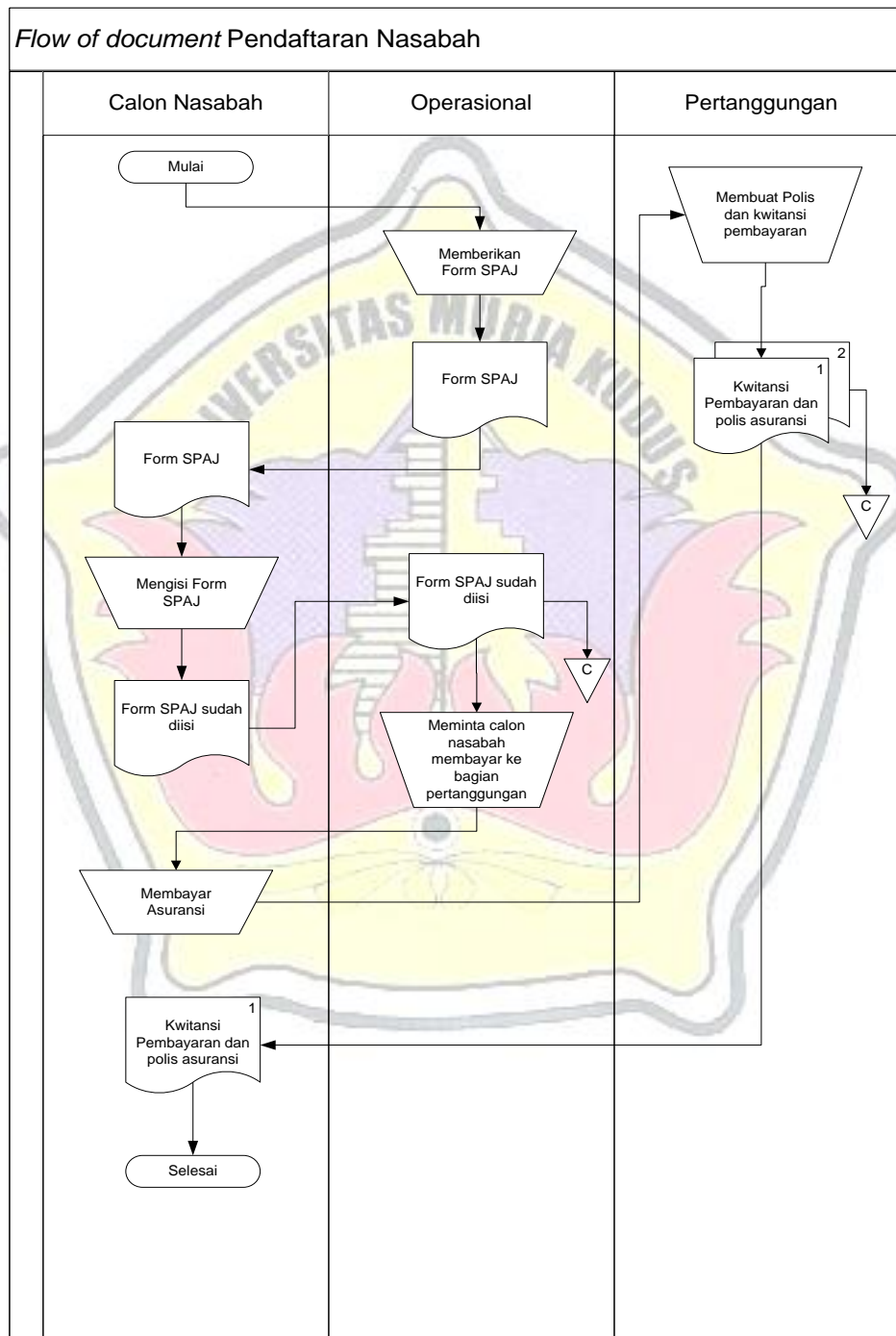
- a. Menyajikan laporan administrasi dan keuangan branch office secara tepat dan akurat
- b. Melakukan verifikasi terhadap berkas penerimaan dan pengeluaran semua seksi di branch office baik melalui kas maupun bank.
- c. Memonitor transaksi keuangan setiap harinya.
- d. Memastikan bahwa kebutuhan logistik semua seksi terpenuhi.
- e. Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.



3.6. Flow of Document

3.6.1. Pendaftaran Calon Nasabah Baru

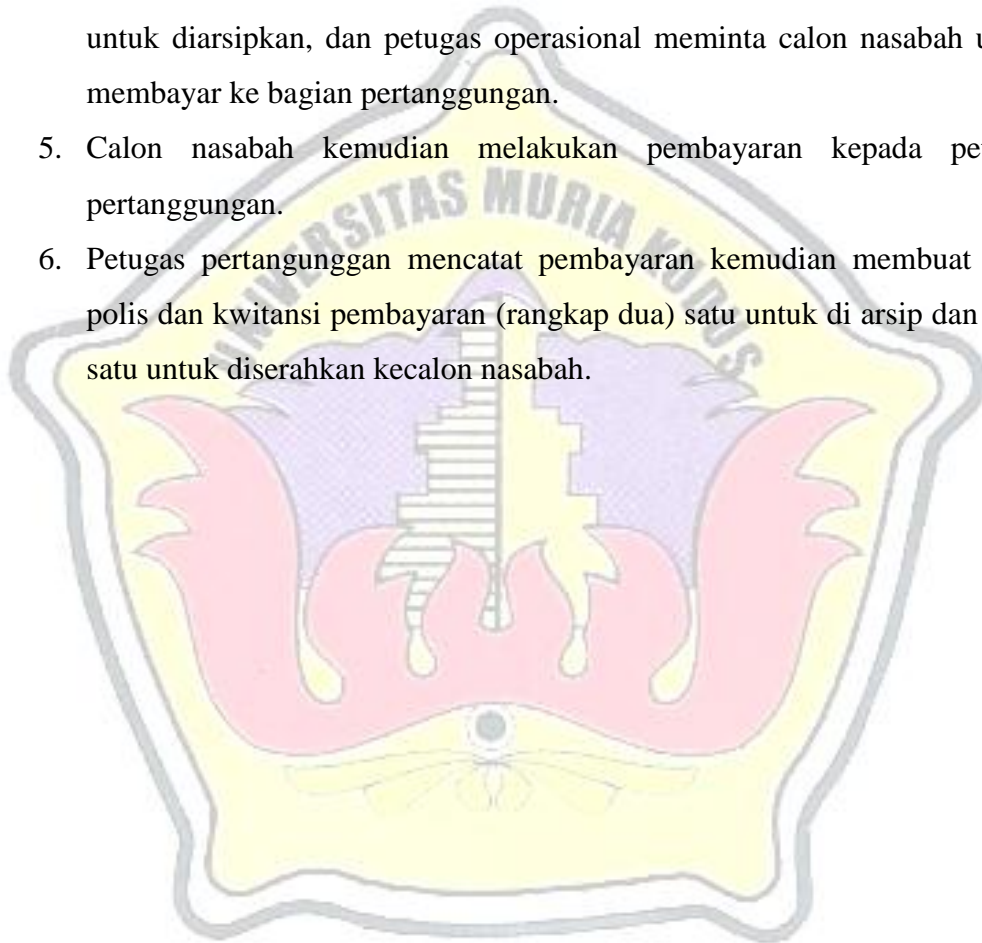
Proses pendaftaran calon nasabah baru PT. Asuransi Jiwasraya Kudus dapat digambarkan dengan *Flow of Document* sebagai berikut :



Gambar 3.3: *Flow Of Document* Pendaftaran Calon Nasabah Baru

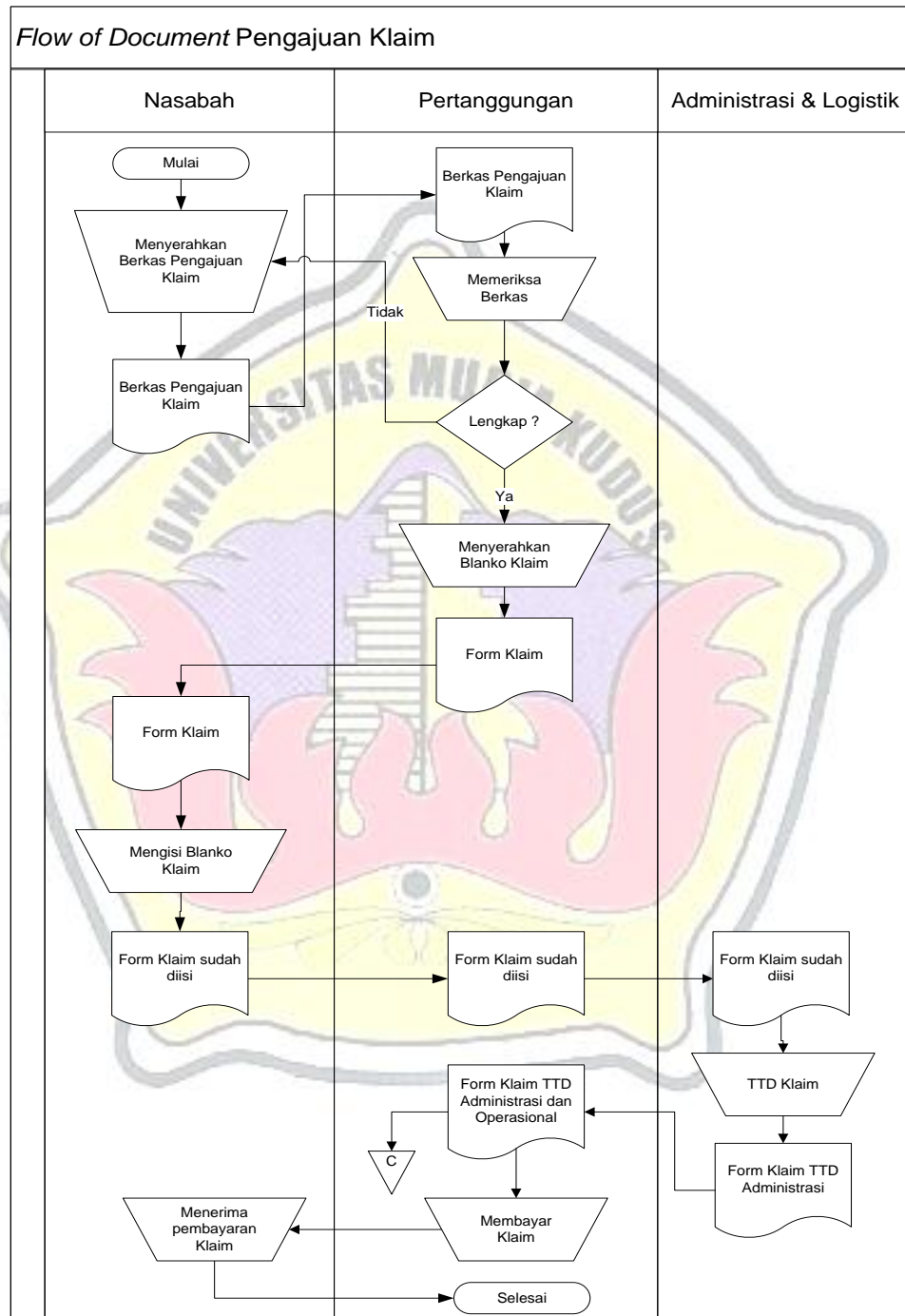
Narasi *Fow Of Document* Pendaftaran Calon Nasabah Baru :

1. Calon nasabah datang ke bagian operasional.
2. Petugas Operasional memberikan formulir pendaftaran SPAJ (Surat Permintaan Asuransi Jiwa) kepada calon nasabah.
3. Calon nasabah mengisi formulir pendaftaran dan melengkapi berkas – berkas persyaratan.
4. Formulir yang telah terisi di kembalikan kepada petugas Operasional untuk diarsipkan, dan petugas operasional meminta calon nasabah untuk membayar ke bagian pertanggungungan.
5. Calon nasabah kemudian melakukan pembayaran kepada petugas pertanggungungan.
6. Petugas pertanggungungan mencatat pembayaran kemudian membuat surat polis dan kwitansi pembayaran (rangkap dua) satu untuk di arsip dan yang satu untuk diserahkan ke calon nasabah.



3.6.2. Pengajuan Klaim

Proses Pengajuan klaim pada PT. Asuransi Jiwasraya Kudus dapat digambarkan dengan *Flow of Document* sebagai berikut :



Gambar 3.3: Flow Of Document Pengajuan Klaim

Narasi *Fow Of Document* Pengajuan klaim :

1. Nasabah menyerahkan berkas pengajuan klaim ke bagian pertanggungungan.
2. Petugas pertanggungungan mengecek berkas apakah sudah lengkap atau belum. Jika belum lengkap petugas mengembalikan berkas kepada nasabah untuk dilengkapi. Apabila sudah lengkap petugas pertanggungungan memberikan blangko klaim untuk diisi nasabah.
3. Nasabah mengisi blangko klaim kemudian diserahkan ke petugas pertanggungungan.
4. Petugas pertanggungungan mengecek blangko, apabila sudah diisi dengan benar maka petugas pertanggungungan menyerahkan blangko klaim kepada petugas administrasi dan operasional untuk di tandatangani. Kemudian petugas pertanggungungan menandatangani serta mengarsip blangko dan berkas pengajuan klaim, kemudian membayar klaim.
5. Adapun berkas yang dimaksud adalah polis asli, kartu tanda penduduk, surat keterangan dari dokter dan surat catatan kecelakaan dari kepolisian (rawat inap/cacat), surat kematian dari desa (meninggal)

