

## BAB III

### GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1. Gambaran Umum Perusahaan

PT. Asuransi Jasaraharja Putera atau *JP-INSURANCE* yang merupakan anak perusahaan BUMN PT Jasa Raharja (Persero) yang mulai berdiri pada tahun 1993 yang dalam yang relatif singkat tumbuh menjadi salah satu perusahaan terkemuka di Indonesia. Hal ini tidak lepas dari kuatnya kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada perseroan. Untuk itu perseroan berkomitmen menjaga sebaik mungkin kepercayaan yang diterimanya dengan jalan terus meningkatkan kualitas layanannya sesuai kebutuhan nasabah.

Saat ini layanan *JP-INSURANCE* dapat dinikmati di seluruh Indonesia melalui 113 jaringan pelayanan yang terdiri dari 27 kantor cabang dan 24 kantor pemasaran dan 62 kantor unit layanan. *JP-INSURANCE* memberikan beragam solusi untuk beragam kebutuhan, seperti asuransi umum dan *suretyship* yang dikemas sebagai *JP-BOUNDING*, *JP-ASTOR*, (Asuransi kendaraan Bermotor), *JP-GRAHA* (Asuransi Kebakaran), *JP-ASPRI* (Asuransi Kecelakaan Pribadi), *JP-ASKRED* (Asuransi Kredit), Asuransi Rekrayasa, dan Asuransi Syariah. Layanan yang beragam tersebut mencerminkan tekad perseroan untuk menjadi *one stop insurance service company*.

Komitmen *JP-INSURANCE* dalam menjaga reputasinya sebagai perusahaan asuransi yang terpercaya tercermin dari keberhasilannya meraih rating *IdA+* (*Singel A+:Stable Outlook*). Melalui beragam produk dan layanan asuransi yang berkualitas, *JP-INSURANCE* berhasil membukukan kinerja

keuangan yang baik dan terus meningkat. Perseroan percaya bahwa prestasi ini juga merupakan hasil dari penerapan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik dalam setiap aspek operasional, serta didukung budaya perusahaan yang telah meresap kuat, yakni Jujur, Disiplin, Tanggap, Cermat, dan Santun.

Melalui beragam produk dan layanan asuransi yang berkualitas, *JP-INSURANCE* berhasil membukukan kinerja keuangan yang baik dan terus meningkat. Semua prestasi di atas menumbuhkan rasa percaya diri yang kuat dalam diri sendiri seluruh karyawan *JP-INSURANCE*, Bersama-sama dengan seluruh karyawan, manajemen perseroan yakni dapat mencatat prestasi yang lebih tinggi lagi di masa-masa mendatang dan mewujudkan visi perusahaan menjadi perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia.

### **3.1.1. Produk-Produk PT. Jasaraharja Putera**

Saat ini Jaringan usaha kegiatan PT. Jasaraharja Putera dapat dinikmati di seluruh Indonesia. Melalui 113 jaringan pelayanan yang terdiri dari 27 kantor cabang, 24 kantor pemasaran dan 62 kantor unit layanan. Yang memberikan beragam solusi untuk beragam kebutuhan dengan produk - produk unggulan atau produk utama yang dipasarkan kepada masyarakat yang dapat dikategorikan sebagai berikut:

#### **1. JP-ASTOR (Asuransi Kendaraan Bermotor)**

JP-Astor merupakan asuransi untuk menjamin kendaraan pribadi dari nasabah PT. Jasaraharja Putera. Produk asuransi tersebut menjamin segala resiko kerusakan dan kehilangan dari kendaraan tersebut. Produk asuransi ini juga menjamin aksesoris kendaraan, tanggung jawab hukum

yang disebabkan oleh pihak ketiga (hal ini terjadi apabila tertanggung menabrak atau membuat kerusakan pada kendaraan pihak lain). Selain itu resiko kecelakaan terhadap penumpang dan pengemudi serta tanggung jawab hukum kepada penumpang juga ditanggung oleh produk asuransi JP-ASTOR ini.

2. AKDP (Asuransi Kecelakaan dalam Perjalanan)

AKDP merupakan salah satu asuransi kecelakaan dalam perjalanan di PT. Jasaraharja Putera. Asuransi ini adalah jenis asuransi yang dikhususkan untuk melindungi kemungkinan kecelakaan dalam perjalanan yang dapat terjadi oleh mobil-mobil bermuatan angkut seperti *Truck* dan *Pick up*.

3. JP-BONDING (*Surety Bond*)

JP-BONDING dari perusahaan PT. Jasaraharja Putera merupakan perusahaan yang pertama kali mendirikan asuransi berbasis *Surety Bond* di Indonesia, sehingga PT. Jasaraharja Putera adalah pelopor pertama kali yang memiliki produk asuransi ini. JP-BONDING merupakan produk asuransi dari *surety bond* dimana *surety bond* ini terdapat berbagai jenis yang diantaranya:

- a. Jaminan Penawaran (*Bid Bond*), Jaminan Pelaksanaan (*Performance Bond*), Jaminan Uang Muka (*Advance Payment Bond*), dan Jaminan Pemeliharaan (*Maintenance Bond*). Segala jaminan asuransi disini berguna untuk segala pekerjaan konstruksi pembangunan, pengadaan serta konsultan dari proyek tersebut.

*b. Progress Payment Bond*

c. Jaminan Sewa Alat

*d. Installment Sales Bond*

*e. Down Payment Bond*

*f. Customs Bond*

4. JP-ASPRI (Asuransi Kecelakaan Diri)

JP-ASRI merupakan produk asuransi yang memberikan perlindungan terhadap kecelakaan pribadi. Produk asuransi ini melindungi nasabah dari kecelakaan dimana saja baik itu dirumah, ditempat kerja, atau dimanapun nasabah berada. JP-ASRI memberikan perlindungan dana asuransi untuk kecelakaan terhadap individu dari nasabah.

5. JP-GRAHA (Asuransi Kebakaran)

JP-GRAHA merupakan produk asuransi yang menjamin aset bangunan serta harta benda yang ada didalamnya. JP-GRAHA melindungi dari kerugian dan kerusakan yang diakibatkan oleh kebakaran atau peristiwa lain yang mungkin terjadi dan menyangkut aset bangunan serta harta benda didalamnya. Aset bangunan yang dijamin oleh JP-GRAHA ini dapat berupa rumah pribadi, tempat usaha, kantor atau pabrik dan segala bangunan lain.

6. JP-ASKRED (Asuransi Kredit)

Produk asuransi JP-ASKRED merupakan asuransi yang melindungi Bank atas risiko kegagalan debitur di dalam melunasi fasilitas kredit atau pinjaman tunai seperti kredit modal kerja, kredit konsumtif, kredit

perdagangan dan lain-lain yang diberikan oleh Bank dan lembaga keuangan lainnya. Produk ini dapat mengcover risiko yang disebabkan oleh sejumlah piutang yang tidak dibayar oleh debitur karena meninggal dunia atau mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK) dengan maksimal peminjaman yang bisa di cover hingga 200 juta hanya dengan membayarkan premi 2,75% untuk debitur umum dan 3.25% untuk pekerja aktif selama 1 tahun dari jumlah uang yang di pinjam dari Bank.

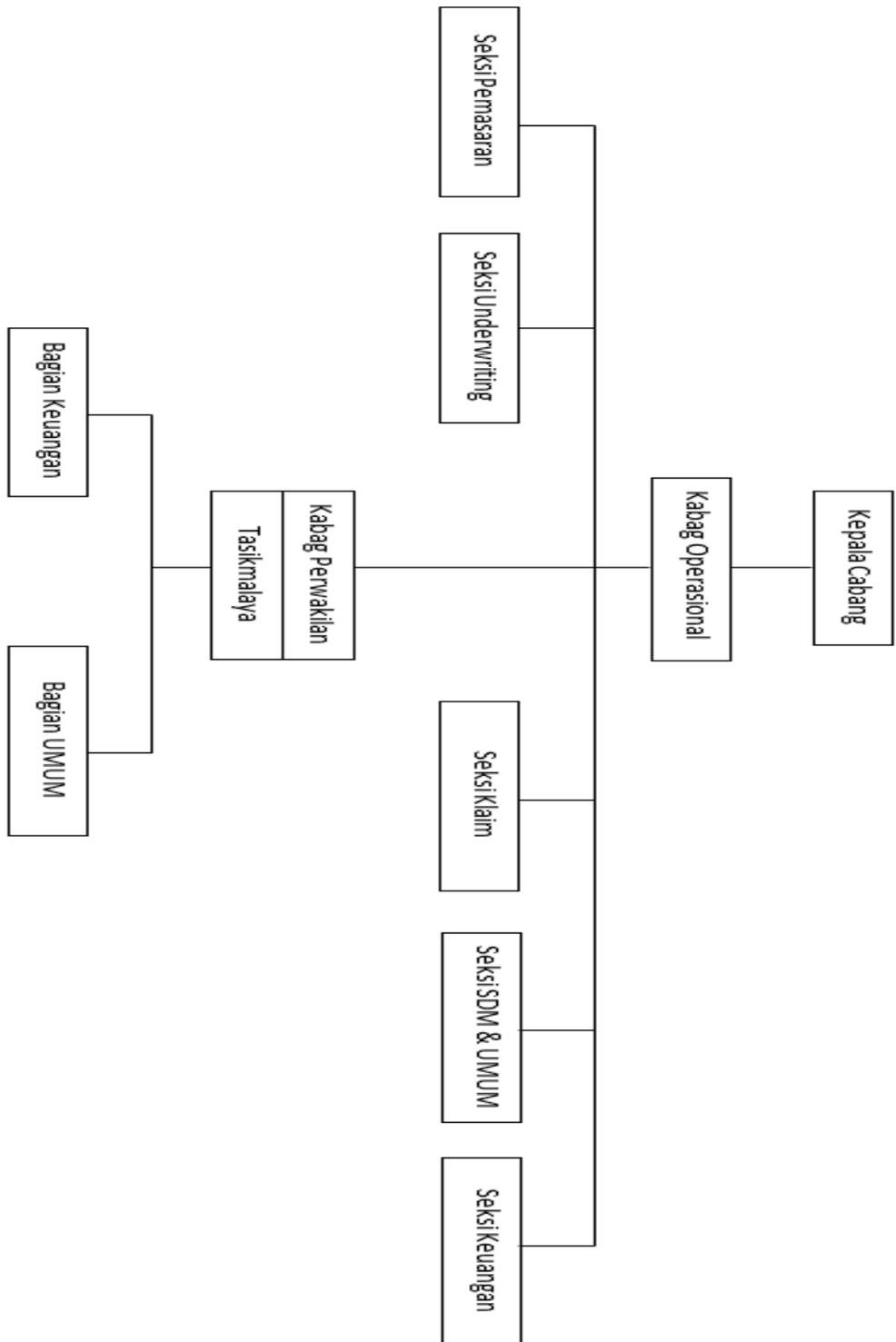
### **3.1.2. Visi dan Misi PT Jasaraharja Putera**

Visi perusahaan Jasa Raharja Putera atau *JP-INSURANCE* adalah “Menjadi Perusahaan Asuransi Terkemuka di Indonesia”. Yang artinya Jasa Raharja Putera memiliki tujuan menjadi perusahaan yang dikenal akan citra baiknya oleh seluruh masyarakat Indonesia terhadap kinerja pelayanan dalam menangani berbagai macam resiko.

Misi Jasa Raharja Putera dalam menjadi perusahaan terkemuka di Indonesia adalah dengan “Menyediakan Produk Tepat Guna Dengan Pelayanan Prima” yang dimana Jasa Raharja Putera akan menyediakan produk-produk asuransi yang tepat untuk menangani resiko-resiko yang mungkin akan dialami oleh masyarakat Indonesia serta memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada para nasabah agar menjadi perusahaan terkemuka di Indonesia.

### **3.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan**

Adapun struktur manajemen organisasi PT. Asuransi Jasaraharja Putera cabang Bandung perwakilan Tasikmalaya adalah sebagai berikut:



Sumber: Data Internal Perusahaan

Gambar 3.1  
Struktur Organisasi Perusahaan

### 3.1.4. Tugas pokok dan Fungsi

*Job description* merupakan suatu pernyataan tertulis yang berisi tujuan dari dibentuknya suatu jabatan. Berikut ini adalah uraian tugas tugas dari jabatan yang ada di PT. Jasaraharja Putera yaitu:

1. Kepala Cabang Tugas dan tanggung jawab pimpinan adalah:
  - a. Memimpin program kerja untuk unit yang dipimpin serta menerapkan judul pelaksanaan kegiatan terhadap program kerja yang akan disusun.
  - b. Memberikan motivasi, memimpin dan membina pegawai yang ada dibawahnya.
  - c. Mengembangkan serta merencanakan sumber daya manusia untuk masa yang akan datang.
  - d. Melakukan kerja sama antara unit unit lain yang ada di perusahaan.
  - e. Membina hubungan baik dengan pihak luar guna mempertahankan kan hubungan yang berkaitan dengan unit kerja.
  - f. Mengendalikan seluruh kegiatan yang dipimpinnya.
  - g. Memberikan saran saran serta masukan kepada direksi tentang penyempurnaan sistem manajemen dan prosedur kerja perusahaan.
  - h. Memberikan usulan mengenai keahlian maupun pegawai dalam unit yang dipimpinnya.
  - i. Memastikan dan mengawasi keberlanjutan laporan kegiatan dari seluruh divisi perusahaan.

2. Kepala Bagian Operasional tugas dan tanggung jawabnya yaitu:
  - a. Memastikan Aset Klien dinilai dan diperhitungkan dengan baik.
  - b. Memastikan Premi yang dibayarkan oleh klien sesuai dengan resiko dari aset yang menjadi pertanggungan pada polis asuransi.
  - c. Memastikan polis yang dibuat merupakan hasil keputusan final yang matang dan tidak merugikan kedua belah pihak karena telah benar benar dinegosiasikan dengan baik bersama klien.
  - d. Memastikan kelancaran operasional perusahaan dan memimpin pegawai yang berada di bawah garis koordinasinya untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan.
3. Seksi Pemasaran Tugas dan tanggung jawabnya yaitu:
  - a. Menyusun rencana kegiatan pemasaran segala produk asuransi serta anggaran pendapatan dan total biayanya.
  - b. Melaksanakan pemasaran *underwriting* serta akseptasi *surety bond* perusahaan.
  - c. Meneruskan permohonan penutupan segala produk asuransi kepada Kepala Cabang.
  - d. Menyelesaikan segala pembayaran dan urusan mengenai klaim.
  - e. Dapat menjaga hubungan yang baik antar relasi dari rekan usaha atau nasabah.
  - f. Memberikan pelayanan bersifat langsung yang baik kepada nasabah.
  - g. Memberikan masukan atau usulan kepada Kepala Cabang mengenai penanganan kecelakaan lalu lintas.

4. Seksi *Underwriting* tugas dan tanggung jawabnya yaitu:

Kepala seksi *underwriting* memiliki tugas dan tanggung jawab berupa melakukan survei ke lapangan dalam hal asuransi kebakaran serta mengadakan pemasaran perusahaan secara langsung.

5. Seksi Klaim Tugas dan Tanggung jawabnya adalah:

- a. Bertugas untuk mencatat setiap pengajuan klaim dari nasabah yang telah memenuhi syarat administratif.
- b. Melakukan pelayanan, penanganan dan penyelesaian klaim asuransi.
- c. Meminta setiap dokumen klaim dari tertanggung sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh perusahaan.
- d. Melakukan survei langsung kepada objek pertanggungan dan klaim yang diajukan nasabah.
- e. Memberikan rekomendasi atas hasil survei yang telah dilakukan kepada Kepala Cabang untuk kemudian selanjutnya akan diberikan keputusan baik dari Kepala Cabang maupun Kantor Pusat.
- f. Kepala Seksi Klaim bertugas untuk memberikan petunjuk serta pengarahan kepada Kantor Pusat.
- g. Kepala Seksi Klaim juga bertugas untuk memberikan petunjuk dan pengarahan kepada kantor perwakilan serta bagian dari administrasi klaim.
- h. Sebagai pengarah tentang ketentuan dan aturan tata cara klaim.
- i. Mengadakan kegiatan administrasi klaim dari kantor cabang sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

- j. Memimpin serta memantau kegiatan administrasi serta pengajuan klaim.
6. Seksi SDM (Sumber Daya Manusia) Tugas dan Tanggung jawabnya adalah:
- a. Merencanakan dan mengkoordinasikan tenaga kerja perusahaan yang hanya mempekerjakan karyawan yang berbakat
  - b. Menjadi penghubung antara Manajemen dengan karyawannya
  - c. Melakukan pelayanan karyawan.
  - d. Memberi masukan pada manajer mengenai kebijakan perusahaan, seperti kesempatan yang sama pada karyawan atau apabila terjadi pelecehan seksual.
  - e. Mengkoordinir dan mengawasi pekerjaan para pegawai khusus dan staf pendukung
  - f. Mengawasi proses perekrutan, wawancara kerja, seleksi, dan penempatan karyawan baru.
  - g. Menangani isu-isu ketenagakerjaan, seperti memediasi pertikaian dan mengarahkan prosedur kedisiplinan.
7. Seksi Keuangan dan Inkaso Piutang Tugas dan Tanggung jawabnya adalah:
- a. Mengamankan SDM serta menjaga kelancaran pelaksanaan dalam unit lingkungannya.
  - b. Menjaga pemeliharaan kelancaran keuangan serta pengeluaran uang dalam unit cabang.

- c. Menjaga keamanan uang serta surat berharga perusahaan.
  - d. Mencatat seluruh penerimaan dan pengeluaran baik melalui kas/ bank kedalam buku pengendalian kas dan bank.
  - e. Entri data-data harian kas/ Bank.
8. Bagian Keuangan Pada Kantor Perwakilan Tugas dan Tanggung jawabnya adalah:
- a. Bertanggung jawab dalam pencatatan kas masuk dan kas keluar yang ada di kantor perwakilan.
  - b. Membuat laporan secara berkala dan menginputnya ke sistem perusahaan.
  - c. Mencatat setiap pemasukan premi yang diterima di kantor perwakilan
  - d. Menjaga keamanan uang serta surat berharga perusahaan
  - e. Entri data data harian kas/bank yang berkaitan dengan kantor perwakilan.
  - f. Melaporkan keadaan keuangan kepada kantor cabang.
9. Bagian Administrasi Umum atau bagian Umum Kantor Perwakilan Tugas dan Tanggung jawabnya adalah:
- a. Bertanggung jawab dalam membuat arsip data pada kantor perwakilan.
  - b. Bertanggung jawab atas bagian ke administrasian unit layanan atau kantor perwakilan.
  - c. Melakukan pelayanan atas pengajuan klaim yang masuk ke unit layanan atau ke kantor perwakilan.

- d. Menginput secara berkala laporan-laporan ke dalam sistem perusahaan.
- e. Melakukan survei atas klaim yang masuk ke unit layanan atau ke kantor perwakilan.
- f. Membuat laporan survei dan menginput data-data penting ke kantor cabang.

### **3.2. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif untuk mengetahui prosedur klaim polis asuransi kredit terhadap debitur meninggal dunia pada PT. Jasaraharja Putera Kantor Perwakilan Tasikmalaya.

Menurut Sugiyono, (2015:8) yang dimaksud dengan penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif yaitu:

“metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generasi”.

Berikut adalah unsur - unsur metode penelitian yang penulis lakukan diantaranya adalah:

#### **3.2.1. Jenis dan Sumber Data**

Dari jenis dan sumber data penelitian yang penulis lakukan ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan sekunder yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

## 1. Data Primer

Menurut Sugiyono, (2016:225) “Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Dari sumber data primer metode yang dilakukan selama magang atau penelitian di PT. Jasaraharja Putera Kantor Perwakilan Tasikmalaya Penulis menggunakan metode observasi dan survei yang mana penulis mendapatkan informasi atau data primer ini penulis dapat dari hasil ikut secara langsung dengan petugas survei ke rumah ahli waris dan penulis juga mengamati secara langsung saat proses wawancara dengan ahli waris dan tetangga ahli waris dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung bagaimana proses survei klaim asuransi kredit terhadap debitur meninggal dunia.

## 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono, (2016:225) “data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari data yang sudah ada. Data sekunder yang penulis dapatkan bersumber dari dokumen – dokumen pengajuan klaim asuransi kredit dan berkas berkas arsip asuransi kredit yang ada pada PT. Jasaraharja Putera selama melakukan kegiatan magang disana.

### 3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan, teknik pengumpulan datanya adalah sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam (*Dept Interview*)

Menurut Sugiyono, (2016:317) Wawancara mendalam atau *dept interview* adalah “teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”. Proses memperoleh data dengan cara tanya jawab sambil atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

2. Studi Pustaka (*Library Research*)

Menurut Sugiyono, (2016:291) Studi pustaka adalah adalah sesuatu yang “berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur literatur ilmiah. Data diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, artikel, penelitian terdahulu”. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar atau pendapat secara tertulis yang

dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### 3. Observasi langsung (*Participant Observer Studies*)

Menurut Sugiyono, (2016:310) “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua hal yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan”. Pada metode ini, penulis turun langsung atau ikut berperan dalam melakuka pekerjaan di PT. Jasaraharja Putera Kantor Perwakilan Tasikmalaya pada saat melakukan survei atas Klaim Asuransi Kredit terhadap debitur meninggal dunia untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian yang penulis susun dalam Tugas Akhir ini.

#### **3.2.3. Teknik Analisis Data**

Analisis data ini dibagi menjadi beberapa proses yaitu Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Reduksi data

Menurut Sugiyono, (2015:249) “Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli”. Pada hal ini penulis berdiskusi atau melakukan wawancara dengan pembimbing magang di PT Jasaraharja putera.

## 2. Penyajian data

Menurut Sugiyono, (2015:249) “dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya”. Setelah proses reduksi data selesai, selanjutnya data akan penulis sajikan dalam bentuk *flowchart* untuk prosedur klaim polis asuransi kredit yang berkaitan dengan struktur organisasi pada PT Jasaraharja Putera.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono, (2015:252) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori”. Setelah data disajikan data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas tentang prosedur klaim polis asuransi kredit.