

**PROSEDUR PENGAJUAN DAN PEMBAYARAN
KLAIM ASURANSI OLEH NASABAH PADA
PT ASURANSI STACO MANDIRI**

LAPORAN TUGAS AKHIR



UNIVERSITAS
Nama: Muhammad Farhan Oktory
MERCU BUANA
NIM: 33121010013

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2024

**PROSEDUR PENGAJUAN DAN PEMBAYARAN
KLAIM ASURANSI OLEH NASABAH PADA
PT ASURANSI STACO MANDIRI**

Laporan tugas akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama: Muhammad Farhan Oktory
NIM: 33121010013

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2024

PROPOSAL TUGAS AKHIR
PROSEDUR PENGAJUAN DAN PEMBAYARAN KLAIM
ASURANSI OLEH NASABAH PADA
PT ASURANSI STACO MANDIRI

Oleh :

Muhammad Farhan Oktory

NIM: 33121010013

Diajukan untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir Pada

Tanggal :

9 Juli 2024

1. Cut Edwina Safia Oebit, SE., MM.

Pembimbing



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mercu Buana



Dr. Catur Widayati, SE, MM

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nam : Muhammad Farhan Oktory

NIM : 33121010013

Program Studi : D3 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Maret 2024



Muhammad Farhan Oktory

NIM 33121010013

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Muhammad Farhan Oktory
NIM : 33121010013
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pengajuan dan Pembayaran Klaim Asuransi Oleh Nasabah Pada PT Asuransi Staco Mandiri
Tanggal Sidang : 26 Juli 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Cut Edwina Safia Oebit, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dr. Catur Widayati, SE., MM

LPTA 04244091



Please Scan QRCode to [verify](#)

RINGKASAN

PT. Asuransi Staco Mandiri memiliki prosedur umum dalam hal pengajuan dan pembayaran klaim asuransi yang melibatkan beberapa langkah. Nasabah perlu mengajukan klaim dengan mengisi formulir dan menyertakan bukti pendukung. Perusahaan asuransi kemudian melakukan pemeriksaan dan penilaian klaim untuk menentukan kelayakan pembayaran. Jika klaim disetujui, pembayaran dilakukan sesuai dengan ketentuan polis. Setiap perusahaan asuransi dapat memiliki prosedur yang sedikit berbeda, sehingga nasabah sebaiknya merujuk pada polis mereka dan menghubungi perusahaan asuransi untuk informasi yang lebih spesifik.

Tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur seorang nasabah ketika mengajukan klaim serta proses pembayaran klaim dari pihak PT Asuransi Staco Mandiri. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses pengajuan klaim memiliki beberapa tahap diantaranya pengumpulan data nasabah, dokumentasi kejadian, verifikasi informasi, dan lainnya. Lalu proses pembayaran yang dilakukan oleh PT Asuransi Staco Mandiri sudah sesuai prosedur.

Kata kunci : Asuransi, Klaim Asuransi, Pengajuan Klaim, dan Pembayaran Klaim.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul **“Prosedur Pengajuan dan Pembayaran Klaim Asuransi Oleh Nasabah Pada PT Asuransi Staco Mandiri.”**. Laporan Tugas Akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Catur Widayati, SE, MM., Selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Cut Edwina Safia Oebit, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Magang yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikan laporan Tugas Akhir ini.
5. Para Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan ke ikhlasannya bersedia membantu penulis dalam penyelesaian proposal skripsi ini. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin
6. Bapak dan Ibu di bagian Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Seluruh karyawan PT Asuransi Staco Mandiri yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Kepada kedua orang tua saya yaitu Bapak Heru Purnomo dan Ibu Elly, teimakasih sudah membesarkanku saat ini, mengajari banyak hal dan

menyayangiku dengan penuh kasih. Tidak ada kata yang cukup untuk berterimakasih atas jasa ibu dan bapak. Terimakasih untuk dukungannya yang tiada hentinya, sehingga saya bisa menempuh pendidikan dengan baik dan lancar atas doa ibu dan bapak.

9. Seluruh teman-teman D3 Manajemen angkatan 2021 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam laporan Tugas Akhir ini. Akhir kata, semoga laporan Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 21 Maret 2024



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Muhammad Farhan Oktory

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PROPOSAL TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG	v
RINGKASAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Laporan Tugas Akhir	4
D. Manfaat Laporan Tugas Akhir.....	4
E. Metode Penelitian	5
1. Desain penelitian	6
2. Metode pengumpulan data.....	6
3. Jenis Data	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Prosedur.....	8
2. Asuransi.....	10
3. Klaim.....	17
4. Pelayanan	20
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Berpikir Penelitian.....	25
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	26

1. Profil Perusahaan.....	26
2. Sejarah Perusahaan.....	27
3. Struktur Organisasi.....	29
4. Kegiatan Magang.....	34
B. Pembahasan.....	36
1. Pelaksanaan Magang	36
2. Prosedur Pengajuan dan Pembayaran Klaim.....	44
3. Pelayanan Proses Pengajuan dan Pembayaran Klaim PTAsuransi Staco Mandiri.....	47
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN	54



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Magang Penulis.....	35
---------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT Asuransi Staco Mandiri.....	26
Gambar 3.2 Sejarah Perusahaan.....	27
Gambar 3.3 Bagan Struktur Organisasi.....	29
Gambar 3.4 Registrasi Pengajuan Pembayaran Klaim.....	35
Gambar 3.5 Tahapan Pengajuan Klaim.....	36
Gambar 3.6 Dokumen-Dokumen Klaim Asuransi.....	41
Gambar 3.7 Registrasi Pembayaran Klaim.....	45
Gambar 3.8 Voucher Pembayaran Klaim.....	46
Gambar 3.9 Rekapitulasi Bukti Potong.....	47

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto makan bersama Divisi Keuangan dan Akuntansi, PT Asuransi Staco Mandiri.....	54
Lampiran 2. Dokumen SPPK (Surat Pengajuan Pembayaran Klaim).....	54
Lampiran 3. Surat Pernyataan Magang.....	55
Lampiran 4. Hasil Wawancara Penulis.....	56

