



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

ANALISIS PROSEDUR VERIFIKASI DOKUMEN NASABAH KLAIM WANPRESTASI DAN MENINGGAL DUNIA PADA PT JAMINAN PEMBIAYAAN ASKRINDO SYARIAH KANTOR CABANG JAKARTA 2



Disusun oleh:

Istaufa Sabila Haqqe/2104411074

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

TAHUN 2025



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN

ANALISIS PROSEDUR VERIFIKASI DOKUMEN NASABAH KLAIM WANPRESTASI DAN MENINGGAL DUNIA PADA PT JAMINAN PEMBIAYAAN ASKRINDO SYARIAH KANTOR CABANG JAKARTA 2



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
dari Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

Istaufa Sabila Haqqe/2104411074

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Istaufa Sabila Haqqe
NIM : 2104411074
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 05 Juli 2025



Istaufa Sabila Haqqe

NIM. 2104411074



Hak Cipta :

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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Istaufa Sabila Haqqe
NIM : 2104411074
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Prosedur Verifikasi Dokumen Nasabah Klaim Wanprestasi dan Meninggal Dunia pada PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Kantor Cabang Jakarta 2

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Ach Bakhrul Muchtasib S.E.I., M.Si.
Anggota Penguji : Dr. Dede Abdul Fatah S.HI., M.Si.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 18/07/2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.
NIP. 197009131999031002



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Istaufa Sabila Haqqe
NIM : 2104411074
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Prosedur Verifikasi Dokumen Nasabah Klaim Wanprestasi dan Meninggal Dunia Pada Pt Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Kantor Cabang Jakarta 2

Disetujui oleh Pembimbing

Dr. Dede Abdul Fatah S.H., M.Si.

NIP. 197810032015041002

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Diketahui Oleh

KPS Keuangan dan Perbankan Syariah

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.

NIP. 199201122018032001

Hak Cipta :

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



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil 'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT., berkat nikmat dan karunia-Nya serta Shalawat dan salam kita hanturkan kepada Nabi Besar kita, Nabi Muhammad SAW., atas syafaatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi terapan yang berjudul “Analisis Prosedur Verifikasi Dokumen Nasabah Klaim Wanprestasi dan Meninggal Dunia pada PT Jaminan Askrindo Syariah Kantor Cabang Jakarta 2” dengan baik dan tepat waktu. Tujuan penulisan laporan ini menjadi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen pada Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

Penyusunan Laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu, karena adanya bimbingan, saran dan kritik, serta motivasi yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menuntaskan Skripsi Terapan ini..Pada kesempatan ini, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. selaku Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah
4. Bapak Dr. Dede Abdul Fatah S.E., M.S.i., selaku dosen pembimbing Laporan Skripsi penulis yang telah meluangkan waktu serta memberikan masukan selama proses penyusunan hingga selesai sehingga penulis dapat menghasilkan laporan yang berkualitas.
5. Orang Tua penulis, Bapak Dhion dan Ibu Atien, dan Adik penulis Ardhika, serta keluarga besar yang telah memberikan cinta dan kasih sayang serta selalu diiringi dengan doa dan dukungan tiada henti yang menjadi sumber kekuatan penulis.
6. Terimakasih tak terhingga penulis juga ucapkan kepada sahabat-sahabat penulis: Jivanti Zuleika, Afifatun Muslikhah, Hairunnisa, Lala Meisyana,

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Nadzhira Zalistia, Ulul Hikmah, Leksia Aura, Fatimah Mahadivinta, Rifda Syahira, Azkia Fadilah dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas doa, semangat, serta kebersamaan yang telah menjadi penguat dan juga pendamping bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

7. Seluruh teman kelas BS8C dan juga teman seperbimbingan yang telah bersama selama proses perkuliahan dan saling memberikan dukungan serta semangat, sehingga mampu bertahan dan kuat sejauh ini.
8. Seluruh dosen, karyawan administrasi jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman yang berharga selama proses perkuliahan.

Sebagai penutup, penulis menyadari dan memohon maaf apabila dalam penyusunan terdapat kekeliruan ataupun kekurangan dalam Laporan Skripsi Terapan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan kedepannya dalam Laporan Skripsi Terapan.

Depok, 05 Juli 2025

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**


Istaufa Sabila Haque
NIM. 2104411074



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Istaufa Sabila Haqqe
NIM : 2104411074
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Prosedur Verifikasi Dokumen Nasabah Klaim Wanprestasi dan Meninggal Dunia pada PT Jaminan Askrindo Syariah Kantor Cabang Jakarta 2”.

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 18/07/2025

Yang menyatakan

(Istaufa Sabila Haqqe)

Hak Cipta :

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



Istaufa Sabila Haqqe
Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Analisis Prosedur Verifikasi Dokumen Nasabah Klaim Wanprestasi dan Meninggal Dunia pada PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Kantor Cabang Jakarta 2

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur verifikasi dokumen nasabah klaim wanprestasi dan meninggal dunia pada PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah (JPAS) Cabang Jakarta 2. Penelitian menggunakan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis menggunakan metode SWOT untuk memetakan faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi prosedur verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa posisi JPAS berada dalam kuadran I (strategi *Strength–Opportunity*), yang berarti perusahaan berada dalam kondisi ideal untuk mengoptimalkan kekuatan internal guna menangkap peluang eksternal. Strategi yang disarankan meliputi penguatan digitalisasi sistem verifikasi, integrasi sistem dengan mitra (seperti PNM Mekaar Syariah), serta peningkatan kualitas SDM dan edukasi prosedur kepada seluruh pihak terkait.

Kata Kunci: Verifikasi Dokumen, Wanprestasi, Meninggal Dunia, Askrindo Syariah, Analisis SWOT, Klaim Penjaminan

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

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



Istaufa Sabila Haqqe
Bachelor of Applied Finance and Islamic Banking Study Program

**Analysis of Document Verification Procedures for Customer Claims for
Default and Deceased Customers at PT Jaminan Pembiayaan Askrindo
Syariah Jakarta Branch Office 2**

ABSTRACT

This study aims to analyze the document verification procedures for default and deceased claimants at PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah (JPAS) Branch Jakarta 2. The research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The analysis employs the SWOT method to map the internal and external factors influencing the verification procedures. The findings indicate that JPAS is positioned in Quadrant I (Strength–Opportunity strategy), which suggests that the company is in an ideal condition to optimize its internal strengths to seize external opportunities. Recommended strategies include strengthening the digitalization of the verification system, integrating systems with partners (such as PNM Mekaar Syariah), as well as improving human resource quality and providing procedural education to all related parties.

Keywords: *Document Verification, Default, Deceased Clients, Askrindo Syariah, SWOT Analysis, Guarantee Claims*

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

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



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ix
LEMBAR PENGESAHAN	x
LEMBAR PERSETUJUAN UNTUK SIDANG AKHIR SKRIPSI	xi
KATA PENGANTAR.....	xi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Klaim	13
2.1.2 Verifikasi Dokumen.....	16
2.1.3 Klaim Nasabah Wanprestasi.....	18
2.1.4 Klaim Nasabah Meninggal Dunia	18
2.1.5 Faktor Internal Perusahaan	19
2.1.6 Faktor Eksternal Perusahaan.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Objek Penelitian	38
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	38
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	39
3.5 Metode Pengumpulan Data	40
3.6 Metode Analisa Data.....	41
3.7 Keabsahan Penelitian	46
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Penelitian	47
4.1.1 Struktur Organisasi PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah	47
4.1.2 Gambaran Umum Informan.....	48
4.1.3 Kerangka Wawancara.....	48
4.2 Hasil Penelitian	50
4.2.1 Analisis Faktor Internal	50

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

4.2.1.1 Kekuatan (<i>Strengths</i>)	50
4.2.1.2 Kelemahan (<i>Weakness</i>).....	50
4.2.2 Analisis Faktor Eksternal.....	53
4.2.2.1 Peluang (<i>Opportunities</i>).....	53
4.2.2.2 Ancaman (<i>Threats</i>)	53
4.3 Matrik SWOT	56
4.4 Pembahasan.....	63
4.4.1 Kekuatan dan Kelemahan	63
4.4.2 Peluang dan Ancaman	63
4.4.3 Analisis SWOT dalam prosedur verifikasi dokumen nasabah wanprestasi dan meninggal dunia pada PT Jaminan Askrindo Syariah Cabang Jakarta 2	64
4.5 Hasil Uji Keabsahan Data	65
4.5.1 Uji Keabsahan Data Faktor Internal SWOT.....	65
4.5.1.1 Keabsahan Data Kekuatan	65
4.5.1.2 Keabsahan Data Kelemahan	65
4.5.2 Uji Keabsahan Data Faktor Eksternal SWOT	69
4.5.2.1 Keabsahan Data Peluang	69
4.5.2.2 Keabsahan Data Ancaman.....	69
4.6 Pembahasan Hasil Matrik IFAS.....	72
4.7 Pembahasan Hasil Matrik EFAS.....	74
4.8 Pembahasan Hasil Strategi SO (<i>Strength – Opportunities</i>)	75
BAB 5 PENUTUP.....	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	83

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data wanprestasi diolah PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah.....	4
Tabel 1. 2 Data meninggal dunia diolah PT JPAS.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang relevan.....	29
Tabel 3. 1 Matrik IFAS & EFAS	43
Tabel 3. 2 Matrik SWOT	45
Tabel 3. 3 Perspektif Faktor Internal dan Faktor Eksternal	45
Tabel 4. 1 Matrik IFAS	53
Tabel 4. 2 Matrik EFAS	55
Tabel 4. 3 Analisis SWOT Kualitatif.....	57





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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Data Nasabah Wanprestasi PT JPAS tahun 2020-2024.....	5
Gambar 1. 2 Data Nasabah Meninggal Dunia PT JPAS tahun 2020-2024.....	6
Gambar 2. 1 Proses Verifikasi PT JPAS.....	36
Gambar 3. 1 Diagram SWOT	41
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT JPAS Kantor Cabang.....	47
Gambar 4. 2 Diagram Matrik SWOT.....	57





Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara dengan Kepala Kantor PT JPAS Cabang Jakarta 2	83
Lampiran 2 Wawancara dengan Staf Departemen Klaim PT JPAS	85
Lampiran 3 Wawancara dengan Staf Administrasi Klaim PT JPAS	87
Lampiran 4 Wawancara dengan Staf PNM Mekaar Syariah	90
Lampiran 5 Hasil Perhitungan Bobot Analisa SWOT	92
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara	93





Hak Cipta :

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

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan asuransi perlu memperhatikan sistem dan prosedur pembayaran atas klaim karena masalah pengeluaran bukanlah hal yang sederhana, karena jika perusahaan tidak memperhatikan hal ini perusahaan akan mengalami pengeluaran-pengeluaran kas yang percuma atau kemungkinan terjadinya penyelewengan dalam pengeluaran kas yang tentunya akan berdampak negatif bagi perusahaan. Dalam hal ini perusahaan asuransi yang ada perlu meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan dalam menjalankan aktivitas perusahaan secara maksimal (Suryadi, 2018). Asuransi ini berfungsi untuk melindungi lembaga keuangan dari risiko kredit macet, baik yang disebabkan oleh ketidakmampuan nasabah untuk memenuhi kewajiban pembayaran maupun karena keadaan tidak terduga, seperti meninggal dunia dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan, yang mungkin akan diderita karena suatu peristiwa yang tidak tentu. (Sumarauw, 2023)

Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, UU Perbankan tersebut menjadi tonggak pesatnya pertumbuhan perbankan syariah. Oleh karena itu, karena permintaan pasar yang melonjak pesat untuk mendukung jalannya kegiatan ekonomi syariah, pada tahun 2013 PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah hadir sebagai mitra penjaminan Badan Usaha Syariah pertama di Indonesia yang langsung masuk rekor muri dan pada akhirnya banyak usaha penjaminan syariah yang bermunculan. Kehadiran Askrindo Syariah dilatarbelakangi oleh pesatnya perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia, yang mencakup bank syariah, pegadaian syariah, dan lembaga lain seperti PNM Mekaar Syariah. (Askrindo Syariah, 2022)

Sebagai perusahaan penjaminan pembiayaan berbasis syariah pertama di Indonesia. Askrindo Syariah hadir dengan misi mendukung pengembangan ekonomi nasional berbasis syariah melalui pelayanan penjaminan yang amanah, inovasi berkelanjutan, serta penerapan tata kelola perusahaan yang profesional dan berintegritas. Selain itu, Askrindo Syariah memperkuat layanan untuk kepada



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

mitranya. Layanan tersebut adalah *Online Service Application (OSA)* dan *Digital Signing* (Askrindo Syariah, 2022). Salah satu aspek penting dalam operasionalnya adalah prosedur verifikasi klaim dokumen nasabah, terutama bagi nasabah yang mengalami wanprestasi dan nasabah meninggal dunia. Sebagai pihak ketiga, Askrindo Syariah memainkan peran penting dalam menutupi kekurangan dari nasabah yang menunggak pembayaran atau tidak mampu membayar, baik karena kondisi ekonomi maupun akibat meninggal dunia. Dalam kasus pembayaran menunggak, Askrindo Syariah sementara menalangi kewajiban nasabah kepada lembaga keuangan syariah, hingga nasabah mampu melunasi kewajibannya atau aset jaminan pembiayaan berhasil terjual. (Askrindo Syariah, 2022).

Dalam konteks nasabah wanprestasi, PT Askrindo Syariah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa klaim yang diajukan oleh pihak terkait telah memenuhi syarat yang telah ditentukan. Proses ini melibatkan analisis mendalam terhadap validitas dokumen yang diajukan serta kesesuaian prinsip syariah. Prosedur ini bertujuan untuk menghindari adanya potensi penyalahgunaan klaim yang dapat merugikan perusahaan dan industri keuangan syariah secara keseluruhan. Sementara itu, dalam konteks nasabah meninggal dunia, prosedur verifikasi klaim mencakup pemeriksaan dokumen resmi seperti Surat Keterangan Kematian (SKK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan dokumen lain yang diperlukan. Departemen klaim melakukan verifikasi dokumen nasabah klaim wanprestasi yang ingin mengajukan klaim asuransinya. Dimana klaim wanprestasi merupakan nasabah tunggak bayar yang salah satu pihaknya tidak dapat memenuhi kewajiban atau lalai sehingga teori pengaplikasian produk dengan praktik di lapangan berbeda dan sering terjadi miskomunikasi antar pihak. Oleh karena itu verifikasi ini menentukan apakah dokumen tersebut diterima untuk melakukan proses selanjutnya atau tidak. Pada PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Jakarta 2, ada beberapa hal yang perlu dikerjakan, salah satunya adalah verifikasi klaim dokumen nasabah yang berstatus wanprestasi maupun meninggal dunia. Namun, dalam praktiknya, Askrindo Syariah menghadapi beberapa tantangan dalam proses verifikasi dokumen klaim wanprestasi dan meninggal dunia. (Prasetio, 2025)



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Salah satu tantangannya adalah kurangnya pemahaman peserta mengenai prinsip dan aturan syariah yang mendasari produk asuransi ini. Misalnya, beberapa peserta menganggap bahwa klaim dapat diajukan tanpa mengikuti ketentuan yang ada atau tidak memahami pentingnya akad dalam memastikan kehalalan proses klaim. Tantangan tersebut meliputi dokumen yang tidak lengkap, kesalahan pengisian data, hingga keterlambatan pelaporan dari mitra kerja. Kondisi ini dapat memengaruhi kelancaran proses klaim, menurunkan tingkat kepuasan mitra kerja, dan berpotensi merusak reputasi perusahaan. Sebagai contoh, keterlambatan dalam memverifikasi dokumen dapat mengakibatkan penundaan pembayaran klaim kepada lembaga keuangan syariah mitra kerja. Dengan demikian, setiap keputusan dalam proses klaim dapat dipertanggungjawabkan. Dalam proses kegiatan verifikasi dokumen terdapat beberapa masalah, seperti banyaknya dokumen palsu, isi dokumen yang tidak sesuai dengan sistem, dan lain- lain (Syachlan Pratama & Rahmi, 2022). Oleh karena itu, penting bagi perusahaan asuransi syariah untuk memberikan edukasi yang memadai kepada peserta sejak awal, baik mengenai hak maupun kewajiban mereka dalam proses klaim. Kepatuhan terhadap prinsip syariah tidak hanya menjadi kewajiban moral, tetapi juga menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap asuransi Syariah (Ummah, 2019).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ariski & Daulay (2023), yaitu tentang Analisis Faktor- Faktor Penyebab Terjadinya Penolakan Suatu Klaim Nasabah Asuransi (Studi Kasus pada Perusahaan Askrindo Syariah) disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang secara signifikan mempengaruhi verifikasi klaim nasabah di Askrindo Syariah, yaitu faktor administratif, ketidaksesuaian data nasabah dengan polis, serta efektivitas komunikasi antara perusahaan dengan mitra. Faktor administratif terbukti menjadi salah satu penyebab utama verifikasi dokumen klaim terhambat. Dimana sekitar 60% klaim yang ditolak dikarenakan ketidaklengkapan dokumen yang diperlukan. ini menunjukkan pentingnya sistem pengelolaan dokumen yang lebih jelas agar dapat memenuhi persyaratan administratif dengan lebih baik. Ketidaksesuain data nasabah dengan polis juga menjadi faktor yang cukup signifikan, dimana sekitar 25% klaim ditolak karena masalah ini. Hal ini menyoroti pentingnya proses verifikasi data yang lebih ketat agar dapat dipastikan bahwa data yang diberikan akurat sesuai dengan



Hak Cipta :

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

ketentuan polis. Dengan 30% klaim yang ditolak akibat masalah komunikasi, jelas bahwa perusahaan perlu memperbaiki cara penyampaian informasi.

Berikut ini data jumlah nasabah wanprestasi di PT JPAS Cabang Jakarta 2;

Tabel 1. 1 Data wanprestasi diolah PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah

No	Tahun	Jumlah	Persentase
1.	2020	133.609	45%
2.	2021	84.686	43%
3.	2022	91.746	36%
4.	2023	50.579	38%
5.	2024	22.669	50%

Sumber: Data diolah (2025)

Berikut ini data jumlah nasabah meninggal dunia di PT JPAS Cabang Jakarta 2;

Tabel 1. 2 Data meninggal dunia diolah PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah

No	Tahun	Jumlah	Persentase
1.	2020	1.262	35%
2.	2021	1.182	33%
3.	2022	1.471	48%
4.	2023	893	58%
5.	2024	5.249	64%

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan tabel yang ditampilkan, memuat data mengenai jumlah nasabah wanprestasi dan nasabah meninggal dunia di PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah (JPAS) Cabang Jakarta 2 selama beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data nasabah wanprestasi dari tahun 2020 hingga 2024, terlihat adanya fluktuasi jumlah dan persentase kejadian wanprestasi. Pada tahun 2023 jumlahnya meningkat menjadi 2.852 dokumen dengan persentase 38%, dan di tahun 2024 terjadi lonjakan signifikan menjadi 3.800 dokumen atau setengah dari keseluruhan nasabah yang dijamin, yaitu sebesar 50%. Lonjakan ini mengindikasikan bahwa kemungkinan terjadi peningkatan risiko wanprestasi yang cukup serius pada tahun

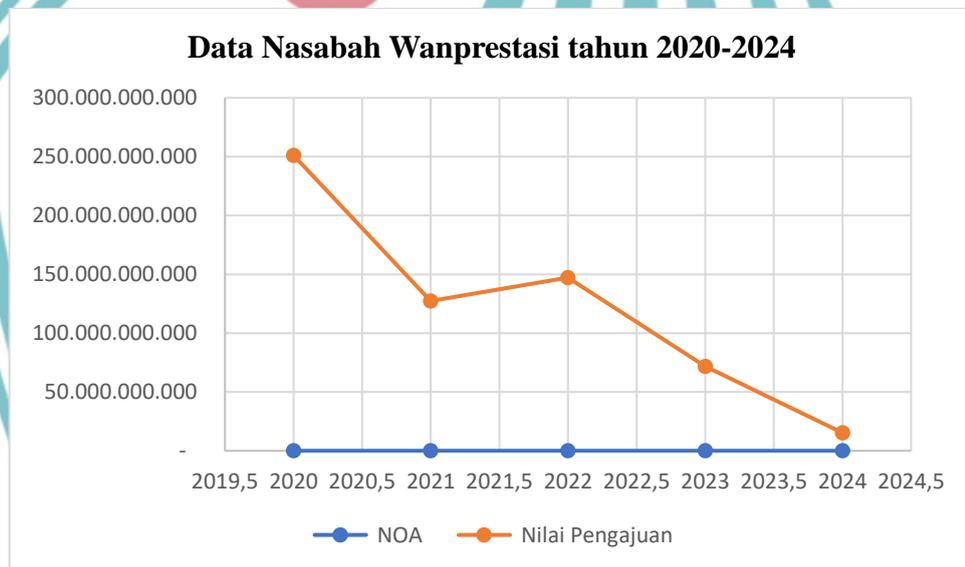


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

terakhir, baik karena kondisi ekonomi makro, perubahan kebijakan internal, maupun lemahnya proses penilaian risiko di awal. Sementara itu, data jumlah nasabah meninggal dunia meskipun jumlahnya menurun, namun persentase dari tahun 2022 sampai 2024 justru mengalami peningkatan. Data ini menjadi penting untuk diperhatikan, karena besarnya persentase klaim akibat kematian berkaitan langsung dengan proses verifikasi dokumen klaim yang menjadi fokus penelitian. Kedua jenis data ini, baik wanprestasi maupun meninggal dunia, memberikan gambaran yang kuat tentang pentingnya efektivitas dan ketelitian dalam proses verifikasi dokumen, terutama dalam menghadapi lonjakan klaim atau risiko yang meningkat dari waktu ke waktu.



Gambar 1. 1. Data Nasabah Wanprestasi PT JPAS tahun 2020-2024
Sumber: Data diolah perusahaan (2025)

Keterangan:

- 1) *Number of Accounts* (NOA) merupakan jumlah nasabah yang mengalami wanprestasi (gagal memenuhi kewajiban pembayaran) sesuai perjanjian dan terlibat dalam proses klaim pada PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Kantor Cabang Jakarta 2.
- 2) Nilai Pengajuan merupakan jumlah dana atau nilai yang dijamin oleh PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah atas nama nasabah, yang kemudian mengalami wanprestasi (gagal bayar).

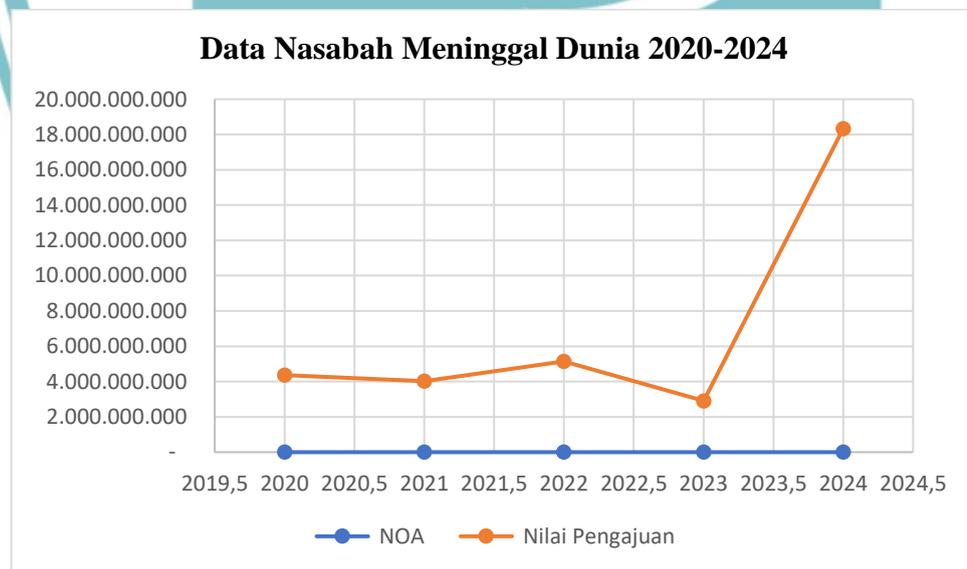


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Berdasarkan data diatas, menunjukkan grafik data nasabah wanprestasi pada PT JPAS Kantor Cabang Jakarta 2 tahun 2020 sampai 2024 mengalami penurunan signifikan dalam nilai pengajuan nasabah yang mengalami wanprestasi selama lima tahun terakhir baik dari segi jumlah nasabah wanprestasi (NOA) maupun nilai pengajuan. Pada tahun 2020, NOA mencapai angka tertinggi yaitu 133.609 nasabah, dengan nilai pengajuan juga berada di puncak sekitar Rp250 miliar. Di tahun berikutnya, 2021, terjadi penurunan signifikan dengan NOA sebanyak 84.686 dan nilai pengajuan turun ke kisaran Rp120 miliar. Meski NOA sedikit meningkat menjadi 91.746 di tahun 2022, nilai pengajuan tetap stabil di kisaran Rp130 miliar, menunjukkan bahwa jumlah kasus naik, namun nilai per kasus cenderung lebih kecil. Penurunan kembali terjadi di tahun 2023, baik pada NOA yang menurun menjadi 50.769, maupun nilai pengajuan yang jatuh ke sekitar Rp70 miliar. Hal ini berlanjut di tahun 2024 dengan angka NOA terendah selama lima tahun terakhir yaitu 22.669 dan nilai pengajuan hanya sekitar Rp20 miliar. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa perlu upaya penanganan wanprestasi pada proses verifikasi klaim secara efektif agar meminimalisir besarnya nilai kerugian yang berpotensi terjadi akibat wanprestasi.



Gambar 1. 2 Data Nasabah Meninggal Dunia PT JPAS tahun 2020-2024
Sumber: Data diolah perusahaan (2025)

Keterangan:

- 1) *Number of Accounts* (NOA) merupakan jumlah nasabah yang meninggal dunia dan memiliki jaminan pembiayaan yang dijamin ke PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Kantor Cabang Jakarta 2.
- 2) Nilai Pengajuan merupakan jumlah dana atau nilai klaim penjaminan yang diajukan oleh Lembaga pembiayaan kepada PT Jaminan Askrindo Syariah Kantor Cabang Jakarta 2 karena nasabah yang dijamin meninggal dunia.

Berdasarkan grafik diatas, menunjukkan bahwa data nasabah meninggal dunia pada tahun 2020 sampai 2024 mengalami fluktuasi yang cukup dinamis dari sisi jumlah nasabah (NOA) dan nilai pengajuan yang terkait. Pada tahun 2020, tercatat sebanyak 1.262 nasabah meninggal dunia dengan nilai pengajuan sebesar sekitar Rp5 miliar. Di tahun 2021, NOA sedikit menurun menjadi 1.182 nasabah, sementara nilai pengajuan juga tetap pada kisaran yang serupa. Tahun 2022 menunjukkan peningkatan baik dalam NOA maupun nilai pengajuan, dengan jumlah nasabah mencapai 1.471 orang dan nilai pengajuan naik sedikit dibandingkan tahun sebelumnya. Namun, pada 2023 terjadi penurunan cukup tajam dalam NOA menjadi 893 nasabah, bersamaan dengan nilai pengajuan yang juga menurun ke titik terendah dalam lima tahun terakhir. Tren ini kemudian berubah drastis pada tahun 2024, di mana NOA melonjak signifikan menjadi 5.249 nasabah, dan nilai pengajuan meningkat sangat tajam hingga mencapai hampir Rp20 miliar. Peningkatan tajam di tahun 2024 ini perlu mendapatkan perhatian khusus, karena dapat mengindikasikan adanya faktor eksternal seperti kondisi kesehatan masyarakat yang memburuk atau dampak dari situasi luar biasa seperti pandemi atau bencana.

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengurangi angka penolakan klaim nasabah, Askrindo Syariah perlu mengambil langkah konkrit dalam memperbaiki sistem administrasi, verifikasi data dan efektifitas komunikasi. Dengan melakukan perbaikan ketiga aspek ini, diharapkan perusahaan tidak hanya dapat mengurangi penolakan klaim, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan asuransi yang diberikan. Sehingga dengan adanya penjaminan ini, lembaga keuangan dapat lebih percaya diri dalam



Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

menyalurkan pembiayaan kepada sektor produktif, sehingga mendukung roda perekonomian secara keseluruhan dengan membuka akses pembiayaan bagi nasabah dengan prinsip syariah. Namun, belum adanya perusahaan penjaminan berbasis syariah yang beroperasi secara penuh (*full-fledged*) menjadi tantangan tersendiri. (Askrindo Syariah, 2022)

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pemahaman lebih lanjut mengenai prosedur klaim nasabah wanprestasi dan meninggal dunia, khususnya di PT Askrindo Syariah Kantor Cabang Jakarta 2, serta memberikan panduan praktis bagi para nasabah, staff dan pihak terkait untuk mengoptimalkan hal tersebut.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa permasalahan yang muncul dalam prosedur verifikasi dokumen klaim wanprestasi dan meninggal dunia di PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Jakarta 2. Permasalahan utama yang perlu dikaji adalah bagaimana prosedur verifikasi dokumen klaim wanprestasi dan meninggal dunia diterapkan, termasuk tahapan serta standar yang digunakan dalam proses tersebut. Selain itu, kendala apa saja yang dihadapi dalam proses verifikasi dokumen menjadi hal krusial yang perlu dianalisis lebih lanjut, seperti ketidaksesuaian data antara dokumen fisik dan sistem, ketidaklengkapan dokumen yang diajukan, serta keterlambatan pelaporan dari mitra kerja.

Kendala-kendala ini tidak hanya mempengaruhi efisiensi internal perusahaan, tetapi juga berpotensi menimbulkan dampak terhadap kelancaran proses klaim, tingkat kepuasan mitra kerja, serta kredibilitas perusahaan sebagai penyedia layanan penjaminan berbasis syariah. Keterlambatan dalam memverifikasi dokumen dapat menghambat proses pencairan klaim kepada mitra lembaga keuangan syariah, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepercayaan serta hubungan kerja sama antara Askrindo Syariah dan mitra bisnisnya.

Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih mendalam mengenai upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi prosedur verifikasi dokumen klaim. Hal ini mencakup optimalisasi sistem verifikasi, perbaikan mekanisme koordinasi dengan mitra kerja, serta penerapan teknologi yang



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

mendukung digitalisasi proses verifikasi agar lebih akurat, cepat, dan sesuai dengan prinsip tata kelola perusahaan yang baik.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diajukan beberapa pertanyaan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana proses verifikasi dokumen klaim wanprestasi dan meninggal dunia yang diterapkan di PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Jakarta 2?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam proses verifikasi dokumen klaim wanprestasi dan meninggal dunia di PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Jakarta 2?
3. Bagaimana dampak kendala dalam proses verifikasi dokumen terhadap kelancaran proses verifikasi klaim?
4. Bagaimana strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses verifikasi dokumen klaim di PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Jakarta 2?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan laporan skripsi ini, antara lain:

1. Mendeskripsikan mekanisme alur kerja proses verifikasi dokumen nasabah klaim wanprestasi dan meninggal dunia pada perusahaan penjaminan terutama pada PT JPAS.
2. Menjelaskan kendala-kendala dan solusi dalam proses verifikasi dokumen klaim wanprestasi dan meninggal dunia pada PT JPAS.
3. Menganalisis dampak dari kendala-kendala tersebut terhadap kelancaran proses verifikasi klaim.
4. Merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses verifikasi dokumen klaim.

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari uraian yang telah dijelaskan, manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan terkait pengetahuan khususnya tentang perusahaan penjaminan syariah, alur dan tata cara klaim dokumen nasabah pada PT JPAS.
2. Secara praktis, hasil dari penelitian ini bagi perusahaan dapat membantu sebagai acuan belajar mahasiswa magang maupun pegawai baru di masa yang akan datang. Selain itu, juga dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa dan peneliti berikutnya dalam melakukan penelitian lanjutan serta menjadi referensi bagi pihak lain yang tertarik untuk melakukan penelitian pada masalah yang sama, sehingga dapat mendorong penelitian lebih lanjut. program studi keuangan dan perbankan syariah mengenai permasalahan yang terkait dengan hubungan perusahaan penjaminan dan perbankan.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Peneliti menetapkan sistematika pembahasan kedalam tiga bagian yang meliputi bagian awal, bagian utama (inti), dan bagian akhir. Untuk lebih jelas perinciannya sebagai berikut:

Pada bagian awal terdiri dari halaman judul, kata pengantar, dan daftar isi.

Pada bagian utama penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang landasan pemikiran dan alasan penelitian secara garis besar untuk melakukan penelitian dengan topik terkait, yang terdiri dari latar belakang permasalahan, identifikasi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang sesuai dan berhubungan dengan topik pembahasan sebagai dasar pemecahan rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, dan disertai beberapa penelitian sebelumnya sebagai rujukan penelitian.



Hak Cipta :

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

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan pendekatan penelitian yang digunakan. Setelah itu terdapat pula penjelasan mengenai ruang lingkup penelitian membahas mengenai data penelitian. Pada bab ini akan diuraikan tentang jenis penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data. Penelitian menggunakan metode analisa deskriptif kuantitatif.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti serta analisis data penelitian yang diperoleh. Pada bab ini akan menunjukkan hasil dari analisis data yang berbentuk angka dan disertai dengan penjelasan. Hasil analisis tersebut dijadikan dasar untuk mengetahui kinerja perusahaan.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian ini, yang berisikan kesimpulan penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran yang dibutuhkan bagi para pihak terkait. Bagian akhir adalah daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai prosedur verifikasi dokumen klaim wanprestasi dan meninggal dunia di PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah (JPAS) Cabang Jakarta 2, dapat disimpulkan bahwa proses verifikasi dokumen klaim pada PT JPAS telah dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur. Alur proses dimulai dari pengajuan dokumen oleh mitra melalui sistem email atau *Host-to-Host* (H2H), dilanjutkan dengan analisis kelengkapan dan validitas dokumen, kemudian dilakukan input data ke sistem, hingga akhirnya diterbitkan Surat Keputusan Klaim. Seluruh proses ini didasarkan pada SOP dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang berlaku, serta didukung oleh target penyelesaian maksimal 14 hari kerja, menunjukkan adanya komitmen terhadap efisiensi waktu dan kepastian layanan.

Dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, di antaranya seperti dokumen yang tidak lengkap atau tidak sesuai, keterlambatan pemenuhan dokumen dari mitra, serta ketergantungan pada jaringan internet dan kompetensi internal tim verifikasi. Kendala ini sebagian besar bersumber dari faktor eksternal (mitra), namun berdampak langsung pada kinerja internal PT JPAS.

Selanjutnya, dampak dari kendala-kendala tersebut adalah terhambatnya proses verifikasi, keterlambatan pencairan klaim, serta meningkatnya beban kerja tim verifikasi karena harus melakukan klarifikasi ulang kepada mitra. Hal ini juga dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mitra dan citra perusahaan secara keseluruhan jika tidak segera ditangani.

Berdasarkan hasil analisis SWOT dan penempatan strategi PT JPAS di kuadran I SO, maka strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses verifikasi antara lain: mengembangkan integrasi sistem digital secara real-time dengan mitra (seperti PNM Mekaar Syariah), melakukan pelatihan bersama dan penyusunan SOP gabungan untuk menyamakan standar klaim, memperkuat infrastruktur jaringan dan sistem keamanan digital, serta meningkatkan kapasitas SDM internal melalui pelatihan berkelanjutan.



Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

Sehingga penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun sistem dan prosedur verifikasi pada PT JPAS telah berjalan cukup baik, namun masih diperlukan langkah-langkah penguatan yang bersifat strategis dan kolaboratif agar proses verifikasi dapat semakin cepat, akurat, dan terpercaya dalam menjawab kebutuhan nasabah serta mitra pembiayaan syariah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran strategis yang dapat dipertimbangkan oleh PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Jakarta 2 guna memperkuat sistem dan layanan verifikasi dokumen klaim. Bagi PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Kantor Cabang Jakarta 2 yaitu mengingat tingginya jumlah klaim wanprestasi dan klaim meninggal dunia, PT JPAS disarankan untuk menyempurnakan sistem digital H2H (*Host to Host*) dengan mitra agar validasi dokumen dapat dilakukan secara otomatis, real-time, dan minim *human error*. Selanjutnya, disarankan peningkatan sistem keamanan digital untuk melindungi dokumen klaim dari potensi kebocoran, pemalsuan, atau akses tidak sah. JPAS juga disarankan membuat standar audit internal secara berkala terhadap proses verifikasi.

Bagi pihak mitra (PNM Mekaar Syariah) disarankan untuk memberikan data nasabah yang lebih lengkap dan akurat, dengan mekanisme izin yang sesuai dengan regulasi data, untuk mempercepat validasi PT JPAS tanpa perlu menunggu dokumen fisik. Lalu ketika adanya perubahan kebijakan internal, disarankan untuk menyesuaikan sistem internal mitra dengan sistem JPAS penting untuk dilakukan agar tidak terjadi ketidaksinkronan data klaim dan dapat mengurangi risiko penolakan dokumen akibat ketidaksesuaian format atau informasi.

Bagi peneliti selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian yaitu mengingat salah satu isu strategis yang muncul adalah digitalisasi dan keamanan data, peneliti selanjutnya dapat menggali lebih dalam pada analisis sistem H2H, resiko siber, atau efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dalam prosedur klaim berbasis syariah. Juga disarankan untuk berfokus pada prosedur verifikasi sehingga hasil penelitian dapat memberi masukan strategis yang lebih berorientasi pada pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, R., Islam, U., Sumatera, N., & Medan, U. (2023). Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(30), 1043–1051.
- Ariski, M., & Daulay, A. N. (2023). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Penolakan Suatu Klaim Nasabah Asuransi (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Pemasaran Medan). *Eksya : Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 158–174. <https://jurnal.stain-madina.ac.id/index.php/eksya/article/view/1233>
- Askrindo Syariah. (2022). Askrindo Syariah.
- Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia. (2021). Apa Yang Dimaksud Dengan Klaim? *Rumah Aaji*. <https://aaji.or.id/articles/apa-yang-dimaksud-dengan-klaim-dan-apa-saja-tujuan-dari-klaim>
- Azis, J. K. (2023). Bentuk Wanprestasi Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen Pada Pt. Federal International Finance Kabupaten Wonosobo Skripsi. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(1), 1–19.
- Batubara, M., Tambunan, K., & Yulika, R. (2023). Strategy In Maintaining Business Partner Loyalty At Pt Askrindo Syariah Financing Guarantee Medan Branch. *International Journal Of Economics, Business And Accounting Research (Ijebar)*, 2023(1), 2–3.
- Bintang, A. (2021). Pengajuan Klaim. *Otoritas Jasa Keuangan (Ojk)*. <https://www.asuransibintang.com/layanan/pengajuan-klaim>
- David, F. R. (2015). *Strategic Management Concepts: A Competitive Advantage Approach*. <https://books.google.com/books?id=Zyopygaacaaj>
- Deny, C. (2018). Wanprestasi Dalam Pelaksanaan Perjanjian Konsinyasi Di Dapur Roti Bu Haryati Diajukan. *Jurnal Serviens Lumine Veritatis*, 8(1053–1064), 10.
- Fei, T., Hotlan, I., & Siwalankerto, J. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Pada Cv. Union Event Planner. *Agora*, 6(1), 1–6.
- Fitriani, D. N. (2019). Kajian Tentang Oral Document: Tinjauan Pada Gerakan Dokumentalis Baru. In *Visi Pustaka* (Vol. 20, Issue 1, Pp. 23–33).
- Hafizha, M. R. (2023). *Verifikasi Adalah: Tujuan, Metode, Dan Contoh Penerapannya*. Detikbali.
- Kristianto, Y. (2015). *Analisis Wealth Management, Perlindungan Dan Pelestarian Aset Pada Lembaga Keuskupan Pangkalpinang*. Uajy.
- Laar, A. S., Asare, M., & Dalinjong, P. A. (2021). What Alternative And Innovative Domestic Methods Of Healthcare Financing Can Be Explored To Fix The

Hak Cipta :

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

Current Claims Reimbursement Challenges By The National Health Insurance Scheme Of Ghana? Perspectives Of Health Managers. *Cost Effectiveness And Resource Allocation*, 19(1), 1–6. <https://doi.org/10.1186/S12962-021-00323-2>

Lemma, L., & Ma, C. (2020). The Role Of Marketing Information Systems On Business Firms Competitiveness: Integrated Review Paper From Business Perspective. *Journal Of Marketing And Consumer Research*, August, 29–42. <https://doi.org/10.7176/Jmcr/72-01>

Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>

Luluwatun Nazla, Rina Samsiyah Agustina, Silva Nuraini, & Siti Nurul Hanapiah, J. A. M. (2024). Strategi Dalam Meningkatkan Eksistensi Asuransi Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 4(1), 14–33.

M. Afif Salim, A. B. S. (2019). *Analisis Swot Dengan Metode Kuesioner* (1st Ed.). Cv. Pilar Nusantara. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=st8peaaaqbaj&oi=fnd&pg=pa13&dq=related:L62lasxmhrj: Scholar.Google.Com/&ots=-C7yxqnnys&sig=Iuwqrjvneq8ffkqgszhhlcgeuu&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia-Perusahaan* (1st Ed.). Remaja Rosdakarya.

Ningrum, T. S. S. D. A. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Usaha Mikro Kecil Menengah* (61st Ed.). Pt Inovasi Pratama Internasional. <https://books.google.co.id/books?id=It2qeaaaqbaj&lpg=pp1&hl=id&pg=pp1#v=onepage&q&f=false>

Nugrohadhi, A. (2015). Pengorganisasian Dokumen Dalam Kegiatan Kepustakawanan. *Khazanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/10.24252/Kah.V3i1a1>

Philip T. Kotler, & Kevin Lane Keller. (2017). *Strategi Kerja Untuk Manajemen Pemasaran*. 320.

Pohan, M. N., & Hidayani, S. (2020). Aspek Hukum Terhadap Wanprestasi Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *Jurnal Perspektif Hukum*, 1(1), 45–58.

Porter, M. E., Collins, J. C., Porras, J. I., Johnson, M. W., Christensen, C. M., Kagermann, H., Kim, W. C., Mauborgne, R., Neilson, G. L., Martin, K. L., Powers, E., Kaplan, R. S., Norton, D. P., Gadiesh, O., Gilbert, J. L., Mankins, M. C., Steele, R., Rogers, P., & Blenko, M. (2008). Strategy Development What Is Strategy? The Five Competitive Forces. *Harvard Business Review*, 80–93. www.hbr.org

Prasetio. (2025). *Guideline Verifikasi Klaim Mekaar 2025*.



Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

- Prelina, D., & Hikmah, F. N. (2025). Tembakau Jember Dalam Kerangka Teori Ketergantungan: Dinamika Ekonomi Lokal Dan Pengaruh Global. *Srodja : Sroedji Journal Administration*, 2(1), 132–146. <https://doi.org/10.70079/Srodja.V2i1.53>
- Rahmatika, C., Ciciolina, & Zaimi, S. (2022). Analisis Manajemen Input Pelaksanaan Prosedur Klaim Non Kapitasi Peserta Jkn-Kis. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, 13(1), 70–80. <http://dx.doi.org/10.30633/Jkms.V13i1.1426>
- Rangkuti, A. N. (2019). *Metode Pendidikan Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Ptk, Dan Penelitian Pengembangan*.
- Riyanto, S., & Azis, M. N. L. (2021). Menilai Kesiapan Program Studi Menghadapi Akreditasi Sembilan Kriteria Melalui Analisis Swot. *Jamp : Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 4(4), 300–306. <https://doi.org/10.17977/Um027v4i42021p300>
- Robbins, S. P. (2018). *Management* (Rolf Bergman & Mary Coulter (Eds.); 8th Editio). Pearson Australia Group.
- Salim, H. S. (2021). *Hukum Kontrak: Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Sinar Grafika.
- Simorangkir, J., Hasan, M. A., & Guntoro. (2015). *Sistem Verifikasi Dokumen Menggunakan Qr Code (Quick Response) Di Prodi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang*. 3.
- Sinaga, N. A., & Darwis, N. (2019). Wanprestasi Dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/red2017-eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=Y%0ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regs-ciurbeco.2008.06.005%0ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup (Ed.); 1st Ed.). Literasi Media Publishing.
- Sudarsono, B. (2016). *Menuju Era Baru Dokumentasi* (1st Ed.). Lipi Press.
- Sumarauw, M. F. (2023). Evaluasi Sistem Dan Prosedur Akuntansi Atas Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan Pada Pt. Askes (Persero) Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 8.
- Suryadi, D. (2018). Peranan Audit-Pengolahan Data Elektronik Sebagai Alat Untuk Meningkatkan Efektifitas Pengolahan. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Syachlan Pratama, R., & Rahmi, M. (2022). Islamic Economics And Business Review Analisis Manajemen Risiko Proses Underwriting Pada Asuransi Syariah : Studi Kasus Pt Asuransi Jiwa Reliance Syariah. *Esbir: Islamic*

Economics And Business Review, 1(2), 155–168.

- Syailendra, M. R., William, K., & Liberty, G. (2023). Wanprestasi Dalam Perjanjian Asuransi (Studi Putusan Pn Jakarta Selatan Nomor 482/Pdt. G/2020/Pn Jkt. Sel). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 540–547.
- Ummah, M. S. (2019). Implementasi Kepatuhan Terhadap Prinsip Syariah Melalui Penggunaan Polis Standar Dalam Asuransi Syariah Lastuti. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. [Http://Scioteca.Caf.Com/Bitstream/Handle/123456789/1091/Red2017-Eng-8ene.Pdf?Sequence=12&Isallowed=Y%0ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Regsciurbeco.2008.06.005%0ahttps://Www.Researchgate.Net/Publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari](http://Scioteca.Caf.Com/Bitstream/Handle/123456789/1091/Red2017-Eng-8ene.Pdf?Sequence=12&Isallowed=Y%0ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Regsciurbeco.2008.06.005%0ahttps://Www.Researchgate.Net/Publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari)
- Utami, A. R. (2017). *Verifikasi Metode Pengujian Sulfat Dalam Air Dan Air Limbah Sesuai Sni 6989 . 20 : 2009*. 2(1).
- Vacheron, C. H., Acker, A., Autran, M., Fuz, F., Piriou, V., Friggeri, A., & Theissen, A. (2023). Insurance Claims For Wrong-Side, Wrong-Organ, Wrong-Procedure, Or Wrong-Person Surgical Errors: A Retrospective Study For 10 Years. *Journal Of Patient Safety*, 19(1), E13–E17. <https://doi.org/10.1097/Pts.0000000000001080>
- Yuandra, S. B. L., Nurbaiti, & Jannah, N. (2023). *Analisis Swot Terhadap Prosedur Klaim Asuransi Produk Unit Link*. 95–106.
- Yusran, H. L., P, T. K., Khotijah, N., Judijanto, L., Apriyanto, A., Kushariyadi, K., Hidayah, N., Nora, L., Pracoyo, A., Amran, E., & Kusumastuti, S. Y. (2025). *Perilaku Konsumen Membangun Strategi Pemasaran* (1st Ed.). Pt. Sonpedia Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=Brvleqaaqbaj&Lpg=Pa26&Ots=Nne3udyqj&Lr&HI=Id&Pg=Pa25#V=Onepage&Q&F=False>
- Zahara, H., Amalia Rahmi, D., & Susi Susanti, A. (2021). Analisis Prosedur Klaim Asuransi Jaminan Kesehatan Nasional Pasien Rawat Inap RSUD Lembang. *Jurnal Health Sains*, 2(7), 877–885. <https://doi.org/10.46799/Jhs.V2i7.219>
- Zega, E. R., & Fadli, Z. (2023). Analisis Sistem Dan Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Pada Ajb Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan. *Ekonomika45 : Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 11(2), 77–84. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.V11i2.2401>

Hak Cipta :

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





Hak Cipta :

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

LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara dengan Kepala Kantor PT JPAS Cabang Jakarta 2

Nama : Khairil
Jabatan : Kepala Kantor PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Jakarta 2
Tanggal : 02 Juli 2025

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan Kepala Kantor PT JPAS Cabang Jakarta 2:

1. Kekuatan (*Strengths*)
 - a. Apa keunggulan dari sistem prosedur verifikasi dokumen yang diterapkan saat ini?
Saat ini sudah diterapkan verifikasi dokumen melalui system H2H (Host to Host), dokumen dan proses verifikasi sudah melalu sistem sehingga lebih efisiensi dalam waktu memverifikasi dokumen klaim nasabah tersebut
 - b. Apakah ada sistem digitalisasi atau SOP (*Standard Operating Procedure*) yang mempermudah proses verifikasi dokumen?
Ada PKS (Perjanjian Kerjasama) antara JPAS dan mitra yang mengatur mekanisme pengajuan klaim sehingga sudah terarah.
 - c. Berapa lama rata-rata proses verifikasi dokumen nasabah klaim ini dilakukan?
Dengan batas waktu maksimal 14 hari kerja, proses ini dirancang agar memberikan kepastian kepada mitra dan nasabah secara tepat waktu. Komitmen ini juga menunjukkan kedisiplinan kerja tim dan tanggungjawab dalam menjaga kualitas layanan
2. Kelemahan (*Weaknesses*)
 - a. Bagaimana dampak dari dokumen tidak lengkap atau kesalahan input terhadap kelancaran proses verifikasi?
Proses verifikasi tertunda sampai pihak mitra melengkapi dokumen dengan batas waktu pemenuhan dokumen yang sudah ditentukan dalam PKS. Jika



Hak Cipta :

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

dokumen tidak dipenuhi sampai batas waktu yang telah ditentukan, maka data nasabah tersebut berpotensi ditolak.

3. Peluang (*Opportunities*)

- a. Apa saja peluang besar untuk prosedur verifikasi dokumen nasabah klaim wanprestasi dan meninggal dunia pada PT JPAS?

Maraknya digitalisasi, sehingga banyak nasabah yang menginginkan kemudahan. Jadi, kami terus meningkatkan sistem dengan baik agar nasabah juga tidak kesulitan

4. Ancaman (*Threats*)

- a. Apa yang menjadi ancaman pada prosedur verifikasi dokumen nasabah wanprestasi dan meninggal dunia pada PT JPAS?

Untuk mengantisipasi hal tersebut, PT JPAS terus memperkuat sistem keamanan IT dengan melakukan pembaruan sistem secara berkala, serta penerapan otentikasi berlapis dalam akses data internal. Selain itu, edukasi dan pelatihan kepada karyawan juga dilakukan agar semua pihak paham pentingnya menjaga kerahasiaan dan keamanan dokumen digital.



Lampiran 2 Wawancara dengan Staf Departemen Klaim PT JPAS

Nama : Alya Jesi Maulida
Jabatan : Staf Departemen Klaim PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah
Cabang Jakarta 2
Tanggal : 25 Juni 2025

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan Kepala Kantor PT JPAS Cabang Jakarta 2:

1. Kekuatan (*Strengths*)
 - a. Bagaimana peran kerja sama tim dalam mendukung kelancaran verifikasi dokumen klaim?
Kerjasama tim sangat perlu supaya meminimalisir kesalahpahaman antartim, harus dipastikan mempunyai pemahaman yang sama terkait prosedur verifikasi dokumen nasabah klaim ini agar dapat diselesaikan dengan benar.
2. Kelemahan (*Weaknesses*)
 - a. Apa kendala yang dihadapi dalam proses verifikasi dokumen klaim wanprestasi dan meninggal dunia?
Ketidaklengkapan dokumen, banyak juga yang NIK nya tidak sesuai dengan KTP, tidak adanya SKK kalau untuk nasabah klaim meninggal dunia dan itu dinyatakan juga sebagai dokumen tidak lengkap.
 - b. Bagaimana dampak dari dokumen tidak lengkap atau kesalahan input terhadap kelancaran proses verifikasi?
Kendala yang sering terjadi itu, kalau *plafond* tidak sesuai dengan sistem, total pengajuan klaim juga tidak sesuai dengan yang diajukan, jadinya menghambat proses klaim
 - c. Apa kendala yang paling sering dihadapi dalam proses verifikasi dokumen klaim wanprestasi dan meninggal dunia?
Kadang masalah jaringan yang lemot, jadi prosedur verifikasi dokumen nasabah klaim agak suka tertunda

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

- d. Apakah ada kendala dalam koordinasi antar divisi?

Para karyawan/staf diharapkan dapat mengoptimalkan sistem H2H dalam menangani proses unduhan data yang tinggi secara bersamaan agar performanya tetap stabil.

3. Peluang (*Opportunities*)

- a. Apakah ada peluang peningkatan kerja sama yang bisa dikembangkan antara PNM Mekaar Syariah dan Askrindo Syariah, khususnya dalam proses klaim?

Akan ada penambahan sdm apabila dalam pengajuan klaim meningkat dan sudah melampaui dari kapasitas sdm yang ada, sehingga verifikasi dokumen lebih efektif.

4. Ancaman (*Threats*)

- a. Apakah pernah terjadi risiko akibat kesalahan verifikasi dari Askrindo Syariah yang berdampak pada layanan kepada nasabah PNM?

Pernah, jadi untuk mengantisipasi hal tersebut, setelah dokumen diverifikasi oleh tim verifikasi, masih ada pengecekan lagi oleh staf admin klaim PT JPAS kantor cabang Jakarta 2 tujuannya supaya prosesnya lebih akurat dan minim kesalahan. Dengan cara ini, perusahaan berusaha menjaga agart tidak ada dampak negatif yang muncul karena kesalahan verifikasi



Hak Cipta :

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

Lampiran 3 Wawancara dengan Staf Administrasi Klaim PT JPAS

Nama : Thalita
Jabatan : Staf Adminisrasi Klaim (tim Analisa) Kantor PT Jaminan
Pembiayaan Askrindo Syariah Cabang Jakarta 2
Tanggal : 25 Juni 2025

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan Kepala Kantor PT JPAS Cabang Jakarta 2:

1. Kekuatan (*Strengths*)

a. Apa saja alur atau tahapan proses verifikasi dokumen untuk klaim nasabah wanprestasi dan meninggal dunia pada PT JPAS Cabang Jakarta 2?

- 1) Pengajuan (via email dan system H2H)
- 2) Analisa pengajuan
- 3) Verifikasi kelengkapan dokumen (tim verifikasi)
- 4) Analisa verifikasi (terbagi menjadi 3 kategori, yaitu: disetujui, ditolak, revisi)
- 5) Registrasi sistem (untuk kategori disetujui)
- 6) Analisa registrasi
- 7) Surat Keputusan Klaim (disetujui, ditolak, revisi)
- 8) *Settle* (untuk nasabah yang sudah disetujui dan register ke system *care*, lalu proses selanjutnya diajukan pembayaran atas klaim nasabah tersebut)
- 9) Untuk kategori revisi (dokumen tidak lengkap atau tidak sesuai) yang sudah JPAS lampirkan pada saat terbit Surat Keutusan Klaim mitra akan mengajukan kembali pengajuan tersebut dengan melengkapi kekurangan dokumen yang dilampirkan, dan diproses kembali pada poin nomor 1 dst.

b. Apa keunggulan dari sistem prosedur verifikasi dokumen yang diterapkan saat ini?

Prosedur verifikasi dokumen klaim dirancang sistematis dan terstruktur dimulai dari pengajuan dokumen melalui sistem H2H, lalu proses analisa dan verifikasi kelengkapan. Nah, selanjutnya yaitu proses validasi hasil



Hak Cipta :

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

verifikasi apakah disetujui, ditolak atau direvisi, dan semuanya tercatat secara transparan

c. Apa saja dokumen yang wajib disertakan dalam masing-masing jenis klaim tersebut?

- 1) Copy Kartu Identitas (KTP) atau Resi Surat Keterangan Elektronik (apabila KTP belum jadi) atau surat keterangan domisili yang mencantumkan NIK
- 2) Formulir Permohonan Persetujuan Perjanjian dan Pencairan Pembiayaan (FP4) yang isinya mencakup Surat Persetujuan Pemberian Pembiayaan/*Offering Letter*, Copy Akad Pembiayaan, bukti Pencairan Pembiayaan
- 3) Laporan Tunggakan Pembiayaan/angsuran yang menunjukkan jumlah hari keterlambatan telah menunggak sesuai dengan Hak Klaim Nasabah.
- 4) Surat Kematian dari instansi atau pemerintah daerah yang berwenang (RT/RW atau Desa/Kelurahan) jika penyebab klaim dikarenakan Meninggal Dunia

2. Kelemahan (*Weaknesses*)

a. Bagaimana dampak dari dokumen tidak lengkap atau kesalahan input terhadap kelancaran proses verifikasi?

Jika dokumen tidak dipenuhi sampai batas waktu yang ditentukan, maka data nasabah tersebut berpotensi ditolak

b. Apa kendala yang paling sering dihadapi dalam proses verifikasi dokumen klaim wanprestasi dan meninggal dunia?

Jaringan internet yang suka hilang-hilang an, membuat proses verifikasi klaim terhambat sehingga pengajuan klaim ke mitra suka telat

c. Apa ada kendala dalam koordinasi dengan pihak mitra?

Sebagai pihak yang berhubungan langsung dengan pihak mitra, kami berusaha untuk meminimalisir kesalahan dalam koordinasi dengan kami melakukan rekonsiliasi bulanan dengan rutin

3. Peluang (*Opportunities*)

a. Apakah ada peluang peningkatan sistem yang dilakukan oleh PT JPAS, khususnya dalam proses klaim?

Untuk saat ini masih dikembangkan sistem H2H dalam verifikasi yang dapat mempermudah dalam memverifikasi dokumen supaya mencapai peningkatan kualitas data dan dokumen



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





Lampiran 4 Wawancara dengan Staf PNM Mekaar Syariah

Nama : Lala Arsela
Jabatan : Staf PNM Mekaar Syariah
Tanggal : 26 Juni 2025

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan Kepala Kantor PT JPAS Cabang Jakarta 2:

1. Peluang (*Opportunities*)

- a. Apakah ada peluang peningkatan kerja sama yang bisa dikembangkan antara PNM Mekaar Syariah dan Askrindo Syariah, khususnya dalam proses klaim?

Mungkin ada ya, dengan pemanfaatan data nasabah PNM Mekaar Syariah oleh PT JPAS (dengan izin tentunya) untuk mempercepat proses verifikasi.

- b. Bagaimana potensi kerja sama eksternal Askrindo Syariah dengan PNM Mekaar Syariah untuk mendukung proses verifikasi?

Kerjasama ini juga melibatkan pelatihan bersama atau SOP gabungan untuk menyamakan standar verifikasi.

- c. Apa saja peluang besar untuk prosedur verifikasi dokumen nasabah klaim wanprestasi dan meninggal dunia pada PT JPAS?

Selain sistem digitalisasi yang diterapkan oleh PT JPAS, dan sekalipun itu mempermudah mempermudah, kami juga menyediakan *service door to door* untuk membantu nasabah yang masih tabu dengan hal berbasis online.

2. Ancaman (*Threats*)

- a. Apakah ada risiko dari pihak nasabah, seperti pemalsuan dokumen atau manipulasi data dalam proses klaim?

Resiko pemalsuan data tersebut memang ada, bahkan kronologi kerugian bisa saja terjadi. Maka penting adanya sistem verifikasi silang dan edukasi kepada nasabah terkait sanksi hukum jika melakukan kecurangan.

- b. Apakah pernah terjadi risiko akibat keterlambatan verifikasi dari Askrindo Syariah yang berdampak pada layanan kepada nasabah PNM?

Keterlambatan verifikasi memang pernah terjadi, terutama ketika dokumen tidak lengkap atau saat beban kerja verifikasi meningkat dan ini berdampak

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

pada kepercayaan layanan PNM Mekaar Syariah. Oleh karena itu, percepatan dan digitalisasi proses penting supaya meminimalisir resiko tersebut.

- c. Bagaimana jika terjadi hal diluar kendali mitra bagi PT JPAS?

Perubahan kebijakan atau prosedur dari pihak mitra memang dapat berdampak pada proses verifikasi oleh PT JPAS jika tidak diiringi dengan koordinasi yang baik. Oleh karena itu, harus tetap menjaga komunikasi aktif dan berkala khususnya dalam menyikapi perubahan prosedur. Ketika terjadi perubahan pun, pasti kami akan melakukan rapat koordinasi segera.





Lampiran 5 Hasil Perhitungan Bobot Analisa SWOT

Faktor Internal	KC	SD K	SA K	SP	Total Nilai	Bobot
Kekuatan (<i>Strenght</i>)						
1. Efisiensi sistem digitalisasi	4	4	4	4	16	0,11
2. Adanya SOP/PKS yang jelas	4	4	4	3	15	0,10
3. Kerjasama tim yang solid	4	4	4	4	16	0,11
4. Alur kerja terstruktur	3	3	3	4	13	0,09
5. Komitmen waktu terstandar	4	3	4	3	14	0,10
Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)						
1. Ketidaklengkapan dokumen	4	4	4	4	16	0,11
2. Dokumen tidak sesuai	4	4	3	4	15	0,10
3. Keterlambatan pemenuhan dokumen	3	3	3	3	12	0,08
4. Jaringan internet	4	4	3	3	14	0,10
5. Kualitas internal (karyawan)	3	3	3	3	12	0,08
TOTAL NILAI					143	
Faktor Eksternal	KC	SD K	SA K	SP	Total Nilai	Bobot
Peluang (<i>Opportunities</i>)						
1. Pengembangan sistem terintegrasi	3	3	3	3	12	0,08
2. Pemanfaatan data nasabah	3	3	4	3	13	0,09
3. Pengembangan SOP bersama	4	4	4	4	16	0,11
4. Penguatan SDM	4	4	4	3	15	0,10
5. Kebiasaan nasabah hidup serba mudah	4	4	4	4	16	0,11
Ancaman (<i>Threats</i>)						
1. Pemalsuan dokumen	4	4	3	3	14	0,10
2. Verifikasi dokumen tidak akurat	4	4	4	4	16	0,11
3. Keterlambatan proses verifikasi dokumen	4	4	4	3	15	0,10
4. Perubahan kebijakan internal mitra	3	3	3	3	12	0,08
5. Keterbatasan sistem keamanan digital	4	4	3	3	14	0,10
TOTAL NILAI					143	

Hak Cipta :

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

Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

