



© 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

PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM MANFAAT ASURANSI JIWA AIA *PROTERM PROTECTION* PADA PT AIA FINANCIAL



DEA FITRIANI

NIM: 2105311025

**POLITEKNIK
NEGERI
TUGAS AKHIR
JAKARTA**

HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Diploma III Politeknik

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2024



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan 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

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Dea Fitriani
NIM : 2105311025
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pengajuan Klaim Manfaat Asuransi Jiwa
AIA *ProTerm Protection* pada PT AIA Financial

Depok, 1 Agustus 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.
NIP. 198007112015041001

Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc.
NIP. 198801142019031005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si.
NIP. 196501311989032001



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

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dea Fitriani
NIM : 2105311025
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pengajuan Klaim Manfaat Asuransi Jiwa
AIA *ProTerm Protection* pada PT AIA Financial

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 1 Agustus 2024
Waktu : 08.00 – 09.00 WIB

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : **Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.**
NIP. 198007112015041001 (.....)

Penguji I : **Dra. Ni Made Widhi Sugianingsih., M.M.**
NIP. 196405071992012001 (.....)

Penguji II : **Riza Hadikusuma., M.Ag.**
NIP. 197404032001121002 (.....)



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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini sesuai dengan waktu yang telah diberikan.

Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Pengajuan Klaim Manfaat Asuransi Jiwa AIA *ProTerm Protection* Pada PT AIA Financial”, diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan pendidikan Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Jakarta. Selama melakukan penyusunan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa pihak yang turut membantu dan memberikan motivasi kepada penulis. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, SE., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Taufik Akbar, M.S.S., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.
4. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing I (satu) yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
5. Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc., selaku dosen pembimbing II (dua) yang telah memberikan penulis masukan serta saran dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Seluruh dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama berkuliah di Politeknik Negeri Jakarta.
7. Ka Steffi Kurnia Sugiarto selaku *Head of Recruitment*, Kak Laurens Benny selaku *Head of Digital Digital Marketing*, Kak Dandy selaku *Head of Training & Development*, Kak Abdiel Zeliq selaku Manajer Sosial Media Agency, serta seluruh staf di PT AIA Financial yang telah membantu dan membimbing penulis selama menjalani Praktik Kerja Lapangan.
8. Keluarga tercinta, Bapak Alfian Alfian dan Ibu Amah Nur Siti Rahmah yang senantiasa selalu mendukung, membimbing, mendoakan, dan memberikan



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

semangat dan kasih sayang yang tulus sepanjang waktu untuk penulis, dan seluruh keluarga yang telah mendukung penulis.

9. Sahabat tercinta, Rhain Alaedean, Adistifanny, Andreas Nino Wibowo, dan Muhammad Sulthan Razan Is yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
10. Teman-teman Diploma III Administrasi Bisnis 2021, khususnya kelas AB-6A
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang senantiasa banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima saran serta masukan yang dapat mendukung Laporan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik. Penulis berharap laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca, terima kasih.

Depok, 19 Juli 2024

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Dea Fitriani



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 PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Metode Pengumpulan Data	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Pengertian Administrasi	5
2.2 Fungsi Administrasi	6
2.3 Pengertian Prosedur.....	6
2.4 Manfaat Prosedur	7
2.5 Persyaratan Pembuatan Prosedur	8
2.6 Pengertian Standar Operasional Prosedur	8
2.7 Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur	9
2.8 Persyaratan Pembuatan Standar Operasional Prosedur	10
2.9 Tahapan Penyusunan Standar Operasional Prosedur	11
2.10 Pengertian Klaim	13
2.11 Tahapan Klaim	13
2.12 Pengertian Asuransi.....	14
2.13 Pengertian Polis Asuransi.....	15
2.14 Pengertian Premi Asuransi	15
2.15 Pengertian Asuransi Jiwa	16
2.16 Jenis-Jenis Asuransi Jiwa	17



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

2.17 Pihak-Pihak dalam Asuransi Jiwa	18
BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN	19
3.1 Sejarah Perusahaan	19
3.2 Logo Perusahaan	20
Sumber: PT AIA Financial, 2023	20
3.3 Visi dan Misi Perusahaan	20
3.4 Struktur Organisasi	21
BAB IV PEMBAHASAN	23
4.1 Prosedur Pengajuan Klaim Manfaat Asuransi Jiwa AIA <i>ProTerm Protection</i> pada PT AIA Financial	23
4.1.1 Prosedur Pengajuan Klaim Manfaat Asuransi Jiwa AIA <i>ProTerm Protection</i> Secara <i>Offline</i> Melalui PT AIA Financial	23
4.1.2 Prosedur Pengajuan Klaim Manfaat Asuransi Jiwa AIA <i>ProTerm Protection</i> Secara <i>Online</i> Melalui ANYA	26
4.1.3 Syarat dan Dokumen Klaim Manfaat Asuransi AIA <i>ProTerm Protection</i> pada PT AIA Financial	34
4.2 Kendala dan Solusi Pengajuan Klaim Manfaat Asuransi Jiwa AIA <i>ProTerm Protection</i> pada PT AIA Financial	37
4.2.1 Kendala Pengajuan Klaim Manfaat Asuransi Jiwa AIA <i>ProTerm Protection</i> pada PT AIA Financial	37
4.2.2 Solusi Pengajuan Klaim Manfaat Asuransi Jiwa AIA <i>ProTerm Protection</i> pada PT AIA Financial	38
BAB V PENUTUP	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	44



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 3. 1 Logo PT AIA Financial	20
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT AIA Financial	21
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Agency (Advisors Alliance Group Indonesia)	22
Gambar 4. 1 Flowchart Prosedur Klaim Asuransi Jiwa PT AIA Financial.....	24
Gambar 4. 2 Prosedur Klaim Asuransi Jiwa Melalui WhatsApp (Anya).....	27
Gambar 4. 3 Nomor WhatsApp (ANYA).....	28
Gambar 4. 4 Chat Awal di WhatsApp (ANYA).....	28
Gambar 4. 5 Kategori Informasi yang dibutuhkan	29
Gambar 4. 6 Pilihan Kategori Pengajuan	29
Gambar 4. 7 Pilihan Menu Klaim.....	30
Gambar 4. 8 Link E-Claim	30
Gambar 4. 9 Tampilan Smart Form.....	31
Gambar 4. 10 Smart Form dan Konfirmasi OTP	32
Gambar 4. 11 Tahapan Pengajuan dan Upload Document di Smart Form	32
Gambar 4. 12 Tahapan Pembayaran dan Unggah KTP untuk Verifikasi.....	33
Gambar 4. 13 Pengisian OTP (One Time Password).....	33
Gambar 4. 14 Notifikasi Pengajuan klaim.....	34



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: Daftar Pertanyaan Wawancara	44
Lampiran 2: Bukti Wawancara dengan Narasumber	45
Lampiran 3: Formulir Klaim Meninggal Dunia.....	46
Lampiran 4: Formulir surat Keterangan Dokter Klaim Meninggal	48
Lampiran 5: Surat Kuasa.....	49





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 I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT AIA Financial (AIA) merupakan perusahaan asuransi jiwa yang berkantor pusat di Jakarta. AIA di Indonesia sebagai salah satu anak perusahaan dari AIA Group yang menyediakan beragam jenis asuransi finansial di dalamnya. Layanan asuransi AIA mencakup asuransi berbasis syariah, seperti asuransi jiwa, kesehatan, kecelakaan diri, serta asuransi yang terkait dengan dengan investasi. Selain itu, AIA juga menawarkan program kesejahteraan karyawan, pesangon, dan Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK). Sebagai perusahaan yang sudah terdaftar oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), AIA menjadi jalur utama bagi individu dan perusahaan untuk mengakses produk-produk asuransi berkualitas dengan berupaya memberikan pelayanan yang mudah bagi setiap nasabah, termasuk dalam proses klaim.

Proses klaim sebagai tahap terakhir dari perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan nasabah. Perusahaan akan membayar atau mengganti kerugian yang dijamin oleh polis dan premi yang dibayar akan dikembalikan kepada pihak tertanggung yang merupakan bentuk kompensasi dari perusahaan asuransi (Syamsiar, 2013). Perusahaan asuransi akan membayar sesuai dengan kerugian yang hilang akibat kematian atau kecelakaan lalu lintas. Sebab, umumnya rata-rata risiko yang sering terjadi disebabkan oleh kecelakaan lalu lintas sebagai penyebab kematian terbesar ketiga di Indonesia (Kemenhub, 2022).

Setiap bentuk risiko yang terjadi, dapat dikendalikan dengan adanya proteksi asuransi jiwa yang mampu memberikan proteksi perlindungan apabila terkena risiko seperti kematian, sakit atau kecacatan. Untuk itu, dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah, AIA harus berkomitmen memberikan proses yang cepat dan maksimal untuk para nasabah agar mendapatkan manfaat asuransi yang



© 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 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

dibutuhkan, salah satunya manfaat asuransi jiwa AIA *ProTerm Protection* yang ada pada PT AIA Financial.

Proses pengajuan klaim manfaat asuransi jiwa AIA *ProTerm Protection* pada PT AIA Financial bisa dilakukan secara *offline* ataupun melalui Tanya Anya ke nomor WhatsApp yang tercantum di AIA. Para nasabah wajib menyimpan seluruh dokumen pendukung klaim asli yang disampaikan kepada AIA dan mengirimkannya kembali dalam kurun waktu 3 bulan sejak pengajuan klaim asuransi AIA *Proterm Protection* melalui Tanya Anya. Jika nasabah tidak menyerahkan dokumen pendukung klaim asli tersebut dalam jangka waktu 3 bulan, maka nasabah berkewajiban mengembalikan klaim yang sudah dibayarkan dan polis asuransi nasabah akan berakhir. Klaim manfaat asuransi jiwa AIA *ProTerm Protection* harus diklaim sesuai dengan jumlah biaya yang dikeluarkan oleh pemegang polis atas klaim tersebut, jika klaim asuransi jiwa disetujui, maka pembayaran akan dilakukan ke rekening yang ditentukan oleh PT AIA Financial.

Proses pengajuan klaim asuransi kepada PT AIA Financial merupakan langkah penting dalam mengklaim manfaat perlindungan dari produk asuransi, terkadang bisa menjadi proses yang menantang bagi para pemegang polis ataupun bagi pihak perusahaan. Kendala pengajuan klaim di AIA sebagian besar berasal dari pengajuan klaim yang sering terjadi penolakan karena pengajuan klaim yang tidak dilengkapi dengan dokumen pendukung asli ataupun masuk dalam daftar pengecualian asuransi. Hal ini yang menyebabkan klaim asuransi ditolak oleh perusahaan. Banyaknya pada nasabah yang melakukan proses pengajuan klaim dengan seluruh agensi, secara langsung membuat AIA perlu mengantisipasi risiko tersebut dengan memberlakukan prosedur yang jelas dalam memberikan pelayanan dalam pengajuan klaim asuransi.

Pada dasarnya, prosedur sebagai pedoman atau garis besar yang diikuti oleh setiap bagian perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Sailendra, 2015). Dalam proses pengajuan klaim asuransi jiwa AIA *ProTerm Protection* dalam implementasinya menggunakan prosedur sebagai acuan dalam melakukan setiap tahapan atau alur yang ada didalamnya. Setiap proses yang ada tidak bisa diabaikan demi mendukung keperluan proses klaim bagi setiap nasabah asuransi AIA. 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

adanya prosedur, maka proses klaim akan dengan mudah dilakukan dengan prosedur dan alur yang jelas. Oleh sebab itu, berdasarkan penjelasan sebelumnya, penulis ingin mengetahui lebih lanjut bagaimana alur klaim asuransi jiwa AIA *ProTerm Protection* dengan melakukan penelitian dan membuat tugas akhir tentang **“Prosedur Pengajuan Klaim Manfaat Asuransi Jiwa AIA *ProTerm Protection* Pada PT AIA Financial”**.

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan penjelasan di atas, tugas akhir ini akan membahas hal-hal sebagai berikut:

- a. Prosedur pengajuan klaim manfaat asuransi jiwa AIA *ProTerm Protection* pada PT AIA Financial
- b. Kendala serta solusi yang dihadapi dalam pengajuan klaim manfaat asuransi jiwa AIA *ProTerm Protection* pada PT AIA Financial

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan ruang lingkup di atas, tujuan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan prosedur pengajuan klaim manfaat asuransi jiwa AIA *ProTerm Protection* pada PT AIA Financial.
- b. Untuk mengetahui dan menjelaskan kendala serta solusi yang dihadapi dalam pengajuan klaim manfaat asuransi jiwa AIA *ProTerm Protection* pada PT AIA Financial.

1.4 Manfaat Penulisan

Dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan, penulis berharap bisa memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat yaitu:

- a. Bagi penulis, tugas akhir ini dapat memberikan wawasan dan pengalaman yang diperoleh selama masa perkuliahan. Mata kuliah yang terkait



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

Administrasi, Pelayanan Prima, serta Aplikasi Komputer dalam menjalankan proses pengajuan klaim manfaat asuransi jiwa AIA *ProTerm Protection* pada PT AIA Financial.

- b. Bagi perusahaan, tugas akhir ini dapat menjadi bahan masukan berupa saran serta ide-ide yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan dan lembaga lainnya yang relevan.
- c. Bagi dunia ilmu pengetahuan, tugas akhir ini dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi pihak yang membutuhkan di dunia pendidikan maupun perusahaan lainnya.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan metode berikut untuk mengumpulkan data dan informasi saat menyusun laporan tugas akhir ini:

- a. Wawancara

Penulis melakukan proses diskusi dan wawancara kepada *financial services sales and marketing, agency manager, administration staff, dan life planner* yang berhubungan dengan tugas akhir yang akan diteliti yaitu mengenai prosedur pengajuan klaim manfaat asuransi jiwa AIA *ProTerm Protection* pada PT AIA Financial.

- b. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan informasi dari dokumentasi yang dikumpulkan selama penyusunan tugas akhir yaitu berhubungan dengan prosedur pengajuan klaim manfaat asuransi jiwa AIA *ProTerm Protection* pada PT AIA Financial.

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 V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan oleh penulis serta berdasarkan pengamatan yang dijalankan selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) mengenai Prosedur Klaim Manfaat Asuransi Jiwa AIA *ProTerm Protection* pada PT AIA Financial, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur klaim manfaat asuransi jiwa AIA *ProTerm Protection* pada PT AIA Financial sudah terlaksana sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh AIA. Pelaksanaan prosedur klaim dapat dengan mudah dilakukan secara *offline* ataupun *online* melalui WhatsApp Anya yang memudahkan bagi setiap nasabah untuk mengajukan klaim di AIA. Prosedur pengajuan yang dilakukan di AIA juga memberikan persyaratan dokumen yang lengkap dalam proses klaim, sehingga nasabah dapat mudah memahami tanpa khawatir dalam mengajukan klaim asuransi.
- b. Dalam pelaksanaan prosedur klaim manfaat asuransi jiwa AIA *ProTerm Protection* pada PT AIA Financial memiliki beberapa kendala yang membuat proses klaim menjadi terhambat dan dapat dibatalkan. Salah satu kendala utama adalah polis tidak aktif atau telah masa berakhir (*lapse*). Selain itu, tidak sesuai syarat klaim, *Pre-existing Condition*, dan masuk daftar pengecualian yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses klaim. Semua kendala yang sering terjadi di AIA dapat mengakibatkan pada penolakan klaim. Namun, kendala tersebut terdapat solusi yang diberikan untuk permasalahan yang terjadi dengan mempertimbangkan pelayanan yang baik bagi nasabah AIA.



5.2 Saran

Berdasarkan kendala yang dihadapi oleh PT AIA Financial dalam proses pengajuan klaim asuransi, penulis memberikan saran yang dapat dijadikan masukan dalam membantu pelaksanaan prosedur klaim asuransi jiwa di AIA agar menjadi lebih lancar dan cepat kedepannya. Para tenaga pemasar AIA Financial turut diberi pelatihan pengembangan mulai dari materi produk asuransi, materi teknis klaim asuransi, serta materi pengembangan *soft skill* untuk meningkatkan kemampuan tenaga pemasar dalam menghadapi berbagai situasi dan permasalahan untuk setiap nasabah AIA. Sehingga, tenaga pemasar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah terutama terkait dengan proses pengajuan klaim asuransi.

Pelatihan bagi tenaga pemasar AIA bukan hanya diberikan oleh calon tenaga pemasar, tetapi semua tenaga pemasar yang sudah bergabung di AIA turut diberikan pelatihan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal untuk semua nasabah. Selain itu, informasi terkait pengajuan turut diinformasikan secara lengkap oleh AIA agar nasabah dapat mudah memahami berbagai persyaratan dan alur prosedur klaim AIA. Dengan demikian, PT AIA Financial dapat menjadi perusahaan asuransi yang profesional dan berdedikasi dalam hal meningkatkan kepuasan nasabah.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Amrin, A. (2006). *Asuransi syariah: keberadaan dan kelebihanannya di tengah asuransi konvensional*. Jakarta: Gramedia
- Arini, T. S. (2014). *Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Jakarta: Penebar Plus (Penebar Swadaya Group).
- Bailah. (2019). *Pengelolaan Administrasi Penduduk Desa*. Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Budi, Afrianto. (2012). *Pengertian dan Tahapan Klaim*. Jakarta: Salemba Empat
- Budisantoso, T., & Triandaru, S. (2005). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: Salemba Empat
- Dewi, Ratna dkk. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Korban/Ahli Waris Akibat Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. *Syiah Kuala Law Journal*, 1(2), 123–144. (<https://jurnal.usk.ac.id/SKLJ/article/view/8483/6854> diakses pada 3 Mei 2024).
- Fauziah, Faridatul. (2016). *Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi*. Jakarta: Fikra Publishing.
- Ganie, A. J. (2023). *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Guntara, Deny. (2016). Asuransi dan ketentuan-ketentuan hukum yang mengaturnya. *Justisi: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(1). (<https://journal.ubpkarawang.ac.id/index.php/JustisiJurnalIlmuHukum/article/view/79/78> diakses pada 12 Mei 2024).
- Hartatik, Indah Puji. (2014). *Buku praktis mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana, 8(1).
- Kamaluddin, A., & Rappana, P. (2017). *Administrasi Bisnis*. Makassar: CV Sah Media.
- Kemenhub, R. I. (2022). Kecelakaan Lalu Lintas Tempati Urutan Tiga Penyebab Kematian. (<https://dephub.go.id/post/read/kecelakaan-lalu-lintas-tempati-urutan-tiga-penyebab-kematian-5131#> diakses pada 19 Juli 2024)
- Kusumawardhani dkk. (2017). *Manajemen Produksi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Latumaerissa, Julius R. (2011). *Bank dan Lembaga keuangan lain*. Jakarta: Salemba Empat.



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

- Martono. (2002). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Yogyakarta: Ekonisia
- Moenir, A. S. (1983). *Pendekatan manusiawi dan organisasi terhadap pembinaan kepegawaian*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Mulhadi, M. (2017). *Dasar-dasar hukum asuransi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mulyadi, S. (2001). *Sistem akuntansi edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nuraida, Ida. (2008). *Manajemen administrasi perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Purnamasari, E. P. (2015). *Panduan Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: Kobis.
- Rastuti, Tuti. (2016). *Aspek Hukum perjanjian asuransi*. Yogyakarta: MediaPressindo.
- Rifka, R. N. (2017). *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Yogyakarta: Huta Publisher
- Riyadi. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sailendra, Annie. (2015). *Langkah-langkah praktis membuat SOP (standard operating procedures)*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Silvanita, K. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Erlangga.
- Sutha, D. W. (2018). *Administrasi Perkantoran*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Sutirman. (2020). *Administrasi Kearsipan di Era Teknologi Informasi*. Yogyakarta: UNY Press.
- Syamsiar, R. (2013). Manfaat dan mekanisme penyelesaian klaim asuransi prudential. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 7(1). (<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPP/article/view/32722> diakses pada 18 Juli 2024)
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usman, F., & Arief, M. (2004). *Security of Life*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

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

Lampiran 1: Daftar Pertanyaan Wawancara

Daftar Pertanyaan Wawancara:

- a. Bagaimana prosedur klaim asuransi jiwa AIA *ProTerm Protection* di PT AIA Financial?
- b. Dokumen apa saja yang diperlukan untuk klaim asuransi jiwa AIA *ProTerm Protection* di PT AIA Financial?
- c. Apa saja persyaratan klaim asuransi jiwa AIA *ProTerm Protection* di PT AIA Financial?
- d. Hambatan apa saja yang terjadi dalam proses klaim asuransi di PT AIA Financial
- e. Bagaimana solusi dalam menangani kendala saat melakukan proses pengajuan klaim asuransi di PT AIA Financial?



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2: Bukti Wawancara dengan Narasumber



Sumber: Dokumentasi penulis, 2024

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 3: Formulir Klaim Meninggal Dunia

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



FORMULIR ISIAN KLAIM MENINGGAL (Diisi oleh Yang Ditunjuk)

PENTING : Persyaratan Klaim

Polis Asli Fotocopy identitas diri (KTP/SIM/Passport) Yang Ditunjuk
 Surat kuasa permintaan data medis Fotocopy Kartu Keluarga Tertanggung / Peserta dan Yang Ditunjuk
 Formulir isian Klaim Meninggal dari dokter yang merawat Tertanggung/Peserta Surat keterangan asli dari Kepolisian (untuk penyebab kematian karena kecelakaan)
 Surat Keterangan Kematian Asli dari Instansi Berwenang Surat kuasa bermaterai (bila Yang Ditunjuk terdiri lebih dari satu orang)
 Fotocopy identitas diri (KTP/SIM/Passport) Tertanggung / Peserta Surat Keterangan *Visum et Repertum*/autopsy asli (bila diperlukan)

YANG BERTANDATANGAN DI BAWAH INI

Nama Lengkap : _____
 Tempat Tanggal Lahir : _____ / _____ / _____
 Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
 Alamat Korespondensi (wajib diisi) : Kompleks : _____
 Jalan : _____ RT/RW : _____
 Blok/Gang : _____ Kelurahan/Desa : _____ Kota/Kabupaten : _____ Kode Pos : _____
 Telepon Rumah : (_____) - _____ Hand Phone : _____
 Telepon Kantor : (_____) - _____ E-mail : _____
 Hubungan dengan Tertanggung : Anak Istri Suami Lain-lain : _____

MENERANGKAN DENGAN SEBENARNYA, BAHWA

Nomor Polis : _____
 Nama Tertanggung / Peserta : _____
 Tempat Tanggal Lahir : _____ / _____ / _____
 Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
 Meninggal karena : Sakit Kecelakaan Lain-lain : _____
 Tanggal Meninggal : _____ / _____ / _____ Jam : _____ : _____
 Tempat Meninggal : Rumah Sakit Rumah Lain-lain : _____
 Nama Dokter yang pernah dikunjungi berkaitan dengan Klaim ini : _____
 Berikan gambaran secara singkat dan jelas mengenai gejala / kejadiannya. Apabila kolom yang disediakan tidak mencukupi, tambahkan keterangan di lembar tersendiri
 Mohon sebutkan nama Rumah Sakit / Klinik / Puskesmas yang pernah dikunjungi Tertanggung/Peserta untuk menjalani pengobatan

KETERANGAN LAIN - LAIN (Wajib diisi - Apabila bagian ini tidak diisi, maka pengajuan klaim tidak dapat kami proses)

Apakah Tertanggung/Peserta Perokok ? Ya Tidak Sejak : _____ / _____ / _____
 Apakah Tertanggung/Peserta diasuransikan di perusahaan asuransi lain ? Ya Tidak
 Nama Perusahaan Asuransi : _____ Nomor Polis : _____
 Apakah Anda terdaftar sebagai wajib pajak di Negara lain ? Ya Tidak *) Jika Ya, Wajib isi Formulir CRS yang ada di website : <http://www.aia-financial.co.id>

PERMINTAAN PEMBAYARAN MANFAAT ASURANSI

Apabila klaim disetujui, pembayaran ditransfer ke :
 Mata Uang : Rupiah USD
 Nama Pemilik Rekening : _____
 Bank / Cabang : _____
 Nomor Rekening : _____

- Pembayaran harus ditujukan kepada Yang Ditunjuk / Yang Dikuasakan. Jika tidak, mohon Yang Ditunjuk / Yang Dikuasakan tanda tangan surat pernyataan diatas materi dengan mengisi tujuan / alasannya.
 - Pembayaran Manfaat Polis selain Manfaat Meninggal bagi nasabah CTF/BAUK, akan ditransfer ke rekening sebagaimana tercantum dalam SPAU / SKOR.

Saya/Kami dengan ini mengakui dan menyatakan Pemegang Polis dan/atau Tertanggung telah memberikan kuasa dan wewenang kepada setiap Tenaga Medis/Rumah Sakit/Klinik/Puskesmas dan atau Laboratorium, perusahaan asuransi atau perusahaan reasuransi, badan, instansi/lembaga atau pihak lain yang mempunyai catatan riwayat kesehatan atau informasi lain mengenai diri Pemegang Polis dan/atau Tertanggung, untuk mengungkapkan kepada Penanggung semua catatan riwayat kesehatan atau informasi lain mengenai diri Pemegang Polis dan/atau Tertanggung yang tidak dapat ditarik kembali atau dibatalkan berhubungan dengan riwayat kesehatan, Penyakit atau perawatan atau informasi lain mengenai diri Pemegang Polis dan/atau Tertanggung untuk diberikan kepada Penanggung.

Saya/Kami menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dan jawaban didalam Formulir Klaim ini termasuk pernyataan dan jawaban dalam setiap pertanyaan kesehatan, formulir tambahan yang diperlukan dan/atau perubahannya adalah lengkap, akurat dan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Saya/Kami menyetujui bahwa apabila pernyataan dan jawaban di Formulir Klaim ini tidak benar, maka Penanggung berhak tidak membayarkan klaim, sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Polis.

Saya/Kami menyatakan bahwa segala dokumen kelengkapan untuk persyaratan klaim menjadi hak Penanggung sejak diserahkan kepada Penanggung untuk pengajuan klaim ini.

Ditandatangani di : _____

 tanggal / bulan / tahun

 Tandatangan Yang Ditunjuk / Yang Dikuasakan

CLM.IND.05.2023

Sumber: Website PT AIA Financial, 2023



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

KUESIONER MANFAAT MENINGGAL

(Untuk diisi oleh Penerima Manfaat Asuransi atau Ahli Waris)

Nama Pemegang Polis :

Nama Tertanggung :

No Polis :

Alamat :

Mohon Informasi Seluruh Riwayat Kesehatan dari data :

Nama Almarhum :

Tanggal Lahir :

TANGGAL BERKONSULTASI / DIRAWAT (tanggal/bulan/tahun)	NAMA RS / DOKTER	ALAMAT & NO TELEPHONE RUMAH SAKIT / KLINIK / DOKTER YANG MERAWAT ALMARHUM	DIAGNOSA PENYAKIT

Mohon meminjamkan hasil-hasil pemeriksaan kesehatan yang dilakukan sehubungan dengan penyakit tersebut.

1. Mohon informasi apakah Almarhum yang disebut diatas, pernah menderita sakit dengan rentang waktu sebagai berikut :
 - a. ± 1 sampai dengan 6 bulan sebelum meninggal, dengan diagnosa
 - b. < dari 1 tahun sebelum meninggal, dengan diagnosa
 - c. ± 1 sampai dengan 5 tahun sebelum meninggal, dengan diagnosa
 - d. ± 5 sampai dengan 10 tahun sebelum meninggal, dengan diagnosa
 - e. > dari 10 tahun sebelum meninggal, dengan diagnosa.....
2. Apakah ada hal – hal lain yang perlu kami ketahui terkait dengan riwayat kesehatan Almarhum ?
.....

Saya yang bertandatangan dibawah ini telah mengisi data riwayat kesehatan Almarhum dengan benar dan data tersebut dapat dipergunakan untuk keperluan proses Klaim.

....., ... / / 20.....

(Nama lengkap dan tanda tangan Penerima Manfaat atau Ahli Waris)



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 mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4: Formulir surat Keterangan Dokter Klaim Meninggal



SURAT KETERANGAN DOKTER / ATTENDING PHYSICIAN'S STATEMENT
KLAIM MENINGGAL / DEATH CLAIM

B

Nama pasien (Patient's name)	<input type="checkbox"/> Laki - laki (Male) <input type="checkbox"/> Wanita (Female)																												
Tanggal lahir / usia (Date of birth / age)	<table border="0"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>tahun (years)</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="font-size: small;">tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)</td> </tr> </table>	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	tahun (years)	tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)																					
<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	tahun (years)																								
tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)																													
Nomor rekam medis (Medical record number)																													
Tanggal perawatan & jumlah hari perawatan (Date of hospitalization & lengths of hospitalization)	<table border="0"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>s.d (to)</td> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>=</td> <td><input type="text"/></td> <td>hari (days)</td> </tr> <tr> <td colspan="14" style="font-size: small;">tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy) tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)</td> </tr> </table>	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	s.d (to)	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	=	<input type="text"/>	hari (days)	tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy) tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)													
<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	s.d (to)	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	=	<input type="text"/>	hari (days)																
tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy) tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)																													
Riwayat penyakit dahulu (Previous medical history)																													
Sejak kapan pertama kali pasien terdiagnosa (On which date the patient first diagnosed)	<table border="0"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>tahun (yy)</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="font-size: small;">tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)</td> </tr> </table>	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	tahun (yy)	tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)																					
<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	tahun (yy)																								
tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)																													
Riwayat penyakit sekarang (Recent medical history)																													
Sejak kapan pertama kali pasien terdiagnosa (On which date the patient first diagnosed)	<table border="0"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>tahun (yy)</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="font-size: small;">tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)</td> </tr> </table>	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	tahun (yy)	tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)																					
<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	tahun (yy)																								
tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)																													
Diagnosa, atau dugaan diagnosa (Diagnosa or pre diagnose)																													
Apa Indikasi Medis untuk Rawat Inap ? (What Medical Indications for Hospitalization?)																													
Diagnosa berhubungan dengan (The diagnose related to)	Kecelakaan (Accident) : <input type="checkbox"/> Ya (Yes) <input type="checkbox"/> Tidak (No) Obat terlarang (Drug abuse) : <input type="checkbox"/> Ya (Yes) <input type="checkbox"/> Tidak (No) HIV (AIDS) : <input type="checkbox"/> Ya (Yes) <input type="checkbox"/> Tidak (No)																												
Terapi Tindakan (Therapy or treatment)																													
Penyebab / penyakit yang mendasari (Cause / underlying disease)																													
Penyebab / penyakit yang mendasari diderita sejak (The date of the caused / underlying diseases occurred)	<table border="0"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>tahun (yy)</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="font-size: small;">tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)</td> </tr> </table>	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	tahun (yy)	tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)																					
<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	tahun (yy)																								
tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)																													
Nama dan alamat Dokter yang merujuk (Name and address of referral Doctor)																													
Apakah pasien pernah konsultasi / dirawat sebelumnya ? (Has the patient ever been consulted / hospitalized before) ?																													
a. Tanggal (Date)	<table border="0"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>tahun (yy)</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="font-size: small;">tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)</td> </tr> </table>	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	tahun (yy)	tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)																					
<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	tahun (yy)																								
tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)																													
b. Diagnosa (Diagnose)																													
c. Nama Dokter (Doctor's name)																													
d. Nama Rumah Sakit (Hospital's name)																													
Tempat dan tanggal meninggal (Place and date of death)	<table border="0"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>tahun (yy)</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="font-size: small;">tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)</td> </tr> </table>	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	tahun (yy)	tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)																					
<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	tahun (yy)																								
tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)																													
Penyebab atau dugaan sebab kematian (Cause of suspected cause of death)																													
Saya, sebagai Dokter yang menangani pasien tersebut di atas menyatakan telah membaca dan menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut di atas dengan lengkap dan benar. (As the Doctor handling the care of the above-mentioned patient, I hereby state that I have read and answered the questions in this form clearly and completely). Nama Dokter : _____ (Doctor's name) Nama Rumah Sakit : _____ (Hospital's name) Alamat Rumah Sakit : _____ (Hospital's address) Tempat dan tanggal : _____ (Place and date)																													
<table border="0"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>/</td> <td><input type="text"/></td> <td>tahun (yy)</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="font-size: small;">tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)</td> </tr> </table>	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	tahun (yy)	tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)						Tandatangan dan nama Dokter _____ Stempel Rumah Sakit _____																
<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	tahun (yy)																								
tanggal (dd) bulan (mm) tahun (yy)																													

F010R10-0818

Sumber: Website PT AIA Financial, 2023



Lampiran 5: Surat Kuasa

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 mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



SURAT KUASA PELEPASAN DATA MEDIS
Power Attorney For Release of Medical Record

Saya yang bertandatangan di bawah ini:
I, the undersigned

Form fields for personal information: Nama Lengkap (Full Name), No KTP (ID Number), Alamat (Address), No. Polis (Policy Number)

Form for relationship with patient: Hubungan dengan Pasien Kandung (Relationship with Patient) with options: Diri Sendiri/Myself, Suami/Istri/Husband/Wife, Anak/Child, Orang Tua/Parent, Saudara/Sibling

dengan ini memberi kuasa secara penuh dan tidak dapat dicabut kembali kepada setiap dokter, praktisi kesehatan, rumah sakit/klินิก/puskesmas/lab-oratorium, perusahaan asuransi, instansi atau pihak lain yang telah memeriksa/merawat/mengobati atau yang mengetahui kondisi kesehatan Pasien, untuk memberikan atau melepas keterangan yang meliputi sebagian atau seluruh data kesehatan medis atau hasil pemeriksaan kesehatan termasuk memberi salinan/fotokopi dokumen untuk keperluan proses klaim kepada PT AIA Financial atau pihak lain yang ditunjuk atas nama:

hereby grant an irrevocable and full power of attorney to every attending physician/doctor, hospital/clinic/public health center/laboratory, any insurance company, institution or any other party who examines/attends/cures or who knows about health conditions the insured, to provide or release information on any or all medical record or examination result including to provide duplicate/copies of the related documents for the purposes of the claim process on behalf of:

Form fields for patient information: Nama Pasien (Patient Name), Tempat dan Tanggal Lahir (Place and Date of Birth), Alamat (Address)

Lebih lanjut, dengan ini saya setuju bahwa data/informasi yang diperoleh dan dikumpulkan oleh PT AIA Financial atau pihak lain yang ditunjuk secara sah oleh PT AIA Financial, termasuk namun tidak terbatas pada data dan informasi sehubungan dengan kesehatan, riwayat medis, dan/atau hasil pemeriksaan kesehatan ("Data") untuk diakses, digunakan dan/atau diungkapkan oleh PT AIA Financial kepada termasuk namun tidak terbatas pada pihak reasuransi, pihak pengelola administrasi, pihak penyedia pelayanan kesehatan (termasuk namun tidak terbatas pada dokter/rumah sakit/klินิก/puskesmas/lab-oratorium), penyidik klaim, asosiasi industri, pengadilan dalam yurisdiksi manapun, badan pemerintah, instansi yang berwenang dan badan hukum manapun lainnya ("Pihak-Pihak yang terlibat"), sebagai satu kesatuan proses klaim asuransi.

Saya bertanggung jawab atas pelepasan dan pengungkapan Data dalam Surat Kuasa ini dan membebaskan serta tidak akan menuntut PT AIA Financial serta Pihak-Pihak yang terlibat atau pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk mengakses, menggunakan, dan/atau mengungkapkan Data dari segala tuntutan, ganti rugi dan/atau atau konsekuensi hukum yang timbul atau mungkin timbul dari pihak manapun sehubungan dengan akses, penggunaan, dan/atau pengungkapan atas Data.

Untuk tujuan pelaksanaan dari Surat Kuasa ini, Pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia dengan ini dikesampingkan, tetapi hanya sepanjang atau memerlukan persetujuan pengadilan untuk mengakhiri Surat Kuasa ini.

Surat Kuasa ini ditandatangani tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Saya setuju bahwa setiap salinan Surat Kuasa ini dianggap sebagai asli dan semua salinan yang diterbitkan merupakan satu kesatuan dan dianggap Surat Kuasa yang sama, mengikat, dan berkekuatan hukum.

Furthermore, I hereby agree that the data/information obtained and collected by PT AIA Financial or other parties appointed to use, disclose as an integral part of the Insurance claim process (including but not limited to reinsurance parties, claims investigators, industry associations, court in any jurisdictions, governmental agencies, regulatory institutions, and any other legal entities).

I am hereby responsible for the release and disclosure of medical record or examination result mentioned herein and release and discharge the doctors/hospitals/clinics/public health centers/laboratories/any insurance companies or other parties from any claims or legal consequences that arise or may arise from any party.

For the purpose of implementation of this Power of Attorney, Article 1266 of the Indonesian Civil code is hereby waived, but only to the extent or requirement to have court approval to terminate this Power of Attorney.

This Power of Attorney is signed without any compulsion from any parties. I agree that any copy of the Power of Attorney shall be deemed as the original and all of copies taken together shall constitute one and the same Power of Attorney.

Signature line: Ditandatangani di/Signed in: and Tanggal/Date:

Signature line: Pemberi Kuasa/The Grantor/Authorizer and Penerima Kuasa/Authorized

Materai 10000

Signature lines with parentheses: (_____)