

***TREND OF LOSS RATIO JP-ASPRI PADA  
PT JASARAHARJA PUTERA  
CABANG SURABAYA***

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Diploma 3  
Program Studi Akuntansi



Oleh:

**SRI ASTITI NUR SURGANINGTYAS**  
**2014410012**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**  
**2017**

**TREND OF LOSS RATIO JP-ASPRI PADA PT JASA RAHARJA  
PUTERA CABANG SURABAYA**

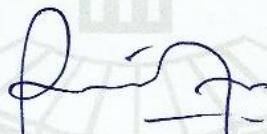
Diajukan oleh:

**SRI ASTITI NUR SURGANINGTYAS**

**NIM : 2014410012**

Tugas Akhir ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 27 Juli 2017



**(Riski Aprilia Nita, SE., M.A)**

## TUGAS AKHIR

### **TREND OF LOSS RATIO JP-ASPRI PADA PT JASARAHARJA PUTERA CABANG SURABAYA**

Disusun oleh

**SRI ASTITI NUR SURGANINGTYAS**  
**NIM : 2014410012**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir  
pada tanggal 24 Agustus 2017.....

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

(Supriyati, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CTA)    (Dr. Nanang Shonhadji, S.E.,M.Si.,CA.,CIBA.,CMA)

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Sri Astiti Nur Surganingtyas  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 16 Januari 1997  
N.I.M : 2014410012  
Program Studi : Akuntansi  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : *Trend of Loss Ratio JP-Aspri pada PT Jasaraha Putera Cabang Surabaya*

Disetujui dan diterima baik oleh :

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3  
Tanggal : 11 Sept 2017

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 11 Sept 2017.

(Putri Wulanditya, SE., M.Ak.,CPSAK)

(Riski Aprillia Nita, SE., M.A)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Belajarlah kalian semua atas ilmu yang kalian inginkan, maka demi Allah tidak akan diberikan pahala kalian sebab mengumpulkan ilmu sehingga kamu mengamalkannya—

**HR. Abu Hasan**

Don't stop when you're tired. Stop when you're done –

**Marilyn Monroe**

Vini, Vidi, Vici—

**Julius Caesar**

### PERSEMBAHAN:

- ♥ Pertama untuk Bapak Sus Setyo Purwandono dan Ibu Catur Titik Rusiyani, thanks for always support and trust to your children. You give us a chance to take our own choices. Ini untuk Bapak yang selalu nungguin Tyas pulang jam berapapun, yang selalu nanyain Tyas ada dimana, yang selalu mastiin kalau Tyas baik-baik aja. Tyas kangen Bapak. Ini buat Ibuk yang selalu dengerin cerita dan keluhan-keluhannya Tyas, yang selalu ingetin Tyas kalau Tyas punya Allah yang tau apa yang terbaik buat Tyas. Tyas sayang Ibuk
- ♥ Kedua untuk Bayu Firmansyah adek lelakiku yang sudah hampir kuliah, duh makasih sudah mengajariku sabar wkwkwk. Btw Mbakyas kangen debat sama kamu. Rajin hafalin Qur'annya, jadi hafidz yang bermanfaat ya dek
- ♥ Ketiga untuk STIE Perbanas Surabaya, ini adalah tugas akhir dari mahasiswi yang telah kau berikan kesempatan untuk kuliah gratis
- ♥ Keempat untuk Ibu Putri Wulanditya, dosen wali yang siap sedia mendengarkan cerita anak-anaknya. Terima kasih sudah mempercayai saya untuk menjadi asisten mahasiswa di beberapa kelas Ibu, terima kasih sudah percaya kepada saya dan kemampuan saya selama ini ibu

- ♥ Kelima untuk Ibu Riski Aprilia Nita, ibu pembimbing Tugas Akhir. Terima kasih untuk Ibu yang selalu bilang bahwa saya bisa lebih dari saya yang sekarang, terima kasih untuk selalu mendorong saya berpikir kritis dan mempersempitakan yang terbaik
- ♥ Keenam untuk rekan-rekan HMJA 2015/2016, terima kasih telah mengizinkan saya menjadi bagian dari kalian dan terima kasih ilmu berorganisasinya
- ♥ Ketujuh untuk teman-teman seperjuangan Diploma Akuntansi '14, duh tiga tahun sama kalian nano-nano sekali, aku bahagia bersama kalian
- ♥ Kedelapan untuk sailormoon, terima kasih kalian berisik. Terima kasih telah berbagi kos an denganku yang tidak ngekos ini
- ♥ Kesembilan untuk sahabat dari SMP, Widya Prihesti Iswarani, Nafiah Rafiqah Rahayu, Veronica Natasia Widiastuti, Mutia Husni Alaniah, Oktaviani Indah Puspita. Semoga kalian lekas menyusul menulis namaku di Skripsi kalian
- ♥ Kesepuluh untuk Mas Adiwanda Ulil Amri, terima kasih sudah banyak membantu saya, menyediakan sarana prasarana untuk mengerjakan TA saya
- ♥ Kesebelas untuk rekan-rekan yang mau saya repot selama saya menyusun tugas akhir, Oktia Lestari dan Sekar Arum Putri Siswati, yaayy aku dapet data ditemenin kalian
- ♥ Keduabelas untuk orang-orang yang mengenal saya, terima kasih sudah menanyakan kapan saya sidang yang akhirnya meotivasi saya untuk menyelesaikan TA ini. Ini lho saya sudah lulus, ati-ati kangen saya.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmad dan karunia-Nya lah Tugas Akhir yang berjudul “Trend of Loss Ratio JP-ASPRI pada PT Jasaraharja Putera Cabang Surabaya” dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan kelulusan Program Studi Diploma 3 Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa bantuan beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, Ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi SE., M.Fin., selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Mohammad Farid, MM., selaku Ketua Program Studi Diploma 3
3. Ibu Riski Aprilia Nita, SE., M.A., selaku Dosen Pendamping yang telah mendampingi, membimbing, dan memberikan arahan selama penyusunan Tugas Akhir
4. Ibu Dwi Nursiwiningsih, selaku Kepala Seksi Umum dan SDM di PT Jasaraharja Putera Cabang Surabaya yang telah membantu dalam proses pengambilan data selama penelitian

5. Bapak Hermanus Dwi Saptono, selaku Kepala Seksi Klaim di PT Jasaraharja Putera Cabang Surabaya yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini

Dalam melakukan penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini masih ditemukan kekurangan, oleh karena itu sangat diperlukan kritik dan saran untuk dapat menyempurnakan penelitian ini di masa mendatang. Penelitian ini semoga dapat bermanfaat bagi banyak pihak.



Surabaya, Juli 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN AKHIR .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK/RINGKASAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penjelasan Judul .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan penelitian.....	6
1.5 Manfaat penelitian.....	6
1.6 Metode penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Asuransi .....	10
2.2 Asuransi Kerugian .....	16
2.3 Asuransi Kecelakaan Diri .....	24
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN .....	29
3.1 Sejarah Perusahaan .....	29
3.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	31
3.3 Struktur Organisasi .....	31
3.4 Produk Usaha.....	33
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	37
4.1 Asuransi Kecelakaan Diri .....	37
4.2 Premi dan Ongkos-Ongkos.....	39
4.3 Beban Klaim .....	41
4.4 Demografi Pemegang Polis dan Penerima Klaim .....	45
4.5 Penyelesaian Klaim .....	50
4.6 Loss Ratio .....	52

BAB V	PENUTUP.....	59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran .....	61
5.3	Implikasi .....	62

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 : Premi dan Santunan	40
Tabel 4.2 : Persentase Ganti Rugi Cacat Tetap	42
Tabel 4.2 : Persentase Ganti Rugi Cacat Tetap (lanjutan)	43
Tabel 4.3 : Demografi Pemegang Polis Baru	46
Tabel 4.4 : Demografi Penerima Klaim	48
Tabel 4.4 : Demografi Penerima Klaim (lanjutan)	49
Tabel 4.5 : Jangka Waktu Pembayaran Klaim	51
Tabel 4.6 : Rincian Jangka Waktu Pembayaran Klaim	51
Tabel 4.7 : Jumlah Premi Selama 2016	54
Tabel 4.8 : Jumlah Klaim Selama 2016	54
Tabel 4.8 : Jumlah Klaim Selama 2016 (lanjutan)	55
Tabel 4.9 : Persentase Loss Ratio Selama 2016	56

## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 1.1 : Persentase Industri Keuangan Non Bank di Indonesia 2014	2
Gambar 1.2 : Grafik Daftar Perusahaan Asuransi Konvensional di Indonesia	3
Gambar 1.3 Grafik Penerimaan Premi Asuransi Kecelakaan Diri	4
Gambar 2.1 Persamaan Asuransi	13
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	32
Gambar 4.1 Persentase Pemegang Polis Baru	47
Gambar 4.2 Persentase Penerima Klaim	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Pembukaan Polis Asuransi Kecelakaan Diri
- Lampiran 2 : Klaim Asuransi Kecelakaan Diri
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Premi
- Lampiran 4 : Tabulasi Data Klaim
- Lampiran 5 : Tabulasi Data Loss Ratio
- Lampiran 6 : Tabulasi Data Jangka Waktu Penyelesaian Klaim
- Lampiran 7 : Pertanyaan dan Jawaban Wawancara
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

***Trend of Loss Ratio JP-ASPRI pada PT Jasaraharja Putera  
Cabang Surabaya***

**Sri Astiti Nur Surganingtyas  
2014410012  
[2014410012@students.perbanas.ac.id](mailto:2014410012@students.perbanas.ac.id)  
STIE Perbanas Surabaya**

**ABSTRACT**

Tingginya minat masyarakat untuk memberikan proteksi bagi dirinya dari kejadian yang tidak pasti di masa mendatang, menyebabkan penerimaan premi untuk asuransi kecelakaan diri meningkat. Setelah membayar premi, pemegang polis dapat mengajukan klaim bila terjadi suatu kejadian untuk mendapatkan ganti rugi, namun dibutuhkan beberapa waktu untuk menyelesaikan proses pembayaran klaim. Perbandingan antara premi yang diterima oleh perusahaan asuransi dengan klaim yang mereka bayarkan, menimbulkan adanya *loss ratio*. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dibahas mengenai jangka waktu penyelesaian klaim dan *loss ratio* perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan data yang telah diperoleh dari perusahaan dan telah diolah. Hasil penelitian ini adalah mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan perusahaan untuk menyelesaikan proses klaim dan bagaimana *loss ratio* yang dimiliki perusahaan selama satu tahun. Sehingga penelitian ini dapat memberikan saran bagi manajemen perusahaan untuk memperbaiki sistematika klaim dan kemampuan keuangan perusahaan.

*Kata kunci : premi, klaim, penyelesaian klaim, loss ratio*

**JP-ASPRI's Trend of Loss Ratio at PT Jasaraharja Putera  
Surabaya Branch Office**

**Sri Astiti Nur Surganingtyas  
2014410012  
[2014410012@students.perbanas.ac.id](mailto:2014410012@students.perbanas.ac.id)  
STIE Perbanas Surabaya**

**ABSTRACT**

*The wishes of society to protect themselves from losses arising of unpredictable accident in the future is rising for a year. It is causing acceptance of premium for personal accident insurance increased. After paying a premium, they can make a claim for the accident of an occurrence to obtaining compensation, but it may take a some time to complete the claim payment process. Comparison between premiums received by insurance company with claims they pay is called loss ratio. Therefore, this study aims to discussed about the term of claims settlement and loss ratio of the company. The study method is using descriptive qualitative that is describing about datas that have been obtained from the company and have been processed. The result of this study is to find out how long it takes the company to completing claim process and ho the company loss ratio during the year. So this study can be providing advice for company management to improving systematics of claim settlement and financial capability of the company.*

**Keywords : premium, claim, claim settlement, loss ratio**