

**SISTEM PENGELOLAAN KLAIM ASURANSI MIKRO KECELAKAAN KESEHATAN
MENINGGAL DUNIA (AMKKM) BRILIFE PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) TBK UNIT WENDIT**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Ahli Madya Perbankan Dan Keuangan



Oleh :

DHEA FITRI PRATIWI
NIM : 202110190511012

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2024

TUGAS AKHIR

**SISTEM PENGELOLAAN KLAIM ASURANSI MIKRO KECELAKAAN
KESEHATAN MENINGGAL DUNIA (AMKKM) BRILIFE PADA
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK UNIT WENDIT**

oleh :

DHEA FITRI PRATIWI

202110190511012

Diterima dan disetujui
Pada tanggal 15 Oktober 2024

Pembimbing I,

Eris Tri Kurniawati, S.E., M.M., Ak

Pembimbing II,

Yunan Syaifullah, S.E., M.Sc



Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si

Ketua Program Studi,

Syamsul Hadi, S.E., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**SISTEM PENGELOLAAN KLAIM ASURANSI MIKRO KECELAKAAN
KESEHATAN MENINGGAL DUNIA (AMKKM) BRILIFE
PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK UNIT**

WENDIT

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dhea Fitri Pratiwi

NIM : 202110190511012

Jurusan : D3 Perbankan dan Keuangan

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 15 Oktober 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji :

Penguji I : Dra. Dwi Susilowati M.M

Penguji II : Dhurotus Sangadah, SE., MM

Penguji III : Eris Tri Kurniawati, S.E., M.M., Ak

Penguji IV : Yunan Syaifullah, S.E., M.Sc

1. 
2. 
3. 
4. 



Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si

Ketua Program Studi,

Syamsul Hadi, S.E., M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : DHEA FITRI PRATIWI

Nim : 202110190511012

Program Studi : DIPLOMA III PERBANKAN DAN KEUANGAN

Email : dheafitripratiwi404@gmail.com

Dengan demikian menyatakan bahwasannya :

1. Tugas akhir ini merupakan hasil karya asli yang bersumber dari Ide saya sendiri, tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan menyalin atau penjiplakan (plagiarism);
2. Bahwa penulisan tugas akhir ini adalah hasil pengamatan atau penulisan saya sendiri, apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa tugas akhir ini adalah jiplakan (plagiarism) maka saya bersedia menerima sanksi akademis;
3. Karya dan pendapat orang lain dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam tugas akhir ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan atau sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan didaftar pustaka;

Malang, 15 Oktober 2024



DHEA FITRI PRATIWI

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| LEMBAR PERSETUJUAN | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| ABSTRAK | ix |
| KATA PENGANTAR | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penulisan | 3 |
| 1.4 Manfaat Penulisan | 3 |
| 1.5 Definisi Istilah | 4 |
| 1.5.1 Klaim | 4 |
| 1.5.2 Pengelolaan | 5 |
| 1.6 Unjuk Kerja | 6 |
| | |
| BAB II HASIL DAN BAHASAN PRAKTIK KERJA | 8 |
| 2.1 Gambaran Umum Perusahaan | 8 |
| 2.1.1 Profil PT Asuransi BRILife | 8 |
| 2.1.2 Sejarah PT Asuransi BRILife | 8 |
| 2.1.3 Lokasi BRILife pada PT BRI Unit Wendit | 9 |
| 2.1.4 Filosofi Logo BRILife..... | 10 |
| 2.1.5 Filosofi Moto BRILife | 10 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.6 Visi dan Misi PT Asuransi BRILIFE | 11 |
| 2.1.7 Core Values BUMN Akhlak | 11 |
| 2.1.8 Struktur Organisasi BRILife Pada BRI Unit Wendit | 13 |
| 2.1.9 Struktur Organisasi BRILife | 14 |
| 2.1.10 Deskripsi Jabatan BRILife | 14 |
| 2.2 Gambaran Umum Unjuk Kerja Yang Dijalankan | 15 |
| 2.2.1 Elemen Kompetensi dan Kriteria Unjuk Kerja | 15 |
| 2.3 Masalah dan Bahasan Unjuk kerja Yang Dijalankan | 17 |
| 2.3.1 Tata cara klaim asuransi mikro kecelakaan bagi nasabah yang meninggal dunia pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Wendit ? | 17 |
| 2.3.2 Tata cara pembayaran klaim asuransi bagi nasabah meninggal dunia pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Wendit ? | 22 |
| 2.4 Kendala Yang Dihadapi dan Solusi | 26 |
| 2.4.1 Kendala Yang Dihadapi | 26 |
| 2.4.2 Solusi | 26 |
| BAB III PENUTUPAN | 28 |
| 3.1 Kesimpulan | 28 |
| 3.2 Saran | 28 |
| DAFTAR PUSTAKA | 30 |
| DAFTAR PENULIS | 32 |
| LAMPIRAN | 33 |

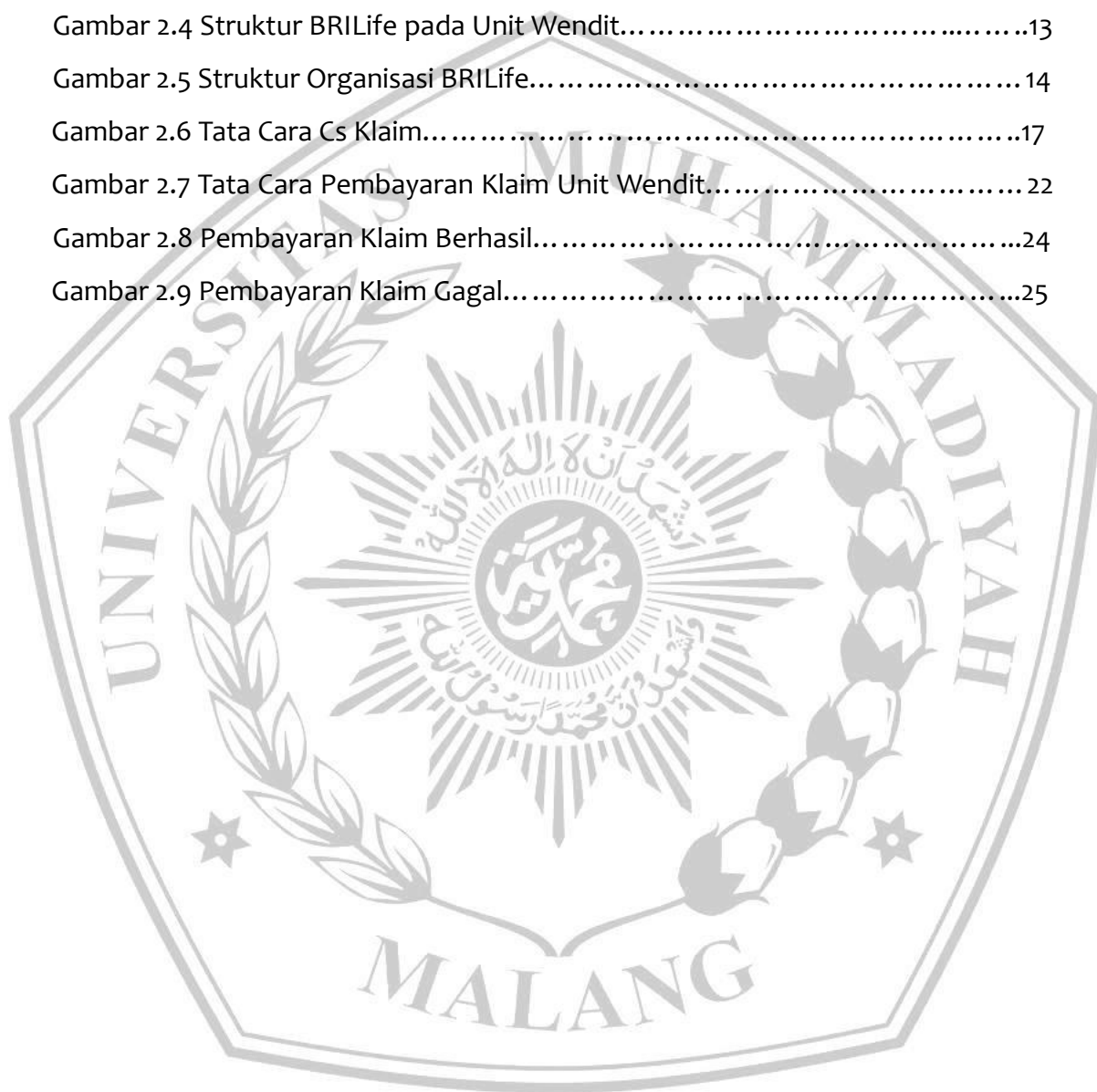
DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Table 1.1 K.65ASR01.004.02 | 6 |
| Table 2.1 Manfaat Asuransi Mikro Kecelakaan Kesehatan Meninggal Dunia | 19 |



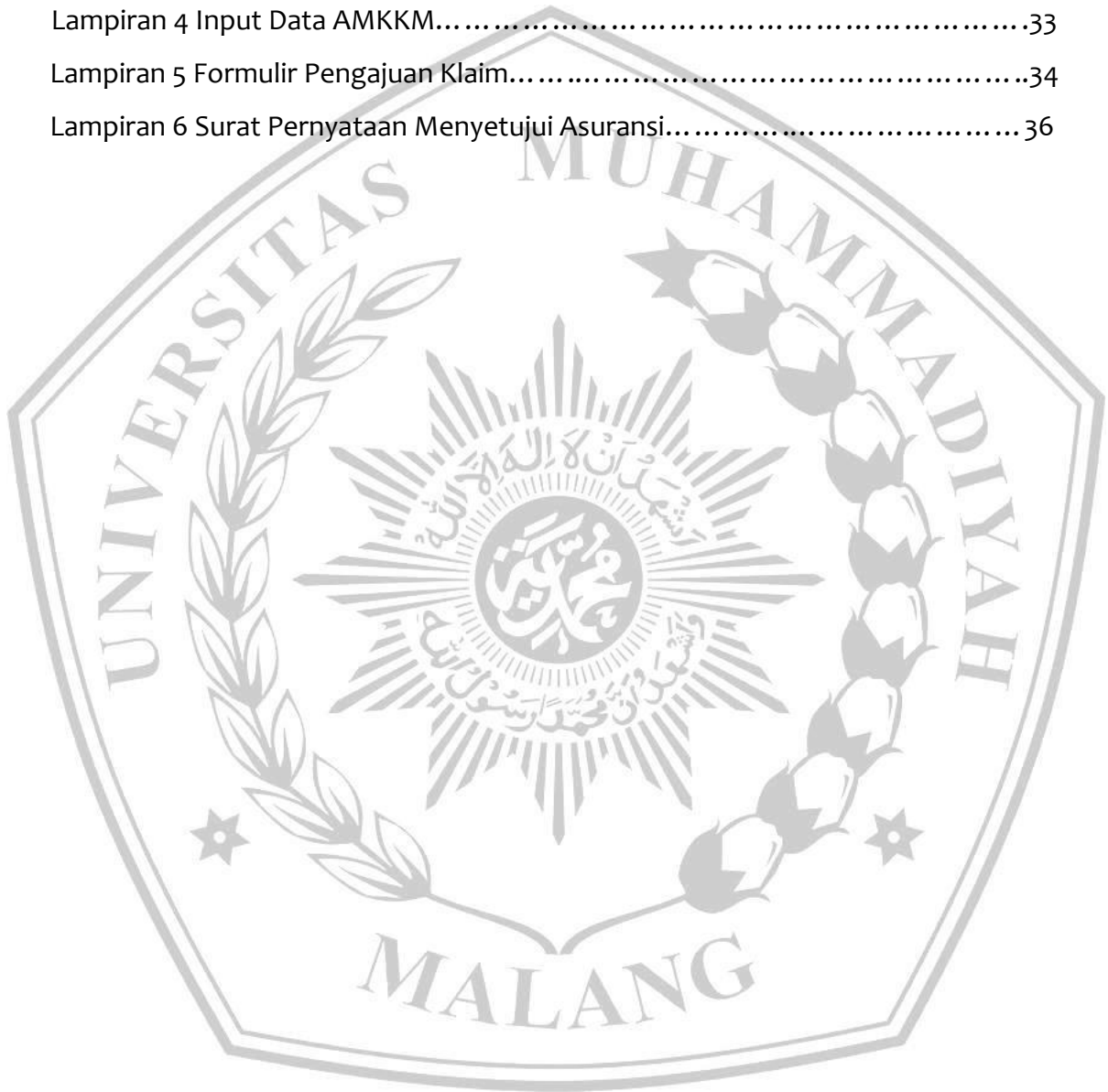
DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Lokasi BRILife pada BRI Unit Wendit..... | 9 |
| Gambar 2.2 Logo BRILife 2023..... | 10 |
| Gambar 2.3 Core Values Akhlak BUMN..... | 11 |
| Gambar 2.4 Struktur BRILife pada Unit Wendit..... | 13 |
| Gambar 2.5 Struktur Organisasi BRILife..... | 14 |
| Gambar 2.6 Tata Cara Cs Klaim..... | 17 |
| Gambar 2.7 Tata Cara Pembayaran Klaim Unit Wendit..... | 22 |
| Gambar 2.8 Pembayaran Klaim Berhasil..... | 24 |
| Gambar 2.9 Pembayaran Klaim Gagal..... | 25 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Surat Keterangan Selesai Magang..... | 32 |
| Lampiran 2 Briefing Pagi diBanking Hall..... | 32 |
| Lampiran 3 Browsur BRILife AMKKM..... | 33 |
| Lampiran 4 Input Data AMKKM..... | 33 |
| Lampiran 5 Formulir Pengajuan Klaim..... | 34 |
| Lampiran 6 Surat Pernyataan Menyetujui Asuransi..... | 36 |



**SISTEM PENGELOLAAN KLAIM BRILIFE ASURANSI MIKRO KECELAKAAN
KESEHATAN MENINGGAL DUNIA (AMKKM) PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) TBK UNIT WENDIT**

Oleh :

DHEA FITRI PRATIWI

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III

Fakultas Vokasi

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas Nomor 246 Malang

Email : dheafitripratiwi404@gmail.com

ABSTRAK

Tugas Akhir ini membahas “Sistem Pengelolaan Klaim Asuransi Mikro Kecelakaan Kesehatan Meninggal Dunia (AMKKM) BRILife Pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Unit Wendit”. Klaim asuransi merupakan bentuk permohonan ganti rugi yang diajukan oleh nasabah kepada pihak asuransi, dan proses pengelolaannya memerlukan pemahaman mendalam atas ketentuan dan prosedur yang berlaku. Penulisan ini bertujuan mendeskripsikan tata cara klaim serta prosedur pembayaran klaim pada asuransi mikro kecelakaan kesehatan meninggal dunia yang diterapkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia Unit wendit. Berdasarkan observasi lapangan, ditemukan beberapa kendala yang dihadapi dalam proses klaim, seperti ketidaklengkapan dokumen nasabah dan pada sistem brisuft mengalami gangguan teknis. Solusi mencakup optimalisasi pelayanan customer service, peningkatan sistem pengelolaan data digital. Penulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak BRI dalam meningkatkan efektifitas pengelolaan klaim asuransi, memberikan kemudahan bagi nasabah, serta menjadi acuan untuk pengembangan asuransi mikro dimasa depan.

Kata Kunci : Klaim Asuransi, AMKKM, BRI Unit Wendit, Pengelolaan Klaim

ABSTRACT : This final assignment discusses "BRILife Accident Health Death Micro Insurance Claim Management System (AMKKM) at PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Wendit Unit". An insurance claim is a form of request for compensation submitted by a customer to the insurance company, and the management process requires an in-depth understanding of the applicable provisions and procedures. This writing aims to describe the claim procedures and claim payment procedures for death health accident microinsurance implemented by PT Bank Rakyat Indonesia Wendit Unit. Based on field observations, several obstacles were found in the claims process, such as incomplete customer documents and the Brisuft system experiencing technical problems. Solutions include optimizing customer service, improving digital data management systems. It is hoped that this writing can contribute to BRI in increasing the effectiveness of insurance claims management, providing convenience for customers, and becoming a reference for the development of microinsurance in the future.

Keywords : Insurance Claims, AMKKM, BRI Wendit Unit, Claims Management



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kasihnya, sehingga saya memiliki kesempatan untuk menyelesaikan proses pembuatan tugas akhir tepat waktu yang berjudul “Sistem Pengelolaan Klaim BRILife Asuransi Mikro Kecelakaan Kesehatan Meninggal Dunia (AMKKM) Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wendit”. Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar A.Md pada program studi Perbankan dan Keuangan program Diploma Tiga Direktorat Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang.

Dengan berakhirnya pengerjaan tugas akhir ini, penulis mengucapkan terimakasih setiap orang yang telah mendukung dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak bimbingan dan kerjasama dari bapak ibu dosen pembimbing sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terimakasih dengan segenap ketulusan hati kepada :

1. Prof. Dr. H Nazaruddin Malik, SE.,M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof Dr. Tulus Winarsunu, M.Si selaku Dekan Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Syamsul Hadi, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma Tiga.
4. Ibu Eris Tri Kurniawati, S.E., M.M., Ak selaku Pembina pkl dan pembimbing I serta Bapak Yunan Syaifullah, S.E., M.Sc selaku pembimbing II.
5. Dra. Dwi Susilowati M.M selaku penguji I dan Ibu Dhurotus Sangadah, SE., M.M selaku penguji II.
6. Seluruh dosen dan staff Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma Tiga yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, pengarahan serta ajaran seluruh ilmu selama masa kuliah penulis.

7. Seluruh karyawan dan karyawan, yang telah secara langsung membimbing, memberi pengarahan serta informasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
8. Teruntuk keluarga tercinta yang senantiasa selalu memberikan kasih sayang, doa, perhatian dan dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan tahapan terakhir pada masa studi.
9. Kepada seluruh teman-teman Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma Tiga Angkatan 2021 yang telah berjuang bersama, saling memberikan semangat hingga saat ini.
10. Kepada seluruh saudara, sahabat, teman-teman yang selalu memberi dukungan kepada penulis.
11. Kepada Pratu Randy Santria Putra yang selalu memberikan perhatian dan dukungan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan tahapan tugas akhir pada masa studi.

Semoga Allah SWT memberikan limpahan pahala atas segala bentuk bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis selalu menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk tugas akhir ini agar bisa lebih baik lagi. Semogga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrita, I., & Arifalina, W. (2021). Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Asuransi Jiwa terhadap Tertanggung dalam Pembayaran Klaim Asuransi. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/Respublica>
- Arsytmalia, B. (2023). paragraf BRILIFE (1). Laporan Kegiatan Magang Perhitungan Estimasi Premis Asuransi Kesehatan Kumpulan Di PT. Asuransi BRI Life.
- BRILife. (2022).
- Guntara, D. (2016). paragraf 1&2 (1). Asuransi Dan Ketentuan-Ketentuan Hukum Yang Mengaturinya, 1 (No 1).
- Hasbiyallah, & Sujudi, N. (2019). Pengelolaan Pendidikan Teori Dan Praktik Pada Lembaga Pendidikan Islam.
- Novita, T. R., Husna, M. F., & Ovami, D. C. (2023). Klaim Asuransi Kesehatan.
- Purwasih, W. (2018). Wahyu Purwasih. Jurnal Warna .
- Saputro, E. P., & Arikunto, S. (2018). Keefektifan Manajemen Program Pembelajaran BIPA (Bahasa Indonesia Bagi Penutur Asing) Di Kota Yogyakarta. Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan, 6(1), 123–138. <http://journal.uny.ac.id/index.php/jamp>




8% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 8%  Internet sources
- 2%  Publications
- 2%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review

-  **Hidden Text**
7 suspect characters on 1 page
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 8%  Internet sources
- 2%  Publications
- 2%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

| | | |
|-------------------------|----------|----|
| 1 | Internet | |
| eprints.umm.ac.id | | 3% |
| 2 | Internet | |
| repository.fe.unj.ac.id | | 3% |
| 3 | Internet | |
| 123dok.com | | 2% |

