



**PENGELOLAAN ADMINISTRASI ASURANSI
PADA PT. ASURANSI JIWASRAYA
SEMARANG BARAT**

TUGAS AKHIR

Diajukan Dalam Rangka Menyelesaikan Studi Diploma III
Untuk Mencapai Gelar Ahli Madya

Oleh :

Nama : TIFOSI PATRIA

NIM : 3354303019

Prodi : Manajemen Perkantoran DIII

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2006**

Persetujuan Pembimbing

TUGAS Akhir ini berjudul “Prosedur Pengelolaan Administrasi Pertanggung
Asuransi pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat” telah disetujui oleh
pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian Tugas Akhir pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 1 Agustus 2006

Pembimbing I

Dra. Murwatiningsih, MM

NIP. 130812919

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Sugiharto, M.Si.

NIP. 131286682

HALAMAN KELULUSAN

Tugas Akhir ini yang berjudul “ **Pengelolaan Administrasi Asuransi pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat** “ telah dipertahankan pada sidang ujian tugas akhir pada :

Hari : Sabtu.

Tanggal : 26 Agustus 2006

Penguji Tugas Akhir

Penguji I

Penguji II

Dra. Murwatiningsih, M.M
NIP. 130812919

Dra. Hj. Nanik Suryani, M.pd
NIP. 131474079

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Agus Wahyudin M.si
NIP. 131658236

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis dadalam Tugas Akhir ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiblanan dari karya tulis orang lain, baik sebagian ataupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam Tugas Akhir ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, Juli 2006.

Tifosi Patria
3354303019

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

1. Jangan bangga dengan apa yang kita terima tapi bersyukurlah dengan apa yang kita berikan.
2. Semakin tinggi batang pohon, akan semakin deras angin yang manerpa.
3. Kita tidak bisa mendapatkan lebih dari apa yang kita inginkan, kita harus puas dengan apa yang kita dapatkan.

Persembahan:

- Bapak dan ibu.
- Kakak dan adik.
- Teman-teman.
- Almamameterku.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

1. Jangan bangga dengan apa yang kita terima tapi bersyukurlah dengan apa yang kita berikan.
2. Semakin tinggi batang pohon, akan semakin deras angin yang menerpa.
3. Kita tidak bisa mendapatkan lebih dari apa yang kita inginkan, kita harus puas dengan apa yang kita dapatkan.

Persembahan:

- Bapak dan ibu.
- Kakak dan adik.
- Teman-teman.
- Almamaterku.

SARI

Tifosi Patria, 2006, *Pengelolaan Administrasi Pada PT Asuransi Jiwasraya Semarang Barat*. Tugas Akhir, Manajemen Perkantoran D3. Universitas Negeri Semarang 2006.

Kata kunci: Pengelolaan, Administrasi, Asuransi

Menyadari arti penting daripada yang tersimpan secara sistematis agar ketika diperlukan dapat dipertanggung jawabkan. Pengelolaan administrasi pada suatu kantor/lembaga berbeda satu sama lainnya, akan tetapi tidak tertutup kemungkinan apabila terjadi persamaan pada prosedur, serta mempunyai manfaat sebagai bahan informasi dalam meningkatkan mutu dan kualitas pengelolaan dokumen agar lebih efisien dan efektif. Permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah : (1) Bagaimana prosedur pengelolaan dokumen masuk di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat ?, (2) Bagaimana prosedur pengklasifikasian dokumen di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat ?, (3) Bagaimana prosedur penyimpanan dokumen pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat ?, (4) Bagaimana prosedur pengelolaan dokumen keluar di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat ?, dan (5) Bagaimana prosedur penyusutan dan pemusnahan dokumen di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat ?. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui bagaimana prosedur pengelolaan dokumen masuk di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat, (2) Untuk mengetahui pengklasifikasian dokumen agar mudah dalam pencarian dokumen apabila akan dibutuhkan, (3) Untuk mengetahui dengan sistem penyimpanan apa yang digunakan di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat, (4) Untuk mengetahui langkah-langkah dalam menangani dokumen keluar di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat, dan (5) Untuk mengetahui cara pemusnahan dan penyusutan dokumen di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi dokumentasi, wawancara, dan studi pustaka. Sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil analisis deskriptif kualitatif dengan gambaran nyata dan fenomena perusahaan menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi asuransi pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat dilaksanakan dengan prosedur yang ada sesuai pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat meliputi penerimaan dokumen masuk, pengklasifikasian dokumen, penyimpanan dokumen, pencatatan dokumen keluar, penyusutan dan pemusnahan dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan pengelolaan administrasi di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat dilaksanakan dengan pengelolaan administrai dilakukan pada dokumen-dokumen yang dimiliki oleh bagian/unit dicatat terlebih dahulu ke dalam buku bantu yang kemudian baru disimpan ke dalam ordner. Prosedur dilakukan dengan cara memeriksa kode dokumen yang berdasarkan atas nomor dan sistem tanggal pembuatan dokumen yaitu harus sesuai dengan nama pemegang polis dan nomor polis, serta memeriksa kelengkapan dokumen

pendukungnya dan yang paling akhir adalah memeriksa keabsahan dokumen tersebut mengenai tanda tangan yang bertanggung jawab.

Simpulan Tugas Akhir pengelolaan administrasi pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat merupakan suatu organisasi yang pasti memerlukan sesuatu unit yang mengelola segala sesuatu yang ada berhubungan dengan kegiatan administrasi. Prosedur pengelolaan administrasi dalam menangani dokumen terdiri dari berbagai langkah-langkah yaitu prosedur penerimaan dokumen masuk, pengklasifikasian dokumen, prosedur penyimpanan dokumen, pencatatan dokumen keluar, tata penyusutan terdiri dari penilaian dokumen; pemindahan dokumen; jadwal retensi sedangkan pemusnahan dokumen dilakukan 10 tahun masa kadaluarsa. Sebagai penutup penulis mengemukakan saran agar dalam pengelolaan administrasi asuransi di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat semakin ditingkatkan misal dalam penerimaan dokumen ada pengelolaan tersendiri karena lebih memudahkan petugas dalam melakukan langkah-langkah penerimaan dokumen, sebaiknya dalam penyimpanan dokumen penyortiran lebih ditingkatkan karena pada waktu dokumen akan dibutuhkan tidak ada dokumen yang kurang dalam penyimpanannya, sebaiknya dalam peletakan dokumen diperhatikan agar ordner-ordner dapat tertata rapi dalam rak arsip ataupun almari arsip yang diletakkan secara menegak, dan dalam penanganan dokumen sebaiknya dilakukan dengan teliti karena akan berakibat fatal apabila mengalami kesalahan dan juga dokumen aktif dikatakan dokumen inaktif apabila sudah tidak mempunyai nilai guna atau sudah kadaluarsa. Masa penyimpanan 10 tahun apabila sudah satu tahun mendekati masa kadaluarsa segera dikelompokkan dan disusutkan ke gudang arsip, pemusnahan dilakukan satu bulan sebelum dimusnahkan yang dibuat panitia terlebih dahulu.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir, yang penulis beri judul: “Pengelolaan Administrasi Asuransi pada PT. Asuransi Jiwa Sraya Semarang Barat” maksud dan tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan mata kuliah TA jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. DR. H. A.T. Soegito, SH.MM, selaku Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Agus Wahyudin, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
3. Drs. Sugiharto, M.Si, selaku Ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
4. Dra. Murwatiningsih, MM, selaku Dosen pembimbing I Tugas Akhir yang arif dan kesabaran yang telah banyak memberikan pengarahan, petunjuk, nasihat, dan bimbingan hingga tersusunnya Tugas Akhir ini.
5. Ibu Hj. Nanik Suryani. M, Pd, Sebagai Dosen pembimbing yang sudah membimbing dan menambah kelengkapan dalam Tugas Akhir ini.
6. Bapak Haryadi, selaku pimpinan PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat.

7. Ibu Christiana Madya Y, selaku Kasi administrasi logistik PT Asuransi Jiwasraya Semarang Barat.
8. Bapak, Ibu, kakak dan adik yang telah memberikan dukungan moril dan material dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Saudara-saudara Eyang Kadis dan saudara-saudara Eyang Jono yang selalu memanjatkan do'a dan memberikan restu demi tercapainya penyusunan ini.
10. Seluruh teman-teman, khususnya teman seangkatan dan teman-teman sekelasku yang secara kompak saling mendukung dan memberi semangat demi suksesnya Tugas Akhir ini.

Akhirnya dengan hati yang tulus penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, Agustus, 2006

Penulis,

Tifosi Patria
NIM. 3354303019

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Persetujuan Pembimbing	ii
Pengesahan Kelulusan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Motto dan Persembahan	v
Sari	vi
Prakata	viii
Daftar isi	x
Daftar Lampiran	xii
Bab I Pendahuluan	
A. Latar belakang masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat atau Kegunaan Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
Bab II Landasan Teori	
A. Manajemen	8
B. Administrasi	10
C. Asuransi	33
Bab III Metodologi Penelitian	
A. Sumber dan Jenis data.....	36
B. Metode Pengumpulan data.....	37

C. Metode Analisis data	38
-------------------------------	----

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Gambaran Umum Perusahaan	40
1. Sejarah Singkat Berdirinya PT. Asuransi Jiwasraya	40
2. Struktur Organisasi Perusahaan	42
3. Layanan Asuransi	54
B. Hasil Penelitian	57
C. Pembahasan (Analisis data)	66

Bab V Penutup

A. Kesimpulan	70
B. Saran	71

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat permintaan dengan hormat.
2. Perjanjian Asuransi (Kartu Polis)
3. Kartu Premi
4. Layanan Penyelesaian Klaim
5. Ketentuan Pembayaran Uang Asuransi dan premi
6. Slip Setoran Bunga dan Asuransi Gadai
7. Surat Ijin Pembayaran (SIP)
8. Perjanjian Kalim
9. Permohonan Izin Penelitian
10. Pemberian Izin Penelitian
11. Surat Pemberitahuan selesai penelitian
12. Surat rekomendasi.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Setiap organisasi atau lembaga mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Salah satu faktor kelancaran tujuan organisasi adalah tersedianya data dan informasi yang berupa perencanaan, pelaksanaan, pemutusan, dan mengurus dokumen-dokumen masuk apabila ada calon pemegang polis yang ingin mengikuti asuransi atau mengurus dokumen untuk kepentingan perusahaan dalam keperluan asuransi. Salah satu sumber data adalah dokumen untuk melancarkan keperluan administrasi. Dokumen tersebut digunakan untuk intern (Penggunaan data dan informasi untuk keperluan pekerjaan dalam kantor) dan untuk keperluan ekstern (Pelayanan kepada masyarakat atau nasabah).

Selain itu administrasi juga berfungsi sebagai rangkaian penataan dalam pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu. Administrasi mempunyai andil yang cukup penting bagi setiap kegiatan organisasi.

Administrasi juga dilengkapi dokumen yang tersimpan secara sistematis agar ketika diperlukan dapat dipertanggung jawabkan. Pengelolaan administrasi pada suatu kantor / lembaga berbeda satu sama lainnya, akan tetapi tidak tertutup kemungkinan apabila terjadi persamaan pada prosedur. Semua prosedur bertujuan agar kegiatan administrasi

berjalan sebagaimana mestinya, karena dalam administrasi diperlukan keputusan yang akan terjadi antara pihak Asuransi dan Nasabah.

Administrasi secara umum di definisikan sebagai proses kerja dengan melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien (Deyung, 1988:6). Administrasi juga dapat diartikan sebagai proses kerja yang berupa penghimpunan, pencatatan, pengolahan, penggandaan, pengiriman, penyimpanan, pemeliharaan, penyusutan dan pemusnahan dokumen (The Liang Gie, 1984:64).

Menyortir menurut Sugiarto, 2005:35 adalah untuk menghindari kesalahan peletakan yang akan berakibat fatal, maka sebelum melakukan peletakan kedalam tempat penyimpanan sebaiknya dilakukan pengelompokan dokumen berdasarkan indeks yang sudah ditentukan. Dengan dilakukan langkah ini akan dapat mempermudah proses peletakan dokumen berdasarkan klasifikasi dan urutan yang sudah ditentukan.

Sistem penyimpanan menurut Sugiarto, 2005:51 adalah sistem yang dipergunakan pada penyimpanan dokumen agar kemudahan kerja penyimpanan dapat diciptakan dan penemuan dokumen yang sudah disimpan dapat dilakukan dengan cepat bilamana dokumen tersebut sewaktu-waktu dibutuhkan. Sistem penyimpanan data pada prinsipnya adalah menyimpan berdasarkan kata tangkap dari dokumen yang disimpan baik berupa huruf maupun angka yang disusun menurut urutan tertentu.

Dengan adanya aktivitas administrasi, maka suatu organisasi mempunyai pusat ingatan, dan sebagai sumber informasi yang akan

melancarkan kehidupan dan perkembangan organisasi perusahaan dalam administrasi selain memutuskan suatu kegiatan juga perlu mengatur dalam pengelolaannya dengan tujuan supaya dokumen atau keperluan dalam administrasi dapat disajikan dengan tepat. Mengingat pentingnya dokumen dalam administrasi yaitu sebagai data pendukung dalam pengambilan keputusan. Dalam pengambilan keputusan tergantung pada tersedianya data yang telah disimpan, serta ketepatan penemuan dokumen dalam administrasi perlu adanya prosedur pengelolaan dokumen.

Asuransi menurut Sri Regjeki, 1985:56 yaitu lembaga tempat penampungan risiko-risiko. Perjanjian tanggung menanggung yang terjadi salah pihak tetanggung mengajukan keikutsertaan dalam asuransi. Tertanggung diwajibkan membayar sejumlah iuran yang sudah ditetapkan sebesar masing-masing yang disebut premi. Pada proses administrasi data yang telah masuk diproses melalui tahapan-tahapan tertentu dalam menjalankan aktifitasnya, seperti yang ada pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat.

Namun kenyataan menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi asuransi pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat menghadapi masalah yaitu sering kali dokumen tidak dapat ditemukan kembali apabila dibutuhkan, hal tersebut terjadi karena kurang ketelitian petugas yang menyimpan dokumen. Sehingga tidak disimpan pada sistem penyimpanan yang sebenarnya, kurangnya tempat penyimpanan sehingga banyaknya ordner yang berserakan (tidak tertata rapi dalam rak arsip atau almari arsip).

Dengan demikian pengelolaan administrasi pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat belum sesuai kaidah yang berlaku dalam penanganan pengelolaan administrasi. Berdasar hal-hal tersebut yang penulis uraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul karya ilmiah, yaitu **Pengelolaan Administrasi Asuransi pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat**. Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan bagi masyarakat luas dan sebagai pertimbangan bagi instansi dalam pengelolaan administrasi.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana prosedur pengelolaan administrasi dalam menangani dokumen di kantor PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat yang meliputi:

1. Prosedur penerimaan dokumen/surat masuk
2. Mengklasifikasi dokumen (surat)
3. Penyimpanan dokumen (surat)
4. Prosedur dokumen keluar
5. Prosedur penyusutan dan pemusnahan dokumen

C. TUJUAN PENELITIAN

Segala aktivitas yang dilakukan pasti mempunyai tujuan tertentu, sehingga penulis mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui penerapan prosedur pengelolaan administrasi yang meliputi:

1. Prosedur penerimaan dokumen/surat masuk
2. Mengklasifikasi dokumen (surat)
3. Penyimpanan dokumen (surat)
4. Prosedur dokumen keluar
5. Prosedur penyusutan dan pemusnahan dokumen

D. MANFAAT ATAU KEGUNAAN PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat ini diharapkan mempunyai manfaat, yaitu :

a. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat, diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan informasi dalam meningkatkan mutu dan kualitas pengelolaan dokumen agar dalam proses pengelolaannya lebih efisien dan efektif sesuai yang diharapkan.

b. Manfaat Teoritis

1. Manfaat bagi penulis

Memberi masukan bagi penulis untuk mengetahui lebih jauh mengenai prosedur pengelolaan administrasi melalui kegiatan penelitian.

2. Manfaat bagi penulis TA selanjutnya

Sebagai bahan informasi yang diharapkan dapat bermanfaat untuk penelitian lanjutan bagi pihak lain dan sebagai perbandingan antara dibangku perkuliahan dengan fakta yang ada dilapangan.

3. Manfaat bagi Universitas

Digunakan sebagai bahan masukan serta bahan tambahan informasi dan referensi bacaan khususnya mengenai pengelolaan administrasi asuransi.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dan memberikan gambaran yang jelas mengenai karya ilmiah ini, maka disusun sistematika sebagai berikut:

1. Bagian pengantar Tugas Akhir ini terdiri dari:

Judul Tugas Akhir, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan kelulusan, pernyataan, motto dan persembahan, sari, prakata, daftar isi, daftar lampiran.

2. Bagian utama Tugas Akhir terdiri dari:

BAB I : Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori menguraikan tentang teori atau konsep-konsep yang mendukung pemecahan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini.

BAB III : Metodologi Penelitian menjelaskan mengenai sumber dan jenis data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan membicarakan mengenai hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian berupa uraian mengenai gambaran umum PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat dan membahas mengenai prosedur pengelolaan administrasi pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat.

BAB V : Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan pembahasan (bab sebelumnya).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Menurut Siagian, 1992:21 Manajemen merupakan kemampuan memperoleh hasil melalui kegiatan orang lain dalam rangka pencapaian tujuan. Definisi tersebut memberi petunjuk bahwa manajemen dapat dilihat sebagai kelompok orang yang menduduki berbagai tingkat jabatan pimpinan dalam suatu organisasi. Sedangkan Menurut Handoko, 1984:8 Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Simpulan Pengertian manajemen adalah sebagai suatu proses penanganan administrasi dan pengawasan usaha para anggota organisasi untuk ditata yang pada intinya bermanfaat bagi instansi atau perusahaan.

2. Fungsi Manajemen

Menurut Sugiarto, 2005: 16 Fungsi manajemen adalah :

- a. Planning (perencanaan) merupakan aspek yang cukup penting dalam merencanakan suatu kegiatan.
- b. Organizing merupakan aspek tindak lanjut dari sebuah perencanaan.
- c. Actuating yaitu pengendalian sejak lahirnya kegiatan hingga pemusnahan melalui pengawasan yang cermat serta terarah.
- d. Controlling meliputi pengawasan dari semua komponen.

Fungsi manajemen menurut Westra, 1980:16 adalah :

- a. Perencanaan (planning).
Perencanaan berarti penggambaran dimuka hal-hal yang harus dikerjakan dan cara bagaimana mengerjakan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.
- b. Penggerakan (actuating).
Penggerakan berarti pendorong semangat kerja dan penjurusan aktivitas bawahan menuju kepada maksud yang dikehendaki dan rencana yang telah ditetapkan.
- c. Pengontrolan (controlling).
Pengontrolan merupakan aktivitas manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan hasil yang dikehendaki.

Simpulan fungsi manajemen adalah untuk dapat bekerja secara efisien dan sehat dalam rangka pencapaian tujuannya, maka yang pertama kali diadakan yaitu mengadakan tindakan perencanaan kemudian manajer yang bersangkutan harus menggerakkan bawahannya untuk melaksanakan dan merealisasikan rencana itu dan akhirnya pelaksanaan tersebut harus dikontrol agar sesuai dengan rencana semula.

B. Administrasi

1. Pengertian administrasi.

Administrasi merupakan rangkaian kegiatan yang wujudnya merencanakan, memutuskan, menyusun, mengatur, mengurus, menyimpan, mengarahkan, membimbing, menyelaraskan, mengendalikan, mengawasi, menyempurnakan dan kegiatan lain semacam itu (Sutarto, 1982:10). Sedangkan Administrasi secara umum didefinisikan sebagai proses kerja dengan melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien (Deyung, 1988:6)

Simpulan Pengertian administrasi adalah sebagai segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerja-pekerjaan induk dan sumber-sumber kegiatan lainnya yang bermaksud mencapai tujuan apapun dalam usaha kerjasama dari sekelompok orang.

2. Pokok pikiran administrasi

Menurut Westra, 1980:9. Adapun batasan administrasi yang digunakan. Pokok-pokok pikiran itu antara lain bahwa:

- a. Administrasi merupakan rangkaian kegiatan penataan.
- b. Kegiatan penataan itu dilakukan oleh sekelompok orang.
- c. Administrasi merupakan usaha kerjasama dari sekelompok orang tersebut.
- d. Usaha kerjasama itu mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.

Menurut Siagian 1992:2. Pentingnya peranan administrasi dapat dilihat melalui pokok pikirannya yang dapat terlihat paling sedikit 3 (tiga) hal yaitu:

- a. Administrasi merupakan suatu seni sekaligus sebagai proses. Sebagai seni penerapan administrasi memerlukan kiat-kiat tertentu yang sifatnya sangat situasional dan kondisional.
- b. Administrasi memerlukan unsur-unsur tertentu yaitu: adanya 2 (dua) orang atau lebih. Orang-orang tersebut bekerja bersama dalam hubungan yang sifatnya formal dan hirarkhis, adanuya tujuan yang ingin dicapai, adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan dan tersedianya sarana dan prasarana tertentu.
- c. Bahwa administrasi sebagai proses kerjasama bukanlah merupakan hal baru karena administrasi sesungguhnya timbul bersama dengan timbulnya peradaban manusia.

Pokok pikiran administrasi dapat disimpulkan suatu kegiatan yang berkerja dalam hal pelayanan guna mencapai tujuan dan suatu rangkaian kegiatan yang dikerjakan oleh sekelompok orang.

3. Fungsi administrasi

Menurut Wursanto, 1981:58. Fungsi administrasi kesekretariatan adalah:

- a. Mengadakan pencatatan atau recording dan semua kegiatan manajemen. Semua hasil pencatatan tersebut berfungsi sebagai alat pertanggung jawaban dan sumber informasi pencatat tersebut harus dilakukan menurut tepat guna dan tepat waktu.
- b. Administrasi kesekretariatan sebagai alat pelaksana pusat ketatausahaan.
- c. Administrasi kesekretariatan berfungsi sebagai alat komunikasi perusahaan atau jawatan.
- d. Administrasi kesekretariatan sebagai alat pelaksana pemegang rahasia perusahaan atau jawatan.
- e. Sebagai pusat dokumentasi atau master file.

Menurut The Liang Gie, 1984:26. Di dalam administrasi juga diperlukan pola yang dilakukan oleh petugas/pegawai kantor yaitu:

- a. Menghimpun : Yaitu kegiatan-kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana-

mana sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan.

- b. Mencatat : Yaitu kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga berwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Dalam perkembangan modern sekarang ini termasuk pula materi keterangan-keterangan itu dengan alat-alat perekam sehingga dapat didengar.
- c. Mengolah : Yaitu bermacam-macam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna.
- d. Mengganda : Yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.
- e. Mengirim : Yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain.
- f. Menyimpan : Yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.

Di suatu lembaga atau perusahaan administrasi mempunyai fungsi yaitu menelaah dan memajukan pelayanan untuk memperoleh keterangan, mencatat, dan menganalisa keterangan yang dengan upaya-upaya memajukan urusan dan mencapai tujuan.

Administrasi itu berupa dokumen yaitu semua obyek yang diberi tugas (bertugas) Untuk memberi keterangan dan keterangan itu dapat berbicara tentang data-data atau bahan. Bahan yang ada kuat dan meyakinkan.

4. Pengertian Dokumen

Dokumen menurut Syamsul, 1994:4 adalah surat-surat atau benda-benda berharga termasuk rekaman yang dapat dijadikan sebagai alat bukti untuk mendukung keterangan supaya lebih meyakinkan. Sedangkan dokumen menurut Sedarmayanti, 2003:12 adalah keterangan yang meyakinkan atau warkat yang digunakan sebagai bahan pembuktian atau untuk mendukung suatu hal dan biasanya berupa arsip penting dan asli.

Dokumen disimpulkan yaitu sebagai tanda bukti yang akan diarsipkan dan sebagai benda berharga yang meyakinkan.

5. Prosedur pengelolaan administrasi

Prosedur pengelolaan Administrasi yaitu berupa urutan pekerjaan bagi karyawan dalam melakukan kegiatan mengurus segenap rangkaian kegiatan penataan yang berupa penghimpunan, pencatatan, pengolahan, penggandaan, pengiriman, penyimpanan, pemeliharaan, penyusutan, dan pemusnahan dokumen yang berupa informasi (The Liang Gie, 1984:60). Sedangkan Pengelolaan administrasi menurut sedarmayanti, 2003:114 adalah pengiriman,

pemrosesan, penyimpanan dan penemuan kembali informasi dapat dilakukan melalui suatu sistem.

Hal-hal yang harus dilakukan dalam pengelolaan administrasi yaitu sebagai berikut:

- a. Pekerjaan membuat tulisan dalam bentuk surat, laporan atau warkat lainnya.
- b. Pekerjaan reproduksi warkat dengan mesin tik, stensil, komputer atau alat mekanis lainnya.
- c. Pekerjaan pencatatan tulisan.
- d. Pekerjaan penghitungan angka-angka penyusutan ikhtisar mengenai sesuatu hal sehingga sederhana dan jelas.
- e. Pekerjaan penerima peredaran dan pengiriman warkat.
- f. Pekerjaan penyimpanan dan penggolongan warkat secara teratur.
- g. Pekerjaan pelayanan tamu dan pemberian keterangan.
- h. Penetapan pedoman baku sehingga alat penilaian dan pengendalian pekerjaan yang berkaitan dengan keterangan.

Prosedur pengelolaan administrasi dalam menangani dokumen terdiri dari:

1. Prosedur penerimaan dokumen (surat) masuk

Prosedur penanganan surat yang baik hendaknya menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Penerimaan.

Tugas penerimaan adalah:

- 1) Mengumpulkan dan menghitung jumlah surat yang masuk
- 2) Meneliti ketepatan alamat sipengirim surat
- 3) Menggolongkan surat sesuai dengan urgensi penyelesaian surat
- 4) Menandatangani bukti pengiriman sebagai tanda bahwa surat telah diterima

b. Penyortiran

Penyortiran dapat dilakukan berdasarkan atas golongan surat biasa, rutin dan rahasia. Penyortiran adalah kegiatan memisah-misahkan surat untuk pengolahan lebih lanjut.

c. Pencatatan

Setelah surat dicatat distempel serta memeriksa ketepatan jenis ataupun jumlah lampiran yang harus diterima maka langkah berikutnya adalah melakukan pencatatan

d. Mengagendakan surat masuk

Mengagendakan surat masuk adalah kegiatan mencatat surat keluar kedalam buku agenda (buku harian). Buku ini biasanya diberi nama buku agenda masuk. Petugasnya dinamakan agendaris. Disetiap surat masuk biasanya diberi nomor agenda surat dan dicatat

e. Pengarahan dan penerusan

Surat-surat yang perlu diproses lebih lanjut, harus diarahkan dan diteruskan kepada pejabat yang berhak mengolahnya

f. Penyampaian surat

Penyampaian surat dilakukan oleh petugas pengarah atau ekspedisi yang dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Surat yang sudah berdisposisi terlebih dahulu dicatat dalam buku ekspedisi intern.
- 2) Menyampaikan surat terlebih dahulu melalui buku ekspedisi kepada pejabat yang bersangkutan.
- 3) Petugas pengarah atau ekspedisi mengembalikannya kepada urusan agenda untuk dicatat dalam buku pengarahan.

g. Penyimpanan berkas atau arsip surat masuk

Penyimpanan berkas atau arsip surat dari pimpinan dilakukan oleh sekretaris dengan mempergunakan metode kearsipan yang berlaku untuk kantor tersebut. Berkas-berkas yang penyimpanannya masih ditandatangani oleh sekretaris (petugas penanganan surat) merupakan berkas atau arsip yang bersifat dinamis, artinya sewaktu-waktu masih digunakan oleh pimpinan untuk bahan pertimbangan (Tedjasutisna, 2000:167).

Wursanto dalam bukunya “Kearsipan I” mengatakan pada dasarnya pengurusan surat masuk meliputi:

a. Penerimaan surat

Menerima surat masuk yang diterima dari kantor atau instansi lain, dan menandatangani surat pengantarnya. Setelah diterima, kemudian pada sampul surat dibubuhi cap dan tanggal penerimaan.

b. Penyotiran

Penyotiran adalah kegiatan memisah-misahkan surat-surat yang diterima dari kantor atau instansi lain kedalam kelompok atau golongan-golongan yang telah ditentukan

c. Pembukaan surat

Pembukaan surat adalah kegiatan yang dilakukan oleh petugas dalam bidang kearsipan untuk mengeluarkan surat dari dalam sampul surat atau dari amplop

d. Pencatatan surat masuk

Setelah surat-surat dikeluarkan dari sampul, sebelum surat-surat disampaikan kepada pejabat yang bersangkutan perlu diadakan pencatatan seperlunya

e. Pengarahan

Setelah surat dicatat surat-surat tersebut disampaikan kepada pengolah, kemudian pengolah mengisi lembar pengantar tanggal dan jam penerima surat, jabatan serta tanda tangan pada kolom yang telah disediakan. Lembar pengantar 1 dikembalikan kepada pengarah untuk kemudian diteruskan kepada penata arsip (unit penyimpanan arsip), sedang lembar ke 2 disimpan unit pengolah.

Prosedur penerimaan dokumen masuk meliputi administrasi pencatatan, pendistribusian, dan pengolahan. Untuk memudahkan maka berikut ini dicantumkan prosedur administrasi untuk dokumen masuk:

- a. Dokumen-dokumen (surat) yang datang diterima kebagian penerimaan. Disini surat disortir dan dikelompokkan sesuai dengan jenis dan kepentingannya untuk diteruskan kebagian-bagian yang mengurus (agendaris).
- b. Bagian-bagian pencatat mencatat di buku agenda (kalau menggunakan sistem buku).
- c. Pengarah memeriksa apakah sudah sesuai dengan catatan pada lembar pengantar.
- d. Tatausaha pengolah surat meneruskan ke pimpinan pengolah setelah duplikat lembar pengantar disimpan sebagai bukti bahwa surat sudah diteruskan ke pimpinan.
- e. Pimpinan pengolah membuat disposisi untuk penyelesaian surat tersebut.
- f. Pelaksana pengolah setelah menerima surat surat dari pimpinan dengan lembar disposisi, maka melaksanakan pengolahan sesuai isi disposisi tersebut.

2. Mengklasifikasi dokumen (surat)

Usaha-usaha untuk mengelompokkan surat dapat membantu menunjukkan tujuan pokok dari tiap komunikasi, informasi, demikian

dapat berguna untuk bidang pelayanan-pelayanan kantor ini. Menurut Moekijat, 1989:23 surat menyurat dalam tiap perusahaan akan menunjukkan bahwa kebanyakan surat dapat digolongkan dalam surat-surat yang berhubungan dengan:

a. Pengaduan-pengaduan

Surat-surat pengaduan adalah surat yang berisi tentang adanya komplain atau ketidakpuasan dari permintaan pelanggan dan biasa surat ini terjadi pada hal penjualan.

b. Kesempatan-kesempatan kerja

Surat kesempatan kerja yang dimaksud adalah surat yang berisi tentang kesempatan kerja atau lowongan pekerjaan hal ini bisa diperuntukkan bagi karyawan itu sendiri yang naik jabatan ataupun dari pihak luar untuk mengisi kekosongan dari perusahaan tersebut.

c. Pembelian

Surat pembelian adalah surat yang isinya mencatat hal-hal atau barang-barang apa yang ingin dibeli yang akan dikirim kepada alamat yang bersangkutan.

d. Penjualan

Penjualan adalah surat yang berisi tentang barang-barang yang telah dijual kepada yang bersangkutan.

e. Kredit

Kredit adalah surat yang berhubungan dengan jual beli akan tetapi cara pembayarannya diangsur sesuai dengan persejuaan kedua belah pihak.

Menurut Pratjihno, 1990:34. Ada pengklasifikasian surat yaitu:

- a. Surat perniagaan (dibuat oleh badan-badan perniagaan atau perindustrian).
- b. Surat jabatan atau surat dinas (dibuat oleh kantor-kantor pemerintahan).
- c. Surat yang tidak termasuk surat perniagaan dan surat dinas (didalam golongan ini termasuk diantaranya surat kekeluargaan)

Seperti diketahui diatas bahwa surat itu bermacam-macam sifatnya. Masing-masing organisasi dalam menggolongkan macam surat tidaklah sama tergantung pada kebutuhan organisasi yang bersangkutan. Penggolongan surat di Biro Administrasi biasanya dikelompokkan menurut jenisnya atau permasalahannya.

3. Prosedur penyimpanan dokumen (surat)

Menurut Sugiarto, 2005:34. Langkah-langkah atau prosedur penyimpanan adalah sebagai berikut:

a. Pemeriksaan.

Sebelum sebuah dokumen disimpan secara tetap maka, kita harus memastikan apakah dokumen tersebut sudah selesai diproses atau

belum. Langkah ini adalah persiapan penyimpanan dokumen dengan cara memeriksa setiap lembar dokumen untuk memperoleh kepastian bahwa dokumen-dokumen bersangkutan memang sudah siap untuk disimpan.

b. Mengindeks

Setelah mendapatkan kepastian untuk penyimpanan dokumen, maka langkah berikutnya mengindeks. Mengindeks adalah pekerjaan menentukan pada nama apa atau subjek apa, atau kata tangkap lainnya, surat akan disimpan. Penentuan kata tangkap ini tergantung kepada sistem penyimpanan yang dipergunakan.

c. Memberi tanda

Setelah menentukan nama atau indeks yang tepat dan sesuai dengan sistem penyimpanan, maka dilakukan pemberian kode. Biasanya diberi kode garis atau lingkaran dengan warna mencolok pada kata tangkap yang sudah ditentukan pada langkah pekerjaan mengindeks.

d. Menyortir

Untuk menghindari kesalahan peletakan yang dapat berakibat fatal, sebelum melakukan peletakan kedalam tempat penyimpanan sebaiknya dilakukan pengelompokan dokumen berdasar indeks yang sudah ditentukan.

e. Menyimpanan/Meletakkan

Penyimpanan yaitu penempatan dokumen sesuai dengan sistem penyimpanan dan peralatan yang digunakan.

Pada hakekatnya penyimpanan dokumen-dokumen dibagi lima sebagai berikut (The Liang Gie, 1998:120):

a. Penyimpanan Menurut Abjad (Alphabetic filing)

Pada penyimpanan ini, warkat-warkat disimpan menurut abjad dari nama-nama orang atau organisasi utama yang tertera dalam tiap-tiap warkat itu. Dalam surat-menyurat antara sebuah perusahaan dengan para langganannya. Misalnya, surat-surat yang ditujukan dan diterima dari para langganan itu disimpan menurut urutan abjad nama masing-masing langganan.

b. Penyimpanan menurut pokok soal (Subject filing)

Warkat-warkat dapat pula disimpan menurut urusan yang dimuat dalam tiap-tiap warkat. Misalnya surat-menyurat yang mengenai iklan dikumpulkan menjadi satu di bawah judul "Iklan" warkat-warkat yang sudah dikelompok-kelompokkan menurut pokok soalnya itu kemudian disimpan juga menurut urutan abjad judul-judul urusan itu.

c. Penyimpanan Menurut wilayah (Geographic filing)

Surat-surat yang akan dipelihara oleh sebuah organisasi dapat pula disimpan menurut pembagian wilayah. Disini dipakai pula sistem abjad untuk mengatur urutan nama-nama langganan itu, tetapi pengelompokan utamanya adalah menurut pembagian wilayah.

d. Penyimpanan Menurut Nomor (Numeric filing)

Pada sistem penyimpanan ini, warkat yang mempunyai nomor disimpan menurut urutan angka dan terus meningkat hingga bilangan yang lebih besar.

e. Penyimpanan Menurut Tanggal (Chronological filing)

Sebagai sistem terakhir untuk menyimpan warkat-warkat ialah menurut urutan tanggal yang tertera pada tiap-tiap warkat itu.

Tata cara penyimpanan dokumen dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut:

- a. Setiap pokok soal dibuatkan map sendiri-sendiri guna menyimpan surat-suratnya. Map hendaknya menggunakan map biasa tanpa jepitan kawat untuk mempermudah meletakkan dan mengambilnya.
- b. Di dalam berkas, surat disusun berdasarkan nomor urutan yang tertera di buku agenda. Nomor kecil di bawah, sedangkan nomor besar di atas.
- c. Segenap berkas kemudian disimpan kedalam filling cabinet atau kotak berkas disusun menurut urutan abjad nama pokok soalnya.
- d. Berkas-berkas di taruh secara vertikal atau menegak. Setiap penggantian abjad diberi batas.
- e. Untuk mengetahui dengan cepat nama-nama pokok soal yang ada dibuatkan daftar nama pokok soal.
- f. Surat yang bersifat rahasia disimpan kedalam berkas tersendiri.

4. Pencatatan dokumen keluar

Menurut Tedjasutisna, 2000:175 Prosedur penanganan surat keluar yang baik hendaknya menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Pembuatan konsep surat

Konsep surat disebut juga dengan istilah draft. Konsep surat dibuat dan disusun sesuai bentuk surat yang benar atau yang dikehendaki pemimpin.

b. Pengetikan

Setelah konsep surat mendapat persetujuan dan memperoleh kode/nomor surat, diserahkan ke unit pengetikan/penggandaan surat. Kemudian kepala unit pengetikan harus tekun dan meneliti hasil pengetikan konsep surat hingga konsep surat itu menjadi bentuk surat, setelah melalui koreksi kesalahan.

c. Mengetik surat dalam bentuk akhir

Konsep yang telah disetujui pemimpin kemudian diketik dalam bentuk akhir pada kertas berkepala surat.

d. Penandatanganan

Bentuk surat itu kemudian disampaikan kepada pimpinan atau pejabat yang berwenang untuk menandatangani.

e. Pencatatan

Dalam pencatatan ini, kegiatan-kegiatan yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

- 1) Bentuk surat yang telah ditandatangani, di cap disertai kelengkapan lainnya, seperti (Lampiran dan amplop)
- 2) Surat dinas resmi ini lebih dulu dicatat dalam buku verbal oleh petugas yang disebut verbalis
- 3) Setelah selesai dicatat dalam buku verbal, surat siap untuk dikirim.

Langkah-langkah pencatatan dokumen yang akan dikeluarkan oleh instansi/perusahaan adalah sebagai berikut (Sedarmayanti, 2003:93):

- a. Meneliti kelengkapan surat dan pengisian kartu kendali.
- b. Memberi stempel instansi pada surat, serta menyiapkan sampul atau amplopnya dan diteruskan ke bagian ekspedisi untuk dikirim ke alamatnya.
- c. Kartu kendali (putih/lembar 1) di sampaikan kepangarah untuk disimpan dan berfungsi sebagai kartu kontrol.
- d. Tembusan surat dicap tanggal pengiriman surat beserta kartu kendali (kuning/lembar 2) yang telah diparaf dikembalikan ke unit pengolah supaya diketahui bahwa suratnya telah diterima oleh pencatat.
- e. Kartu kendali (kuning/lembar 2) tadi akhirnya diserahkan ke peneta arsip untuk disimpan sebagai pengganti surat.

Simpulan pencatatan dokumen keluar adalah mencatat dokumen yang keluar dari file atau mencatat dokumen yang dikeluarkan perusahaan guna keperluan administrasi. Pada dasarnya tertutup artinya tidak sembarang orang dapat mengetahui dari isi dokumen tersebut. Dokumen disimpan sebagai sumber informasi, hal ini terbuka kemungkinan bagian lain ingin mengetahui informasi yang bersumber kepada dokumen sedangkan dokumen itu tidak dimiliki oleh bagian lain. Oleh karena itu harus diadakan pencatatan dokumen.

5. Prosedur penyusutan dan pemusnahan dokumen

Sejak dokumen diciptakan hingga dokumen itu disingkirkan sebaiknya harus dibuat pengawasan yang efektif pengawasan penciptaan dokumen itu meliputi kegiatan manajemen dokumen yang terdiri atas manajemen fungsi administrasi pengadaan korespondensi, formulir, laporan, dan petunjuk.

a. Penyusutan dokumen.

Menurut Sedarmayanti, 2003:107. Langkah-langkah pelaksanaan penyusutan:

- 1) Menyiangi, yaitu memilih/mengambil yang tidak berguna, supaya arsip berkurang.
- 2) Menyiapkan peralatan untuk menampung arsip yang akan disusutkan.
- 3) Membuat catatan atau daftar tentang arsip yang akan disusutkan.

Tidak selamanya dokumen-dokumen harus disimpan terus di dalam tempat penyimpanan. Kalau semua dokumen harus disimpan terus, dapat dibayangkan bahwa kantor-kantor akan dipenuhi oleh dokumen.

Penyusutan dokumen adalah kegiatan pengurangan dokumen kadaluarsa yang harus dilakukan dalam pengelolaan administrasi.

Menurut Westra, 1980:47. Mengenai tatakerja penyusutan surat dapat dilaksanakan.

- 1) Setiap permulaan tahun hendaknya warkat-warkat yang sudah tidak aktif dipergunakan dalam proses penggunaan dalam proses pekerjaan sehari-hari dipindahkan dari file aktif ke file tak aktif (almari atau gudang). Satu bulan sebelumnya arsiparis hendaknya sudah mulai meneliti tentang golongan warkat dan meneliti warkat-warkat yang masih aktif dan tidak aktif. Disamping meneliti golongan aktif dan tidaknya sesuatu surat hendaknya disiapkan pula fasilitas yang diperlukan untuk menampung penyusutan warkat tersebut misalnya ruang, almari arsip atau file cabinet, rak atau berkas dan sebagainya.
- 2) Warkat-warkat yang nyata-nyata tidak aktif kemudian dikelompok-kelompokkan sesuai dengan golongan warkatnya.
- 3) Arsiparis kemudian membukukan warkat-warkat yang dipindahkan tersebut ke dalam "buku inventaris arsip".
- 4) Oleh arsiparis warkat disimpan ke dalam berkasnya dan disusun menurut abjad dari pokok soalnya.
- 5) Selanjutnya berkas-berkasnya disusun dalam almari atau file cabinet atau rak menurut kelompok golongan warkatnya. Penyusunannya hendaknya menegak.

- 6) Bilamana ternyata sesuatu warkat yang telah disimpan dalam file tak aktif dibutuhkan kembali untuk proses kerja sehari-hari (menjadi aktif kembali) maka warkat yang bersangkutan diambil dan disimpan kembali pada file aktif (buku inventaris arsip dibubuhi tanda bahwa warkat yang bersangkutan aktif kembali).
- 7) Lamanya penyimpanan warkat pada file tak aktif ini hendaknya ditentukan satu tahun dan bila waktunya telah tiba maka apabila warkat masih mempunyai nilai pakai maka dimasukkan dalam file aktif

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusutan dokumen yaitu sebagai berikut:

- 1) Sebelum dokumen dimusnahkan maka harus disusutkan satu tahun sebelum dokumen kadaluarsa.
- 2) Dokumen harus diperiksa terlebih dahulu.
- 3) Membuat daftar dokumen yang akan dimusnahkan.
- 4) Daftar tersebut perlu mendapat pengesahan atau persetujuan, untuk mencegah musnahnya dokumen yang masih mempunyai nilai guna.

b. Pemusnahan dokumen.

Menurut Sugiarto, 2005:115. Adapun pemusnahan arsip umumnya terdiri dari langkah-langkah yaitu sebagai berikut:

- 1) Seleksi, untuk memastikan arsip-arsip yang akan dimusnahkan .
- 2) Pembuatan daftar jenis arsip yang akan dimusnahkan (Daftar pertelaan).
- 3) Pelaksanaan pemusnahan dengan saksi-saksi.

Menurut Westra, 1980:48. Tatacara Pemusnahannya yaitu sebagai berikut:

- 1). Sebelum memusnahkan warkat hendaknya dibentuk “Panitia Pemusnahan”.Panitia ini terdiri :
 - a) Unsur Pimpinan
 - b) Unsur Pimpinan Pelayanan (misalnya Kepala-kepala Bagian atau Seksi atau Umum)
 - c) Unsur Pelaksana (misalnya Agendaris, Arsiparis, Bendahara dan sebagainya)
- 2). Panitia pemusnahan bertugas untuk :
 - a) Menentukan masa guna warkat (jangka waktu penyimpanan)
 - b) Membuat daftar jenis-jenis warkat yang akan dimusnahkan
 - c) Mengusulkan pemusnahan warkat, pada instansi yang lebih tinggi
 - d) Melaksanakan pemusnahan warkat
- 3). Pemusnahan warkat hendaknya dibuatkan berita acara dan berita acara ini harus disahkan oleh pejabat yang berhak.
- 4). Selesai pemusnahan maka berita acara pemusnahan disampaikan kepada instansi yang berwajib dan lainnya disimpan sebagai arsip.

Menurut Sugiarto, 2005:116. Untuk memusnahkan dokumen yang sudah tidak mempunyai nilai yang dapat dilakukan 3 cara yaitu: pembakaran, pencacahan dan penghancuran.

1) Pembakaran.

Pemusnahan dengan cara pembakaran adalah yang lazim dilakukan karena pelaksanaannya mudah, tetapi apabila kertas dokumen yang akan dimusnahkan itu 100 kg sampai 1000 kg. Maka pembakaran memerlukan waktu khusus dan sangat berbahaya. Pembakaran dalam jumlah yang besar, kecuali waktunya lama juga sering tidaknya sempurna. Oleh karena itu pemusnahan dengan cara pembakaran dapat dilakukan, apabila jumlah dokumen yang dimusnahkan tidak banyak.

2) Pencacahan

Dokumen yang sudah di cacah berwujud potongan-potongan kertas yang sama sekali tidak dapat dikenal lagi identitas dokumen yang bersangkutan. Apabila potongan kertas yang berwujud “Kawul Kertas” dalam jumlah yang banyak dapat di jual untuk menyekat barang pecah belah. Jadi, yang penting pemusnahan dokumen itu menghilangkan arsip tersebut. Cara pemusnahan dengan cara cacah dapat dilakukan secara bertahap, artinya tidak harus selesai pada tahap itu. Demikian pemusnahannya dapat dilakukan secara rutin dan tidak perlu waktu khusus.

3) Penghancuran

Pemusnahan dengan cara-cara ini adalah memusnahkan dokumen dengan cara menuangkan bahan kimia yang digunakan biasanya soda api.

Memusnahkan dokumen berarti menghapus keberadaan dokumen ditempat penyimpanan. Jadi pemusnahan dapat diartikan sebagai tindakan menghancurkan secara fisik dokumen-dokumen yang sudah berakhir fungsinya.

Dokumen (surat) yang sudah habis masa berlakunya dan telah diputuskan untuk dimusnahkan, tidak dibenarkan dimanfaatkan dengan cara digunakan sebagai sampul surat apa lagi dijual yang nantinya digunakan sebagai alat pembungkus. Pemanfaatan dokumen (surat) yang sudah tidak dipergunakan lagi hanya dibenarkan apabila sudah berwujud kawul, yaitu sudah dicacah dengan mesin pencacah arsip.

.Lembaga atau instansi dapat memusnahkan dokumen yang sudah tidak memiliki kegunaan dan telah melampui jangka waktu penyimpanan yang sebagaimana telah tercantum dalam daftar pemusnahan. Dokumen mempunyai waktu penyimpanan yang sudah ditentukan oleh tiap masing-masing perusahaan. Pemusnahan dokumen dilakukan secara fatal sehingga tidak dapat lagi dikenal baik isi maupun bentuknya.

C. Asuransi

1. Pengertian Asuransi

Asuransi adalah Suatu lembaga ekonomi yang bertujuan menanggung risiko-risiko, dengan jalan mengkombinasi dalam suatu pengelolaan sejumlah objek yang cukup besar jumlahnya sehingga kerugian tersebut secara menyeluruh dapat diramalkan dalam batas-batas tertentu (Mark, 1996:23). Sedangkan menurut ayat 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dalam buku organisasi administrasi, Hasannudin 1976:41. Asuransi atau pertanggungan adalah suatu persetujuan dimana yang menerima pertanggungan mengikat diri pada yang mempertanggungkan dengan memperoleh suatu premi untuk membayar suatu ganti kerugian kepadanya yang disebabkan oleh sesuatu kerugian, kerusakan atau kehilangan sesuatu keuntungan yang diharapkan, yang akan dapat menyimpannya karena sesuatu kejadian yang tidak terlalu.

Simpulan pengertian Asuransi atau pertanggungan yang masih berlaku adalah perjanjian antara dua pihak/lebih yang pihak penanggung meningkatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan. Keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada

pihak ke-3 untuk mungkin akan diderita bertanggung timbul akibat suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan (Undang-Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 1992).

2. Pengertian Polis

Polis adalah suatu perjanjian / kesepakatan antara pihak tertanggung dengan pihak penanggung asuransi. Dalam artian kesepakatan antara pihak yang mengasuransikan dengan pihak perusahaan asuransi (Hasannudin,1976:41). Sedangkan menurut Darmawi, 1999:1 Polis adalah janji-janji yang dicantumkan dalam suatu kontrak.

Simpulan pengertian polis adalah suatu bukti keikutsertaan dalam perjanjian perikatan dalam asuransi. Polis diperoleh setelah tertanggung (calon) membayar sepenuhnya premi yang ditentukan sebelumnya serta syarat-syarat lainnya.

3. PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat.

Dalam iklim persaingan yang semakin ketat Jiwasraya tetap berhasil tampil dengan performa yang meyakinkan. Jiwasraya mampu menunjukkan diri sebagai salah satu perusahaan asuransi jiwa milik negara (BUMN) yang terkemuka dan terpercaya. Untuk menjaga reputasi, kepercayaan juga mewujudkan visi dan misi perusahaan agar selalu menjadi yang terkemuka dan terpercaya,

Jiwasraya senantiasa memberikan pelayanan prima (cepat, tepat dan akurat) sebagai pilar dan kebudayaan perusahaan yang ditetapkan di seluruh lini pelayanan. Perusahaan ini terletak di jalan S. Parman No. 29 A Semarang.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Sumber dan jenis data

Teknik pengumpulan data sangat penting bagi penulis untuk memperoleh data yang diinginkan adapun jenis data yang di gunakan oleh penulis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diambil dan dicatat pertama kalinya (Marzuki, 1997:55). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat yang menjadi objek penelitian melalui wawancara.

2. Data sekunder

Data yang di usahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti (Marzuki, 1997:56). Data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya dan merupakan data yang sudah dibukukan serta dipublikasikan. Data dikumpulkan dari buku-buku yang mengkaji mengenai administrasi. Dari data sekunder ini akan diperoleh data penelitian kepustakaan. Yaitu, metode pengumpulan data dengan cara membaca serta mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan tema penulisan Tugas Akhir ini.

3. Observasi langsung

Observasi langsung merupakan suatu teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan data-data yang diteliti sesuai dengan kenyataan yang terjadi. Observasi dilakukan pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat. Dengan observasi peneliti memperoleh data-data yang berhubungan dengan tata kerja administrasi.

B. Metode pengumpulan data

1. Data Primer

a. Wawancara

Wawancara yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya langsung kepada responden. Menurut Gorys Keraf (2001:161) Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung pada seseorang informan atau seorang autoritas (seorang atau berwenang dalam suatu masalah). Wawancara dalam penelitian ini adalah penulis mengajukan pertanyaan kepada bagian administrasi pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang barat mengenai pengelolaan administrasi asuransi untuk memperoleh data.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan data-data yang disediakan oleh instansi. Menurut Arikunto Suharsimi (1998:236) Yang dimaksud dengan dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah. Notulen, agenda, dan sebagainya.

2. Data Sekunder

Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca buku literatur yang berhubungan dengan pengelolaan administrasi asuransi.

C. Metode analisis data

Metode analisis data menurut Moleong, 2000:103 adalah proses mengatur data, mengkoordinasikan ke dalam suatu pola katagori dan satuan dasar.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis mempergunakan metode analisis data secara deskriptif yaitu pengumpulan data yang berupa uraian, paparan tentang objek sebagaimana adanya pada suatu waktu.

Untuk menganalisis data yang bersifat kualitatif ini penulis mempergunakan metode analisis kualitatif yaitu data yang diperoleh, dipilih dan disusun secara sistematis kemudian dianalisis secara kualitatif untuk mendapat diskriptif tentang pengelolaan administrasi asuransi pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat untuk selanjutnya disusun sebagai karya ilmiah dalam bentuk Tugas Akhir.

3. Layanan Asuransi.

a. Dasar perjanjian asuransi.

- 1). Setiap orang yang bermaksud mengadakan perjanjian asuransi dengan Perusahaan diwajibkan mengisi dan menandatangani Surat Permintaan Asuransi Jiwa serta formulir-formulir lainnya yang khusus disediakan untuk keperluan itu dan kemudian menyampaikannya kepada Perusahaan.
- 2). Semua keterangan, pernyataan, dan kesanggupan yang dicantumkan dalam surat permintaan dan formulir-formulir lainnya yang telah ditandatangani oleh calon pemegang polis dan atau calon tertanggung, menjadi dasar perjanjian asuransi ini.
- 3). Jika kemudian ternyata bahwa keterangan, pernyataan, dan kasanggupan yang diberikan seperti dimaksud nomor 2 (dua) diatas tidak benar atau palsu maka perusahaan berhak untuk membatalkan perjanjian ini atau menolak klaim uang asuransi tanpa pembayaran suatu apapun kecuali jika hal itu dilakukan tidak dengan sengaja menurut pertimbangan perusahaan.
- 4). Dalam hal kesalahan seperti yang dimaksud nomor 3 (tiga) diatas ternyata dibuat tidak dengan sengaja, perjanjian asuransi tetap berlaku dengan pembetulan yang disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya.

b. Mulai berlakunya perjanjian asuransi.

Perjanjian asuransi ini mulai berlaku pada tanggal yang dinyatakan didalam polis dan jika premi pertama sudah dibayar.

c. Pembayaran premi.

- 1). Pada dasarnya premi harus dibayar dimuka berdasarkan premi tahunan namun atas persetujuan perusahaan pembayaran dapat dilakukan dalam beberapa angsuran.
- 2). Premi harus dibayar oleh pemegang polis secara teratur pada saat tanggal jatuh waktu pembayarannya dikantor-dikantor perusahaan atau ditempat-tempat lain yang ditentukan oleh perusahaan kecuali jika pemungutan premi dilakukan oleh petugas penagih.
- 3). Jika karena sesuatu hal pemungutan premi oleh petugas penagih tidak dilakukan, pemegang polis tetap berkewajiban membayar premi kekantor-kantor perusahaan atau ketempat-tempat lain yang telah ditentukan.
- 4). Atas pertimbangan perusahaan, untuk pembayaran premi lanjutan yaitu setelah premi pertama dapat diberikan masa kelonggaran selama empat bulan kalender terhitung mulai tanggal jatuh waktu pembayarannya dan selama masa kelonggaran itu perjanjian asuransi tetap berlaku.
- 5). Apabila pada masa kelonggaran tersebut tetanggung meninggal dunia atau perjanjian asuransi diputuskan maka semua tunggakan

premi akan dikurangkan dari hak pemegang polis atau penerima faedah yang timbul berdasarkan perjanjian.

d. Bukti-bukti yang diperlukan untuk menerima uang asuransi.

1). Bukti-bukti yang diperlukan untuk menerima uang asuransi adalah:

a). Jika tertanggung masih hidup:

- (1). Polis yang bersangkutan.
- (2). Tanda bukti diri dari pemegang polis.
- (3). Kuitansi pembayaran premi terakhir yang sah.

b). Jika tertanggung meninggal dunia:

- (1). Polis yang bersangkutan.
- (2). Surat keterangan meninggal dunia yang dikeluarkan instansi pemerintah yang bawenang.
- (3). Surat keterangan sebab meninggal dunia yang dikeluarkan oleh dokter yang memeriksa jenazah atau yang merawat tertanggung.
- (4). Tanda bukti diri dari penerima faedah.
- (5). Kuitansi pembayaran premi terakhir yang sah.

2). Perusahaan berhak meminta bukti-bukti lain yang dianggap perlu untuk mendukung atau melengkapi bukti-bukti tersebut diatas.

e. Pembayaran uang asuransi.

1). Pembayaran uang asuransi menurut macam asuransi akan dilakukan setelah bukti-bukti yang diperlukan diterima dengan lengkap dan disetujui oleh perusahaan.

- 2). Pembayaran uang asuransi dilakukan dikantor-kantor perusahaan atau ditempat-tempat lain yang ditentukan perusahaan setelah diperhitungkan dengan tunggakan-tunggakan premi dan atau kewajiban-kewajiban lain bila ada.
- 3). Mengenai rincian dan hal-hal tentang pembayaran uang asuransi penulis lampirkan dalam lampiran.

B. Hasil Penelitian.

Mengenai perusahaan PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat persetujuan-persetujuan Asuransi Jiwa ditutup oleh perusahaan-perusahaan Asuransi Jiwa syarat-syarat persetujuan ditentukan dalam suatu polis dari syarat-syarat polis ini timbul untuk perusahaan tersebut hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang harus diadministrasikan. Hak-hak itu mengenai premi-premi, yang sekaligus (jumlah pembelian) atau yang dalam angsuran-angsuran (tiap tahun, setengah tahun, triwulan, bulan, atau minggu) dapat dilakukannya. Sebaiknya terdapat kewajiban-kewajiban untuk melakukan pembayaran-pembayaran tertentu, bila terjadi suatu kejadian (misalkan kematian) atau bilamana suatu waktu telah tiba yang tersebut dalam polis (pembayaran pada waktu hidup). Adapun prosedur pengelolaan administrasi dalam menangani dokumen pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat yang meliputi:

1. Prosedur penerimaan dokumen.

Penerimaan dokumen pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat harus melalui beberapa prosedur yaitu sebagai berikut:

- a. Calon-calon pengambil asuransi mengemukakan keinginan mereka melalui formulir permintaan, formulir tersebut berisikan tentang asuransi apa yang akan diambil oleh calon pemegang polis. Pihak PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat akan menyebutkan bukti – bukti apa yang diperlukan untuk memperlancar administrasi dan bukti – bukti yang sudah lengkap akan dijadikan sebagai dokumen. Atau apabila pemegang polis ingin mengajukan permohonan juga harus melengkapi dokumen terlebih dahulu.
- b. Menyotir dan mengelompokkan dokumen kedalam golongan dokumen berdasarkan pokok soalnya.
- c. Mengagendakan dokumen masuk yang dicatat dalam buku agenda yang biasanya diberi nomor agenda surat dan dicatat secara lengkap.
- d. Apabila ada pemegang polis yang ingin menggadaikan polisnya maka petugas memeriksa sebab penggadaian yang dilanjutkan oleh pencatatan kedalam buku agenda dan disimpan kedalam file komputer.
- e. Dokumen yang sudah dilengkapi dan diperiksa oleh petugas maka petugas menyimpan dokumen tersebut berdasarkan tanggal surat dibuat dan pokok soal.

2. Pengklasifikasian dokumen.

Pengklasifikasian dokumen adalah penggolongan dokumen atas dasar perbedaan masalah yang terkandung dalam dokumen dan atas dasar persamaan yang ada. Di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat ada pengklasifikasian dokumen yaitu sebagai berikut:

- a. Ekspirasi adalah dokumen-dokumen yang menandakan bahwa pemegang polis sudah habis masa kontraknya. Nilai Ekspirasi Yaitu Suatu jumlah yang akan diterima oleh ahli waris atau pemegang polis jika bertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi atau pemegang polis berhenti dari kepesertaan asuransi karena sebab apapun.
- b. Penebusan dilakukan apabila pemegang polis akan menebus polisnya disertai dengan alasan tebus.
- c. Penggadaian polis yaitu apabila pemegang polis ingin menggadaikan sebagian polisnya yang dapat diangsur maksimal tiga tahun.
- d. Meninggal dunia, dokumen-dokumen tersebut dijadikan sebagai bukti apabila pemegang polis meninggal dunia dan sebab meninggal dunia. Dijadikan sebagai bukti diri nama tertanggung dan ahli waris.
- e. Rawat inap, dokumen diperlukan apabila pemegang polis dirawat dirumah sakit dan apabila kuitansi dari rumah sakit dilegalisir maka pemegang polis mendapat santunan dari pihak PT. Asuransi Jiwasraya dengan catatan rumah sakit tersebut harus yang sudah ditunjuk oleh perusahaan.

3. Prosedur penyimpanan dokumen.

Penyimpanan dokumen pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat dilakukan tiap-tiap bagian atau tiap unit kerja dimana dokumen-dokumen disusun menurut pokok soal yang tertulis dalam ordner dan disimpan didalam ordner menurut urutan tanggal dokumen dibuat.

Sebelum penyimpanan itu dilakukan maka adapun petunjuk-petunjuk penyusunan dokumen yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat supaya tidak salah langkah yaitu dengan cara:

- a. Menyortir semua dokumen sebelum memulai membuat arsip.
- b. Dokumen ditentukan (di indeks) terlebih dahulu sesuai dengan subjek pengklasifikasian dokumen.
- c. Dokumen disimpan menggunakan alat bantu ordner, map, filling cabinet, dan rak dokumen dengan catatan dokumen diberi tanda centang terlebih dahulu.
- d. Cara penyimpanan dokumen apabila di letakkan kedalam map maka dimasukkan kedalam filling cabinet sedangkan kalau menggunakan ordner maka dokumen yang sudah dilengkapi dengan tanggal pembuatan dilubangi dan disusun dalam rak berdasarkan pokok soal. Mengurutkan menurut urutan tanggal, yang paling baru disimpan pada bagian teratas. Apabila map sudah penuh maka pegawai memindahkan sejumlah dokumen lama ditempatkan kedalam arsip mati/ordner lama dan dokumen disimpan selama 10 tahun.

- e. Berkas-berkas dokumen dinyatakan lengkap oleh petugas apabila terdiri dari lampiran-lampiran sebagai berikut:
- 1) Kuitansi premi (tanda bukti pembayaran premi).
 - 2) Kartu premi (tanda bukti pelunasan premi).
 - 3) Slip setoran premi (slip yang digunakan untuk membayar premi).
 - 4) Perjanjian asuransi (kartu Polis).
 - 5) Fotokopi KTP.
 - 6) Surat pernyataan kesanggupan pembayaran angsuran maupun bunga gadai, bagi pemegang polis yang telah menggadaikan asuransinya.
 - 7) Fotokopi identitas diri.
 - 8) Surat keterangan sebab meninggal dari kelurahan, apabila pemegang polis meninggal dunia.

4. Prosedur dokumen (surat) keluar.

Dokumen keluar adalah dikeluarkannya dokumen dari perusahaan yang akan diserahkan kepada instansi atau pihak lain guna keperluan perusahaan di PT. Asuransi Jiwaraya Semarang Barat apabila akan mengeluarkan dokumen (surat) yang akan dikirim oleh pemegang polis harus melalui beberapa prosedur yaitu sebagai berikut:

- a. Pembuatan konsep surat yang dibuat dan disusun sesuai bentuk surat yang benar atau dikehendaki oleh pemimpin.
- b. Pengetikan dilakukan apabila sudah mendapat persetujuan dari pimpinan dan memperoleh kode atau nomor surat yang dilengkapi

dengan alamat lengkap pemegang polis. Surat diketik rangkap dua (2) karena dokumen akan diserahkan kepada pemegang polis dan yang satunya dijadikan sebagai arsip.

- c. Penandatanganan dokumen setelah diketik kemudian disampaikan kepada pimpinan atau pejabat yang berwenang untuk ditandatangani sebagai bukti bahwa dokumen tersebut sah.
- d. Pencatatan dilakukan melalui beberapa kegiatan yaitu sebagai berikut:
 - 1) Bentuk surat yang telah ditandatangani dicap serta diperiksa kelengkapan lainnya.
 - 2) Surat (dokumen) ini lebih dulu dicatat dalam buku agenda dokumen keluar.
 - 3) Setelah dicatat dalam buku agenda dokumen keluar maka dokumen siap untuk dikirim.

Sedangkan dokumen yang keluar karena dipinjam oleh unit atau bagian lain juga harus melalui beberapa prosedur yaitu sebagai berikut:

- a. Peminjam harus membawa surat keterangan peminjaman berkas yang diserahkan oleh bagian yang akan dituju untuk dipinjam dokumennya.
- b. Bagian atau unit yang bersangkutan menerima surat peminjaman dokumen dan diteruskan untuk dicatat dalam buku bantu pengawasan pinjaman dokumen.
- c. Setelah disetujui oleh bagian yang akan memberikan pinjaman dokumen maka petugas terlebih dahulu memfotokopi dokumen untuk menghindari kehilangan.

- d. Peminjam akan menerima tanda terima dari pihak yang akan memberikan pinjaman.
- e. Peminjam harus mematuhi peraturan yang berlaku, peraturan tersebut berbentuk masa peminjaman atau tanggal pengembalian dokumen.

5. Prosedur penyusutan dan pemusnahan dokumen.

a. Penyusutan.

Penyusutan adalah pengurangan dokumen yang sudah jarang diperlukan atau sudah mendekati kadaluarsa dan dokumen tersebut diletakkan kedalam gudang arsip. Adapun tatacara penyusutan surat yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat yaitu sebagai berikut:

- 1) Setiap permulaan tahun warkat-warkat yang sudah tidak aktif dipergunakan dalam proses pekerjaan sehari-hari dipindahkan dari file aktif ke file tak aktif (almari atau gudang). Satu bulan sebelumnya arsiparis sudah mulai meneliti tentang golongan warkat dan meneliti warkat-warkat yang masih aktif dan tidak aktif. Disamping meneliti golongan aktif dan tidaknya suatu warkat disiapkan pula fasilitas yang diperlukan untuk menampung penyusutan warkat tersebut misalnya ruang, almari arsip, atau filing cabinet, rak ataupun berkas-berkasnya.
- 2) Warkat-warkat yang nyata-nyata sudah tidak aktif kemudian dikelompok-kelompokkan sesuai dengan golongan warkatnya.

- 3) Arsiparis kemudian membukukan warkat-warkat yang dipindahkan tersebut kedalam buku bantu.
- 4) Oleh arsiparis warkat disimpan kedalam berkasnya dan disusun menurut tanggal dan pokok soalnya.
- 5) Selanjutnya berkas-berkasnya disusun dalam almari atau filing cabinet atau rak menurut golongan warkatnya. Penyusunan hendaknya menegak.
- 6) Bilamana ternyata sesuatu warkat yang telah disimpan dalam file tak aktif dibutuhkan kembali untuk proses kerja sehari-hari (menjadi aktif kembali) maka warkat yang bersangkutan diambil dan disimpan kembali pada file aktif (buku bantu arsip dibubuhi tanda bahwa warkat yang bersangkutan aktif kembali).
- 7) Lamanya penyimpanan warkat pada file tak aktif ini ditentukan satu tahun dan bila waktunya telah tiba maka warkat langsung dimusnahkan.

b. Pemusnahan arsip.

Pemusnahan adalah memusnahkan dokumen yang sudah kadaluarsa dan tidak mempunyai nilai guna. Adapun tatacara pemusnahan yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat yaitu sebagai berikut:

- 1) Sebelumnya memusnahkan warkat dibentuk panitia pemusnahan.

Panitia itu terdiri dari:

- a) Unsur pimpinan pelayanan (misalnya Kepala Bagian dan seksi-seksinya).
 - b) Unsur pelaksana (misalnya Agendaris dan Arsiparis).
- 2). Panitia pelaksana pemusnahan bertugas untuk:
- a) Menentukan masa guna warkat (jangka waktu penyimpanan).
 - b) Membuat daftar jenis-jenis warkat yang akan dimusnahkan.
 - c) Melaksanakan pemusnahan warkat.
- 3). Dalam melakukan pemusnahan warkat maka membuat berita acara dan berita acara tersebut disahkan oleh Kepala Bagian. Pelaksanaan pemusnahan arsip yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat Yaitu dengan cara membakar dokumen agar tidak dapat dikenal lagi identitas dokumen yang bersangkutan dan dokumen agar tidak dapat lagi terbaca dokumen diseleksi terlebih dahulu agar tidak mengalami kesalahan dalam pemusnahan.
- 4). Selesai pemusnahan maka berita acara pemusnahan disampaikan kepada instansi yang berwajib dan lainnya disimpan sebagai arsip.
- 5). Masa berlaku penyimpanan arsip dalam PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat yaitu 10 tahun masa penyimpanan. Apabila arsip tersebut sudah berusia 10 tahun dan tidak lagi mempunyai nilai guna maka segera dimusnahkan.

Arsip-arsip yang sudah habis masa berlakunya dan telah diputuskan untuk dimusnahkan, tidak dibenarkan dimanfaatkan dengan

cara digunakan sebagai sampul surat apalagi dijual yang nantinya digunakan sebagai alat pembungkus.

C. Pembahasan.

Melihat begitu pentingnya pengelolaan administrasi dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat dalam menata dokumen – dokumen menggunakan prosedur yang telah ditentukan perusahaan. Dalam prosedur pengelolaan administrasi asuransi harus melalui beberapa tahapan yang berupa prosedur penerimaan dokumen atau surat masuk menurut Wursanto meliputi penerimaan surat, penyortiran, pembukuan, pencatatan dokumen masuk atau pengagendaaan, dan pengarahan sedangkan prosedur – prosedur penerimaan dokumen masuk menurut PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat meliputi penerimaan, penyortiran, pencatatan dokumen masuk atau pengagendaaan, dan penyimpanan berkas dokumen masuk. Prosedur – prosedur yang digunakan PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat sebagian besar sudah sesuai dengan teori menurut Wursanto. Teori yang sesuai dengan Wursanto meliputi penerimaan yaitu meneliti kelengkapan dokumen, penggolongkan dokumen, dan memberi tanda bukti pada dokumen. penyortiran maksudnya memisah – misahkan dokumen menurut kelompoknya, pencatatan dokumen masuk atau pengagendaaan adalah mencatat dokumen ke dalam buku agenda sesuai jenisnya, penyimpanan berkas dokumen masuk yaitu menempatkan dokumen sesuai dengan sistem penyimpanan. Teori yang tidak sesuai dengan Wursanto yaitu pengarahan karena di dalam PT. Asuransi Jiwasraya Semarang

Barat dokumen dikelola langsung oleh tiap – tiap bagian, ada juga yang tidak sesuai yaitu prosedur penyortiran karena dalam PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat petugas kurang teliti dalam menyortir dokumen masuk sehingga pada waktu dokumen tersebut diperlukan petugas kesulitan mencari dokumen tersebut, dan juga kurangnya kerapian dalam peletakan dokumen sehingga banyaknya ordner yang berserakan tidak tertata rapi dalam rak arsip atau almari arsip.

Proses pengklasifikasian dokumen yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat tidak sesuai dengan teori Moekijat yang meliputi pengaduan – pengaduan, kesempatan – kesempatan kerja, pembelian, penjualan, kredit sedangkan yang di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat meliputi ekspirasi, penebusan, penggadaian, meninggal dunia, dan rawat inap karena di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat memerlukan cara tersendiri untuk mempermudah dalam proses pengklasifikasian dokumennya, sesuai dengan yang diperlukan dalam pengelompokan dokumen di asuransi.

Dalam prosedur penyimpanan dokumen di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat sebagian besar sudah sesuai dengan teori Sugiarto yang meliputi pemeriksaan, mengindeks, memberi tanda, menyortir, dan menyimpan atau meletakkan dokumen sedangkan prosedur penyimpanan dokumen yang ada di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat berupa pemeriksaan (memeriksa dokumen apakah sudah lengkap dan apakah sudah selesai diproses atau belum), mengindeks (menyimpan dokumen dengan sistem penyimpanan menurut pokok soal dan tanggal dokumen), memberi tanda (memberi simbol sebagai tanda bukti masuknya dokumen kedalam file penyimpanan), penyimpanan atau peletakan

dokumen ke dalam ordner atau rak arsip, dan menyortir (untuk menghindari kesalahan peletakan berdasarkan indek yang sudah ditentukan).

Dalam prosedur dokumen keluar menurut Tedjasutisna menggunakan langkah –langkah yang meliputi : pembuatan konsep surat, pengetikan, menetik surat dalam bentuk akhir, penandatanganan, dan pencatatan sedangkan usaha – usaha yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat melalui beberapa prosedur yaitu pembuatan konsep surat yang disusun sesuai bentuk surat yang benar atau dikehendaki oleh pimpinan, pengetikan dilakukan setelah mendapat persetujuan dari pimpinan, penandatanganan pimpinan atau pejabat yang berwenang, dan pencatatan. Yang tidak sesuai dengan teori Tedjasutisna adalah menetik dalam bentuk akhir karena didalam PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat hanya dilakukan sampai dokumen dinyatakan benar.

Prosedur penyusutan dan pemusnahan dokumen harus dibuat pengawasan yang efektif. Penyusutan dokumen menurut Sedarmayanti harus melalui langkah – langkah pelaksanaan yang berupa menyiangi (memilih atau mengambil dokumen yang tidak berguna), menyiapkan peralatan, dan membuat catatan atau daftar dokumen yang akan disusutkan. Sedangkan tata cara penyusutan dokumen yang dilakukan PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat yaitu penilaian dokumen dimaksudkan untuk menyusutkan dokumen yang sudah tidak diperlukan, pemindahan dokumen aktif ke dalam dokumen inaktif dan jadwal retensi (daftar yang berisi tentang jangka waktu penyimpanan dokumen sebagai pedoman penyusutan dokumen). Prosedur penyusutan yang dilakukan PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat tidak sesuai dengan teori Sedarmayanti hal ini

disebabkan PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat mempunyai tata cara tersendiri dalam prosedur penyusutan dokumen.

Pemusnahan dokumen menurut Sugiarto terdiri dari langkah – langkah yang berupa seleksi, pembuatan daftar jenis dokumen yang akan dimusnahkan, dan pelaksanaan pemusnahan sedangkan tatacara yang dilakukan PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat yaitu seleksi (menentukan masa guna penyimpanan, membuat daftar jenis pemusnahan dan melaksanakan pemusnahan), pembuatan berita acara, pelaksanaan pemusnahan dengan saksi – saksi. Masa kadaluarsa penyimpanan dalam PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat yaitu 10 tahun atau dokumen yang sudah tidak mempunyai nilai guna. Proses pemusnahan pada PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat sudah signifikan dengan teori Sugiarto.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setiap organisasi pasti memerlukan sesuatu unit yang mengelola segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan administrasi. Kegiatan administrasi di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat mengenai Prosedur pengelolaan administrasi dalam menangani dokumen terdiri dari beberapa langkah-langkah yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur penerimaan dokumen yang meliputi penerimaan, penyortiran, pencatatan dokumen masuk, pengagendaan dan penyimpanan berkas dokumen masuk.
2. Mengklasifikasi dokumen yaitu menggolongkan dokumen atas dasar perbedaan masalah yang terkandung dalam dokumen dan atas dasar persamaan masalah yang ada. Yang terdiri dari ekspirasi, penebusan, penggadaian, meninggal dunia, dan rawat inap.
3. Prosedur penyimpanan dokumen menguraikan tentang pemeriksaan, mengindeks, memberi tanda, menyortir, dan menyimpan atau meletakkan dokumen.
4. Pencatatan dokumen keluar yaitu pembuatan konsep surat yang disusun sesuai bentuk surat, pengetikan dilakukan setelah mendapat

persetujuan oleh pimpinan dan penandatanganan pimpinan atau pejabat yang berwenang dan pencatatan.

5. Tatacara penyusutan terdiri dari penilaian dokumen, pemindahan dan jadwal retensi sedangkan pemusnahan dilakukan 10 tahun masa kadaluarsa melalui prosedur seleksi, pembuatan berita acara, pelaksanaan pemusnahan dengan saksi-saksi.

B. Saran

Tugas Akhir ini saya buat dengan segala kemampuan namun demikian sudah barang tentu masih jauh dari sempurna. Untuk itu saya masih banyak membutuhkan saran dan masukan demi untuk menambah pengetahuan baik untuk saya sendiri maupun PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat meliputi:

1. Sebaiknya dalam penerimaan dokumen ada unit pengelolaan sendiri sehingga memudahkan petugas dalam melakukan langkah-langkah penerimaan dokumen
2. Dalam perusahaan sebaiknya dalam penyimpanan dokumen disimpan pada tiap-tiap ordner yang disusun secara rapi dalam rak arsip atau almari arsip dan ordner tersebut disusun secara menegak.
3. Dalam penyimpanan sebaiknya dilakukan penyortiran yang baik karena pada waktu dokumen akan dibutuhkan tidak ada lagi dokumen yang kurang dalam penyimpanannya.

4. Dalam penanganan dokumen sebaiknya dilakukan dengan teliti karena berakibat fatal apabila mengalami suatu kesalahan.
5. Dokumen aktif dikatakan dokumen inaktif apabila sudah tidak mempunyai nilai guna atau sudah kadaluarsa. Masa penyimpanan 10 tahun apabila sudah kurang satu tahun dari pemusnahan segera dikelompokkan dan disusutkan kedalam gudang arsip, melakukan persiapan dalam pemusnahan sebaiknya satu bulan sebelumnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.

1. Sejarah singkat berdirinya PT. ASURANSI JIWASRAYA

Sejarah PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) tidak terlepas dari sejarah perasuransian jiwa di Indonesia pada umumnya. Tercatat dalam sejarah perasuransian, perusahaan asuransi jiwa bernama NILLMIJ. Hal ini berdasarkan akte notaris William Hery Herklots nomor 185 tanggal 31 Desember 1859. “NILLMIJ VAN 1859” Inilah yang akhirnya menjadi PT. Asuransi jiwasraya (Persero) setelah melalui berbagai peraturan pemerintah Republik Indonesia.

Pada masa pertengahan abad ke 19 itu muncul beberapa perusahaan asuransi jiwa yang membuka usaha di Indonesia (Hindia Belanda). Tetapi pada umumnya perusahaan-perusahaan tersebut merupakan cabang perusahaan induk yang berpusat di negeri Belanda, sejak tahun 1959 dalam rangka nasionalisasi perusahaan-perusahaan milik Belanda yang berada di Indonesia, maka perusahaan-perusahaan asuransi jiwa milik Belanda tersebut di kenakan nasionalisasi.

Pada tanggal 1 Januari 1961, berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 214 tahun 1961 didirikan suatu Perusahaan Negara Asuransi Jiwa dengan nama “Eka Sedjahtera”. Eka Sedjahtera merupakan gabungan dari

9 perusahaan asuransi jiwa milik Belanda tersebut diatas, dengan inti utama NILLMIJ VAN 1859 (PT. Perusahaan Pertanggung Djiwa Sedjahtera).

Kemudian PN. Eka Sedjahtera ini digabung dalam perusahaan negara yang baru bernama PN. Asuransi Djiwasraya, yang didirikan tanggal 1 Januari 1966 berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 40 tahun 1965.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Urusan Perasuransian nomor 2/SK/66, tertanggal 1 Januari 1966, Sebuah perusahaan asuransi jiwa milik swasta yang bernama PT. Pertanggung Djiwa Dharma Nasional dikuasai oleh Pemerintah, kemudian diintegrasikan kedalam PN. Asuransi Djiwasraya.

Pada tanggal 25 Maret 1975, PN. Asuransi Djiwasraya yang merupakan peleburan dari 9 buah perusahaan asuransi bekas milik Belanda dan sebuah perusahaan Nasional Indonesia tersebut, berdasarkan akte notaris Mohammad Ali nomor 12 tahun 75 perusahaan status dari Perusahaan Negara menjadi Perseroan Terbatas (Persero) melalui tahap peralihan sejak tanggal 8 Desember 1972 berdasarkan Peraturan Pemerintah tahun 1972. PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) Cabang Semarang menggunakan struktur organisasi dalam bentuk Horisontal dan Vertikal, karena kesatuan pemerintah tetap dipertahankan dimana setiap atasan mempunyai bawahan tertentu dan seorang bawahan

yang menerima perintah dari seorang atasan dan kepadanya para bawahan harus mempertanggung jawabkan pelaksanaan pekerjaan.

PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) merupakan Kantor Cabang yang bertindak mewakili Direksi atau Perusahaan di daerah rayon kerjanya masing-masing. Untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan serta kebijaksanaan Direksi dalam hal memimpin Kantor Cabang. Dalam mengawasi jalannya perusahaan di bantu oleh Staff Pemeriksa (Setingkat Kepala Bagian) yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Cabang.

2. Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam manajemen organisasi yang baik diperlukan susunan atau urutan kerja yang jelas antara suatu struktur organisasi yang sistematis dan serasi. Dalam pelaksanaan mekanisme kerja tersebut, diperlukan Struktur Organisasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam rangka pencapaian tujuan. Pengorganisasian yang dimaksud adalah suatu proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas-tugas atau pekerjaan diantara para anggota organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien.

Struktur Organisasi pada PT. Asuransi Jiwasraya menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap berhubungan diantara fungsi-fungsi bagian-bagian atau posisi maupun orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi, struktur ini mengandung unsur-unsur spesialisasi

kerja, standarisasi, keordinasi, sentralisasi atau desentralisasi dalam pembuatan keputusan dan besaran suatu kerja. Unsur-unsur tersebut saling berhubungan antara yang satu dengan yang lain untuk membentuk satu kesatuan yang utuh, berikut adalah struktur organisasi PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Semarang Barat.

Tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Semarang Barat adalah sebagai berikut:

a. Branch Manager (Kepala Perwakilan)

- 1) Membuat program kerja tahun berjalan.
- 2) Target penerimaan dan pendapatan.
- 3) Membuat rencana pengeluaran biaya.
- 4) Membuat laba/rugi perusahaan.
- 5) Uraian tugas unit kerja dan pelaksanaan di unit kerja masing-masing sektor.
- 6) Melaksanakan uraian tugas dan membuat rekord.
- 7) Membina dan mengembangkan SDM untuk mencapai standar produksi dan sasaran perusahaan.
- 8) Komunikasi organisasi antar sektor dan lintas sektor untuk mencapai rencana kerja anggaran perusahaan melalui sistem dan prosedur yang telah ditetapkan dan pendekatan manajemen.

b. Kepala Seksi Operasional Kantor Perwakilan

- 1) Memeriksa kebenaran dan pengembalian kwitansi penagih serta mencoret bon kwitansi.

- 2) Mempersiapkan bahan untuk pengadaan/pendidikan agen dan penagih.
- 3) Memeriksa laporan aktifitas dan monitoring sebagai bahan pembinaan agen/penagih.
- 4) Mendistribusikan portofolio (daftar nasabah perusahaan) penagih.
- 5) Memeriksa daftar pengajuan hak-hak agen dan penagih.
- 6) Memeriksa peredaran kwitansi premi dan kwitansi investasi.
- 7) Melaksanakan tugas-tugas lain.

Selain fungsi dan tugas pokok diatas, Kepala Seksi Operasional membawahi Bagian Kasir Kutansi dan Tata Usaha (TU) Operasional.

Berikut adalah tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bagian.

a). Kasir Kuitansi

- (1). Menyediakan perlengkapan akuisisi: misalnya brosur, kuitansi untuk penagihan.
- (2). Membuat laporan aktivitas dan monitoring agen/penagih.
- (3). Menerima PKM (Pengantar Kuitansi Masuk) dari pegawai administrasi logistik.
- (4). Mendistribusikan kuitansi kepada penagih.
- (5). Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintah atasan.

b). Tata Usaha (Operasional)

- (1). Memeriksa slip setoran agen dan penagih.
- (2). Melaksanakan pengisian kartu premi, kartu *gadai/plough back premium*.

- (3). Memeriksa bon kuitansi.
- (4). Menerbitkan surat konfirmasi tunggakan premi PP dan PK.
- (5). Memeriksa buku portofolio penagih.
- (6). Mengelola arsip, dokumen dan surat-surat yang berkaitan dengan seksi operasional.
- (7). Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintah atasan.

c. Kepala seksi administrasi dan logistik kantor perwakilan

- 1) Melaksanakan verifikasi (pengecekan ulang) surat izin pembayaran (SIP) dan slip setoran.
- 2) Menyediakan dan untuk pembayaran.
- 3) Memeriksa buku harian
- 4) Memeriksa laporan keuangan bulanan dan memeriksa lampiran neraca.
- 5) Memeriksa pembuatan kuitansi
- 6) Memeriksa deposito.
- 7) Mengelola pinjaman investasi (pemilikan kendaraan dan rumah).
- 8) Melaksanakan administrasi pembayaran Jamsostek.
- 9) Melaksanakan administrasi Pajak Penghasilan Pegawai (PPh Ps. 21).
- 10) Melaksanakan administrasi pembayaran iuran pensiun, iuran kesra dan premi
- 11) Melaksanakan pemeliharaan perangkat lunak dan perangkat keras (hard ware dan soft ware) komputer dan master data.

Selain fungsi dan tugas pokok tersebut diatas, Kepala Seksi Administrasi dan Logistik membawahi bagian pembukuan, bagian umum dan inkaso serta kasir uang, Berikut adalah tugas-tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bagian.

a) Bagian Pembukuan.

- (1). Melaksanakan entry data Pertanggung jawaban kas (PJK), Pertanggung jawaban Bank (PJB) dan memorial.
- (2). Menyelenggarakan buku-buku tambahan sektor keuangan, akuntansi, investasi, personalia, diklat dan umum.
- (3). Membuat lampiran neraca sektor keuangan, akuntansi dan investasi.
- (4). Mengerjakan kartu gadai, deposito dan pinjaman pegawai.
- (5). Mengerjakan kartu penyalahgunaan uang perusahaan (PUP).
- (6). Mengelola sewa.
- (7). Membuat nota tagihan dan nota koreksi atas tagihan bunga.

b) Bagian Umum dan Inkaso.

- (1). Membuat kuitansi
- (2). Mencatat penerimaan nota debet, nota tagihan, nota koreksi berikut kuitansi.
- (3). Membuat buku tambahan sektor inkaso, umum dan logistik, personalia dan diklat.
- (4). Membuat lampiran neraca sektor inkaso, umum dan logistik, personalia dan diklat.

- (5). Melakukan entry data inkaso.
- (6). Melaksanakan tugas-tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

c) Kasir Uang

- (1). Membuka kas.
- (2). Menerima uang setoran sesuai dengan slip setoran yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang.
- (3). Melakukan pembayaran sesuai dengan surat izin pembayaran (SIP)
- (4). Melakukan opname fisik kas (suntikan dana kas).
- (5). Membuat laporan mutasi kas bank.
- (6). Mengerjakan buku tambahan uang muka biaya.
- (7). Mengerjakan buku tambahan titipan premi.
- (8). Mengerjakan tambahan pungutan setoran pajak.
- (9). Membuat laporan saldo kas bank.
- (10). Menyimpan dan mengamankan kertas-kertas berharga milik perusahaan.
- (11). Mengelola arsip, dokumen dan surat-surat yang berkaitan dengan kasir.
- (12). Melaksanakan tugas-tugas lain yang di perintah atasan.

d. Kepala seksi Pertanggung jawaban kantor perwakilan.

- 1) Memeriksa kelengkapan data dan kebenaran

- 2) Memeriksa polis dan pertanggungan baru yang dikirim ke/oleh kantor cabang.
- 3) Memeriksa dan memproses pengajuan penghidupan kembali, Perubahan polis ke kantor pusat.
- 4) Pelayanan nasabah.
- 5) Melaksanakan tugas yang di perintah atasan.

Selain fungsi dan tugas pokok tersebut di atas, Kepala Seksi Pertanggungan membawahi Pegawai Pelayanan Pertanggungan Perorangan dan Pegawai Pelayanan Pertanggungan Kelompok. Berikut adalah tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bagian.

a). Pegawai Pelayanan Pertanggungan Perorangan

- (1). Membuat nota tagihan/koreksi premi setiap akhir bulan untuk tagihan bulan berikutnya berdasarkan Rekap peserta.
- (2). Melakukan administrasi mutasi peserta polis.
- (3). Menerima pengajuan semua biaya asuransi (klaim meninggal dunia, expirasi, penebusan, kartu gadai) dari pemegang polis.
- (4). Menyiapkan SIP atas transaksi seluruh biaya asuransi.
- (5). Membuat laporan biaya asuransi ke cabang yang telah diadakan rekonsiliasi dengan seksi administrasi logistik beserta laporan penyelesaian klaim masing-masing polis.
- (6). Mengirim tanda terima polis ke kantor cabang.

- (7). Menerima semua pengajuan klaim dan perubahan polis serta menyiapkan proses lebih lanjut untuk dikirim ke kantor cabang.
- (8). Mengelola arsip dokumen dan surat-surat yang berkaitan dengan pelayanan.
- (9). Melaksanakan tugas-tugas lain yang di perintahkan atasan.

b). Pegawai Pelayanan Pertanggung Kumpulan

- (1). Menerima dan mencatat SPAJK atas penutupan baru berikut daftar calon peserta.
- (2). Mengirim berkas SPAJK atas penutupan baru.
- (3). Memproses penutupan polis dan sertifikat tanda peserta atas penutupan baru/tambahan peserta.
- (4). Menyampaikan polis induk dan sertifikat peserta yang telah di teliti.
- (5). Menerima dan mencatat SPAJ ke dalam buku produksi.
- (6). Melaksanakan entry melalui program aplikasi serta mengirim file entry SP.
- (7). Mengirim kembali retur yang di tolak medical, perlu di perbaiki atau di tunda.
- (8). Mendistribusikan polis-polis yang telah diteliti kepada pemegang polis melalui perusahaan ekspedisi yang bersangkutan lengkap dengan tanda terima polis.

e. Agen.

- 1) Mematuhi dan melaksanakan ketentuan-ketentuan yang diterapkan dalam standar aktivitas agen yang berlaku.
- 2) Memasarkan, menjual atau melakukan penutupan polis-polis asuransi jiwa pertanggung jawaban perorangan produk perusahaan untuk kepentingan perusahaan.
- 3) Melakukan prospecting yaitu mencari, mengumpulkan serta mencatat nama-nama orang serta data-datanya untuk dijadikan calon pemegang polis/calon tertanggung.
- 4) Melakukan kunjungan penjualan kepada calon pemegang polis/calon tertanggung.
- 5) Memberikan penjelasan tentang program-program asuransi jiwa produk perusahaan, syarat-syarat polis pertanggung jawaban perorangan, premi dan penyelesaian klaim serta ketentuan lainnya kepada calon pemegang polis/calon tertanggung.
- 6) Melakukan seleksi/*underwriting* terhadap calon pemegang polis/calon tertanggung.
- 7) Membantu calon pemegang polis/calon tertanggung dalam proses pengajuan permintaan/penutupan program asuransi jiwa yang dipilih.
- 8) Menagih kepada dan menerima dari calon pemegang polis/calon tertanggung uang premi pertama sebesar dan sesuai program

asuransi yang dipilhnya, dengan kuitansi syah yang diterbitkan perusahaan.

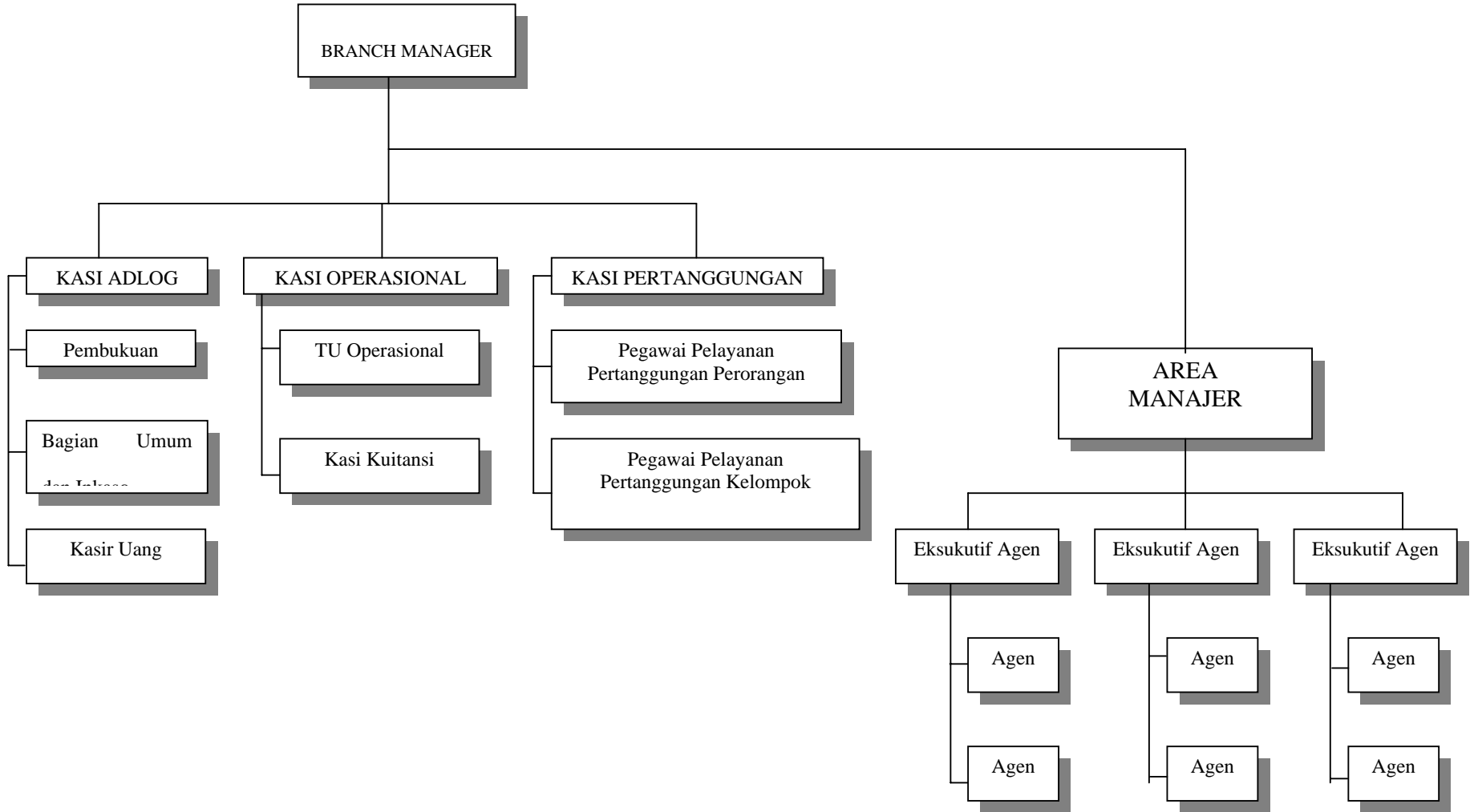
- 9) Menyerahkan surat permintaan asuransi jiwa dan surat keterangan kesehatan yang telah diisi dan ditandatangani oleh calon pemegang polis/calon tertanggung serta uang premi pertama kepada perusahaan.
- 10) Menyerahkan surat pemberitahuan penerimaan asuransi jiwa/polis/sertifikat kepada pemegang polis.
- 11) Mencatat data prestasi dirinya pada kartu produksi dan penyimpanannya.
- 12) Melaporkan hasil-hasil pekerjaannya kepada pejabat yang ditunjuk oleh perusahaan.
- 13) Mencatat target yang di terapkan oleh perusahaan.
- 14) Menjaga nama baik perusahaan.
- 15) Memelihara hubungan baik antara sesama agen, antara pemegang polis/tertanggung dengan perusahaan.

f. Penagih.

- 1) Melaksanakan penagihan premi, asuransi pokok/bunga gadai polis, sewa rumah/gedung kantor PT. Asuransi Jiwasraya dengan disiplin, tertib dan teratur serta penuh rasa tanggung jawab.
- 2) Mematuhi tata cara/prosedur pelaksanaan tugas-tugas penagih serta pelaksanaan administrasinya, yang diterapkan oleh PT. Asuransi Jiwasraya.

- 3) Mematuhi target penagihan yang diterapkan dalam surat penetapan target.
- 4) Menyerahkan surat pernyataan jaminan resiko keuangan.

STRUKTUR ORGANISASI PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO)



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setiap organisasi pasti memerlukan sesuatu unit yang mengelola segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan administrasi. Kegiatan administrasi PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat mengenai Prosedur pengelolaan administrasi dalam menangani dokumen terdiri dari beberapa langkah-langkah yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur penerimaan dokumen yang meliputi penerimaan, penyortiran, pencatatan dokumen masuk, pengagendaan dan penyimpangan berkas dokumen masuk.
2. Mengklasifikasi dokumen yaitu menggolongkan dokumen atas dasar perbedaan masalah yang terkandung dalam dokumen dan atas dasar persamaan masalah yang ada. Yang terdiri dari ekspirasi, penebusan, penggadaian, meninggal dunia, dan rawat inap.
3. Prosedur penyimpangan dokumen menguraikan tentang pemeriksaan, mengindeks, memberi tanda, menyortir, dan menyimpan atau meletakkan dokumen.
4. Pencatatan dokumen keluar yaitu pembuatan konsep surat yang disusun sesuai bentuk surat, pengetikan dilakukan setelah mendapat persetujuan oleh pimpinan dan penandatanganan pimpinan atau pejabat yang berwenang dan pencatatan.

5. Tatacara penyusutan terdiri dari penilaian dokumen, pemindahan dan jadwal retensi sedangkan pemusnahan dilakukan 10 tahun masa kadaluarsa melalui prosedur Seleksi, pembuatan berita acara, pelaksanaan pemusnahan dengan saksi-saksi.

B. Saran

Tugas Akhir ini saya buat dengan segala kemampuan namun demikian sudah barang tentu masih jauh dari sempurna. Untuk itu saya masih banyak membutuhkan saran dan masukan demi untuk menambah pengetahuan baik untuk saya sendiri maupun PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat meliputi:

1. Sebaiknya dalam penerimaan dokumen ada unit pengelolaan sendiri sehingga memudahkan petugas dalam melakukan langkah-langkah penerimaan dokumen.
2. Dalam perusahaan sebaiknya dalam penyimpanan dokumen disimpan pada tiap-tiap ordner yang disusun secara rapi dalam rak arsip atau almari arsip dan ordner tersebut disusun secara menegak.
3. Dalam penyimpanan sebaiknya dilakukan penyortiran yang baik karena pada waktu dokumen akan dibutuhkan tidak ada lagi dokumen yang kurang dalam penyimpanannya.
4. Dalam penanganan dokumen sebaiknya dilakukan dengan teliti karena berakibat fatal apabila mengalami suatu kesalahan.
5. Dokumen aktif dikatakan dokumen inaktif apabila sudah tidak mempunyai nilai guna atau sudah kadaluarsa. Masa penyimpanan 10 tahun apabila

sudah kurang tahun dari pemusnahan segera dikelompokkan dan disusutkan kedalam gudang arsip, melakukan persiapan dalam pemusnahan sebaiknya satu bulan sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.2002.*Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka
- Deyung, Simon. 1988.*Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : P2LTPK.
- Ernawati, Ursula.2003.*Pedoman Lengkap Kesekretarisan*.Bogor : Graha Ilmu.
- Handoko, T Hani.1984.*Manajemen*. Jogjakarta : BPFE.
- Hartono, Sri Redjeki.1985.*Asuransi dan Hukum Asuransi*. Semarang : IKIP Semarang Press.
- Hasanuddin. 1976.*Organisasi Administrasi*. Bandung : Trasito.
- Mark R, Green.1996.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta : Salemba Empat.
- Marzuki. 2001. *Metodologi Riset*.Jogjakarta : BPFE.
- Moekijat. 1989.*Tata Laksana Kantor*.Bandung : Mandar Maju.
- Mulyono, Sularso.2003. *Manajemen Kearsipan*. Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Poerwadarminto. 1988. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.Jakarta : Balai Pustaka.
- Pratjihno.1990.*Tata Lakasana Warkat*. Jakarta : Gramedia.
- Sedarmayanti. 2003.*Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*.Bandung. Mandar Maju.
- Siagian.1992.*Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sugiarto.2005.*Kearsipan*.Jogjakarta : Liberti.
- Sutarto.1982.*Sekretaris dan Tata Warkat*.Jogjakarta : Gajahmada University Press.
- Syamsul. 1994. *Kerasipan*. Bandung : Titian Ilmu.

- The Liang Gie. 1982. *Ilmu Administrasi*. Jogjakarta : Super Sukses.
- . 1984. *Administrasi Perkantoran*. Jogjakarta : Super Sukses dan Nur Cahaya.
- . 1998. *Administrasi Perkantoran*. Jogjakarta : Liberty.
- . 2000. *Administrasi PERkantoran Modern*. Jogjakarta : Liberty.
- . 1982. *Ilmu Administrasi*. Jogjakarta : Super Sukses.
- Westra, Pariata. 1980. *Ilmu Administrasi*. Jogjakarta : AAN.
- Wursanto. 1981. *dasar-dasar Ilmu Tata Usaha*. Jakarta : Pustaka Dian