

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT	ix
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penulisan.....	5
1.4 Tujuan Penulisan.....	5
1.5 Manfaat Penulisan.....	5
1.6 Kerangka Pemikiran.....	7
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA DAN ALAT ANALISIS	9
2.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	9
2.1.1 Sejarah Singkat AJB Bumiputera 1912.....	9
2.1.2 Visi dan misi AJB Bumiputera 1912.....	10
2.2 Tinjauan Pustaka	11
2.3 Keaslian Penelitian.....	13
2.3.1 Persamaan dan perbedaan penelitian.....	15
2.4 Landasan Teori.....	15
2.5 Metodologi Penulisan	18
2.5.1 Lokasi Penelitian, Sampel dan Jumlah Responden	18
2.5.2 Pendekatan Penelitian.....	20
2.5.3 Alat Analisis	20
2.5.4 Data	20
2.5.4.1 Jenis Data.....	21
2.5.4.2 Sumber Data	21
2.5.4.3 Teknik Pengumpulan Data	22
BAB III	
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	24
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.2 Analisis.....	26
3.2.1 Analisis Standar Operasional Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa AJB Bumiputera 1912.....	26

3.2.2 Analisis Masalah yang terjadi pada Proses Pengajuan Klaim.....	33
3.3 Pembahasan.....	34
3.3.1 Pembahasan Standar Operasional Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa pada AJB Bumiputera 1912.....	34
3.3.1.1 Pengajuan klaim dari Pemegang polis/ahli waris yang ditunjuk	34
3.3.1.2 Pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan dokumen, serta kebenaran perhitungan klaim	35
3.3.1.3 Pengajuan semua kelengkapan dan syarat-syarat dari pemegang polis ke Kantor Wilayah AJB Bumiputera 1912.....	35
3.3.1.4 Pembayaran klaim pada pemegang polis.....	36
3.3.1.5 Pelaporan Klaim/Pengarsipan.....	36
3.3.2 Pembahasan Masalah yang terjadi pada Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa AJB Bumiputera cabang Kotabaru, Yogyakarta.....	37
3.3.2.1 Ketidak lengkapan dokumen pada klaim meninggal dunia.....	38
3.3.2.2 Hilangnya polis asuransi jiwa atau kuitansi bukti pembayaran premi terakhir.	38
3.3.2.3 <i>Waiting List</i> pada klaim penebusan	39
3.3.3 Upaya yang dilakukan untuk masalah yang ada pada Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa AJB Bumiputera 1912 cabang Kotabaru, Yogyakarta	39
 BAB IV	
KESIMPULAN.....	41
4.1 Kesimpulan	41
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	46