

## Telaah dokumentasi klaim asuransi individu AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Menteng tahun 2013 = Individual insurance claim documentation review in AJB Bumiputera 1912 Menteng branch office

Almunadia Amalia Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20367661&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui manajemen dokumen klaim AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Menteng. Desain studi yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menemukan ketidaklengkapan berkas dari pengaju klaim sering terjadi dalam penerimaan dokumen klaim, SOP pemrosesan klaim masih sulit diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari, kuantitas SDM sudah memadai untuk pemrosesan klaim, ada dua software yang digunakan untuk pemrosesan klaim, dan proses pengarsipan dokumen klaim sudah baik dan sesuai dengan tujuan pengarsipan.

Dari hasil penelitian, penulis menyarankan dalam proses penerimaan perlu ada form ceklis untuk penerimaan berkas klaim, pembaharuan dan sosialisasi kembali SOP klaim yang ada, peningkatan kualitas SDM, pengintegrasian software, dan pembuatan arsip elektronik.

*The aim of this study is to know about the individual insurance claim document management in AJB Bumiputera 1912 Menteng Branch Office. This study uses a qualitative descriptive study design. It found that the uncomplete claim file is the most common case in claim document receiving process, the claim processing SOP is still not applicable in daily business, the number of human resources is adequate for claim processing, there are two softwares used for claim processing, and claim documents archiving is appropriate due to the archiving objectives.*

*From the study results, writer suggested that AJB Bumiputera 1912 Menteng Branch Office should make a checklist form for claim documents receiving process, renewal and re-socialization of the previous Claim SOP, human resources quality enhancement, software integration, and electronics archiving.*