



**SKRIPSI**  
**"GAMBARAN DISIPLIN KERJA**  
**ATAS KINERJA ANALIS KLAIM**  
**PT. ASURANSI UMUM BUMIPUTERAMUDA 1967**  
**WILAYAH REGIONAL I JABODETABEKSER"**

**BAKHTIAR ALIEF N**  
**0606061796**

**PROGRAM ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN**  
**JURUSAN MANAJEMEN ASURANSI KESEHATAN**  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
**UNIVERSITAS INDONESIA**  
**2008**



**SKRIPSI**  
**”GAMBARAN DISIPLIN KERJA**  
**ATAS KINERJA ANALIS KLAIM**  
**PT. ASURANSI UMUM BUMIPUTERAMUDA 1967**  
**WILAYAH REGIONAL I JABODETABEKSER”**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk  
memperoleh gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat

**BAKHTIAR ALIEF N**  
**0606061796**

**PROGRAM ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN**  
**JURUSAN MANAJEMEN ASURANSI KESEHATAN**  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
**UNIVERSITAS INDONESIA**  
**2008**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bakhtiar Alief Nurrahman  
Nomor Pokok Mahasiswa : 0606061796  
Mahasiswa Program : Sarjana Kesehatan Masyarakat  
Tahun Akademik : 2007/2008

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya berjudul :

”Gambaran Disiplin Kerja Atas Kinerja Analisis Klaim di PT. Asuransi Umum  
Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser”

Apabila suatu saat nanti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 02 Juli 2008

(Bakhtiar Alief Nurrahman )

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN**

“Skripsi ini telah disetujui, diperiksa dan dipertahankan di hadapan  
Tim penguji skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia”



Depok, 02 Juli 2008

Pembimbing Akademik/Materi

dr. Mieke Savitri, M.Kes

**PANITIA SIDANG UJIAN SKRIPSI  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS INDONESIA**



Depok, 2 Juli 2008

KETUA

dr. Mieke Savitri, M.Kes

ANGGOTA I

Budi Hartono, SE, M.Kes

ANGGOTA II

Pujiyanto, SKM, M.Kes

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahim,

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya kepada kita semua.

Penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Gambaran Disiplin Kerja Atas Kinerja Analisis Klaim di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser. Skripsi ini diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada jurusan Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

Oleh karena, kemampuan yang ada pada penulis sangat terbatas tentunya penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak dan tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada semua yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Sesungguhnya kami telah berupaya, namun seperti pepatah mengatakan "Tiada gading yang tak retak", maka penulis berharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi lebih sempurnanya penulisan ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT Pemilik Jiwa, Raga dan Ruh ini.
2. Ayah dan Mama, adik-adikku, Keluarga besar Tulung Agung, Keluarga besar Bima.

3. dr. Mieke Savitri, M.Kes, Selaku pembimbing akademik yang sangat bijaksana dan baik hati terimakasih atas bimbingan skripsi dan magang selama ini
4. Budi Hartono, SE, MARS, Selaku penguji skripsi terimakasih banyak pak telah merelakan waktunya untuk jadi penguji saya
5. Pujiyanto, SKM, M.Kes, Selaku penguji skripsi maaf pak mengganggu di sela-sela aktivitas bapak. Terimakasih banyak telah meluangkan waktu untuk menjadi penguji saya.
6. Atria, terimakasih atas semuanya dan maafkan atas keadaan ini aku sayang kamu.
7. Terimakasih kepada teman-teman Bumida seluruh cabang khususnya Syariah Depok Pak Agus, Pak Rochmad, Hafizd, Sony dan teman-teman marketing yang selalu bikin ribet pekerjaan..
8. Prita sobatku yang selalu menemani dan selalu minta ditemani selama magang dan skripsi.
9. Ivan Sobatku dari kecil Sampai sekarang terimakasih atas semuanya.
10. Tasya yang selalu diganggu tiap malam karena tubuh ini sakit.
11. Ines dan faruk senang bisa mengenal kalian walau pertemuan kita terbilang cukup singkat hanya pada saat skripsi dan magang.
12. Semua teman-teman Manajemen Asuransi Kesehatan angkatan 2007, terima kasih untuk waktu yang telah kita lewati selama 2 tahun ini, singkat namun berarti, semoga di masa yang akan datang tali silaturahmi itu tetap terjalin.

Depok, 25 Juni 2008

**Penulis**

**Bakhtiar Alief N**  
**0606061796**

## DAFTAR ISI

Hal.

### **PERNYATAAN PERSETUJUAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Ruang Lingkup.....	9

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Konsep Perilaku Organisasi.....	10
2.2 Konsep Disiplin.....	12
2.3 Konsep Kinerja.....	21

### **BAB III KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL**

3.1 Kerangka Teori.....	29
3.2 Kerangka Konsep.....	33
3.3 Definisi Operasional.....	35

### **BAB IV METODOLOGI PENELITIAN**

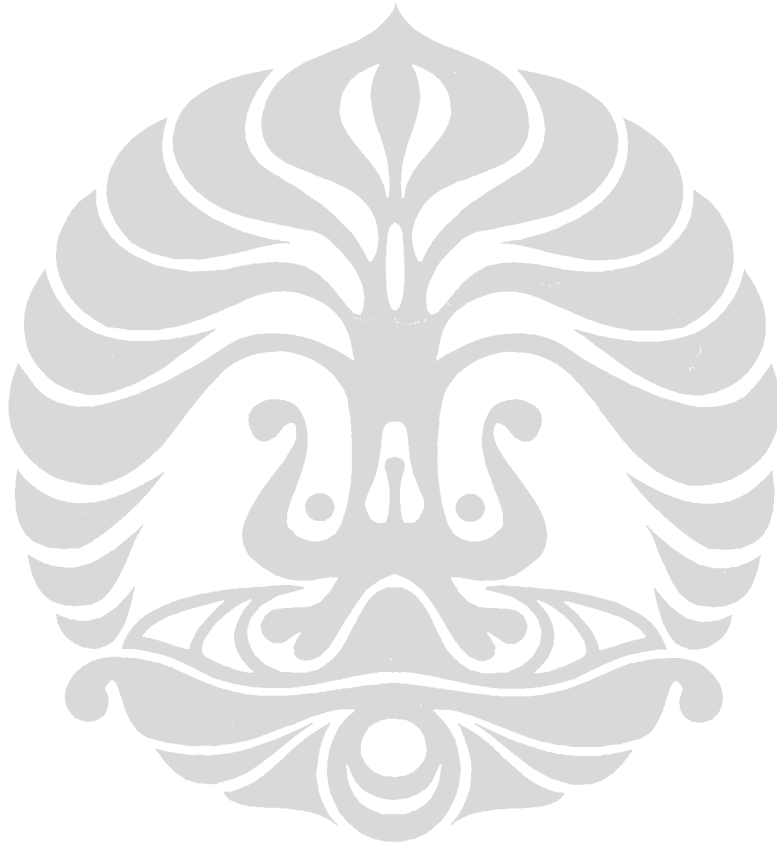
4.1 Desain Penelitian.....	36
4.2 Lokasi dan Tempat.....	36
4.3 Populasi dan Sampel.....	36
4.4 Pengumpulan Data.....	37
4.5 Instrumen Pengumpulan Data.....	37



4.6	Pengolahan Data.....	37
4.7	Analisis data.....	38
<b>BAB V GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>		
5.1	Gambaran Umum PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967.....	40
5.2	Jaringan Perkantoran dan Sertifikasi ISO 9001-2000.....	43
5.3	Struktur Organisasi.....	45
5.4	Budaya Perusahaan.....	48
5.5	Arti Dari Logo Perusahaan.....	48
5.6	Produk Asuransi.....	49
5.7	Gambaran Umum Analisis Klaim.....	53
<b>BAB VI HASIL PENELITIAN</b>		
6.1	Penyajian Data Karakteristik Responden.....	56
6.2	Penyajian Data Gambaran Kinerja Analisis Klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser.....	61
<b>BAB VII PEMBAHASAN</b>		
7.1	Keterbatasan Penelitian.....	75
7.2	Penyajian Data Karakteristik Responden.....	75
7.3	Pembahasan Data Gambaran Disiplin Kerja Analisis Klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967.....	78
7.4	Pembahasan Data Gambaran Pengetahuan Terhadap Perusahaan Analisis Klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967.....	79
7.5	Pembahasan Data Gambaran Pengetahuan Terhadap Peraturan Klaim Analisis Klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967.....	80
7.6	Pembahasan Data Gambaran Keteladanan Pimpinan Analisis Klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967.....	82
7.7	Pembahasan Data Gambaran Pengawasan Pimpinan PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967.....	83
7.8	Pembahasan Data Gambaran Kinerja Analisis Klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967.....	86
<b>BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
8.1	Kesimpulan.....	88
8.2	Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Interaksi Faktor Disiplin Dari Kepribadian Dan Faktor Lingkungan Terhadap Kinerja.....	32
Gambar 3.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	33

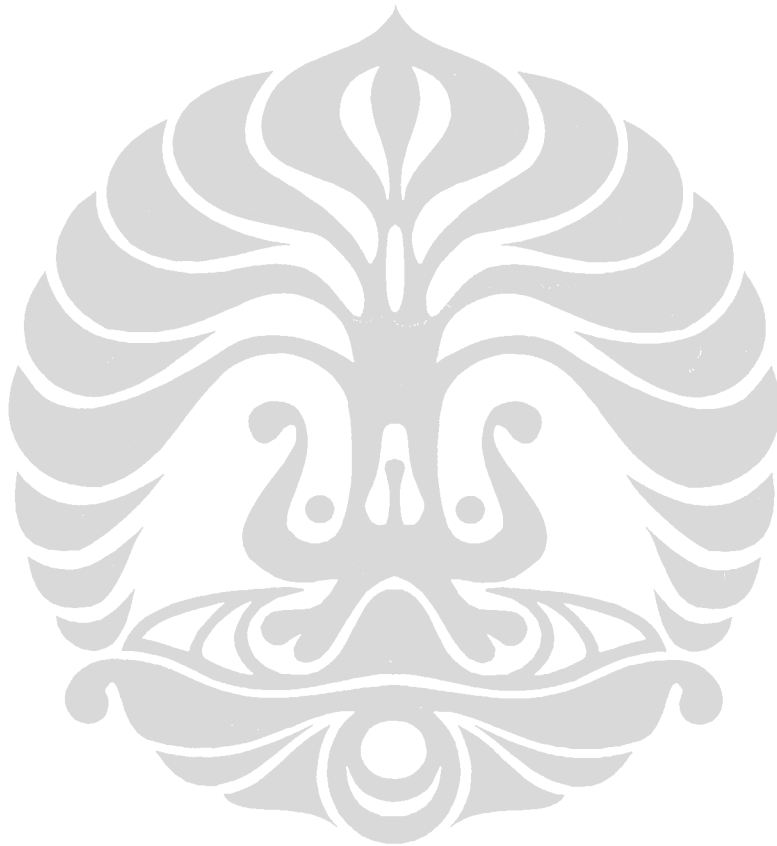


## DAFTAR GRAFIK

Grafik 6.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Grafik 6.2 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Usia .....	57
Grafik 6.3 Distribusi Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	58
Grafik 6.4 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
Grafik 6.5 Distribusi Responden Berdasarkan Status Pegawai .....	60
Grafik 6.6 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	61
Grafik 6.7 Frekuensi Kealpaan Dalam Sebulan.....	62
Grafik 6.8 Frekuensi Keterlambatan Datang Ke Kantor.....	63
Grafik 6.9 Frekuensi keterlambatan menyelesaikan pekerjaan.....	64
Grafik 6.10 Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Dengan Jadwal.....	64
Grafik 6.11 Pengetahuan Mengenai Tujuan Perusahaan.....	65
Grafik 6.12 Kemampuan Menjabarkan Visi Dan Misi Perusahaan.....	66
Grafik 6.13 Frekuensi Kesalahan Akseptasi Klaim.....	66
Grafik 6.14 Pengetahuan Mengenai Standar Peraturan Klaim.....	67
Grafik 6.15 Keteladanan Pimpinan Dalam Mendisiplinkan Diri .....	68
Grafik 6.16 Keberanian Atasan Menindak Bawahan Tidak Disiplin.....	68
Grafik 6.17 Keadilan Pimpinan Dalam Menindak Pegawai Yang Indisipliner.....	69
Grafik 6.18 Pengawasan Pimpinan Dalam Menegakkan Disiplin Kerja.....	70
Grafik 6.19 Evaluasi Disiplin Kerja Oleh Pimpinan.....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel 6.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kinerja Analisis Klaim.....75



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Koding Hasil Jawaban Kuesioner
- Lampiran 2. Koding Hasil Kuesioner Karakteristik Reponden
- Lampiran 3. Instrumen Pengumpulan Data
- Lampiran 4. Alur Proses Klaim 1
- Lampiran 5. Alur Proses Klaim 2
- Lampiran 6. Validitas Data
- Lampiran 7. Reabilitas Data
- Lampiran 8. Peraturan Klaim

