

Lampiran 1. Koding Hasil Jawaban Kuesioner

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
3	1	2	4	3	1	1	2	2	3	3	4	4	3
4	1	1	4	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3
5	4	4	3	3	2	1	2	2	4	3	2	3	3
6	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3
7	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
8	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4
9	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3
10	2	1	1	1	4	4	2	2	1	1	1	2	1
11	4	4	3	3	4	4	4	4	1	2	1	2	1
12	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
13	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
14	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	2
15	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3
16	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2
17	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
18	2	3	3	3	1	2	3	3	1	3	4	2	2
19	3	2	2	2	3	4	3	4	2	3	2	3	2
20	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
21	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
22	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
23	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3
25	2	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
27	2	3	1	1	2	4	2	2	1	2	3	3	3
28	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3
29	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
30	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3

## Lampiran 2. Koding Hasil Kuesioner Karakteristik Reponden

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Status	Pendidikan	Status Kepegawaian	Masa Kerja
1	1	1	2	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	2	2	2	1
4	1	1	2	2	2	1
5	1	1	2	2	2	1
6	2	2	2	1	1	2
7	1	1	2	2	1	1
8	1	1	2	2	1	1
9	2	1	2	1	1	2
10	1	1	2	1	1	1
11	1	2	1	2	1	2
12	1	1	2	2	1	1
13	2	2	1	2	1	2
14	1	1	1	2	1	1
15	1	2	1	2	1	2
16	1	2	2	2	1	2
17	1	1	1	2	1	2
18	1	1	1	1	3	1
19	1	2	1	2	1	2
20	1	2	1	2	1	2
21	1	2	1	2	1	2
22	1	1	1	2	1	1
23	1	2	2	1	1	2
24	1	1	1	2	1	1
25	1	1	2	2	1	1
26	1	2	1	1	1	2
27	1	1	2	2	1	1
28	1	1	1	2	1	2
29	1	2	2	2	1	2
30	2	1	1	2	1	1

Sumber : Hasil olahan penelitian 2008

### Lampiran 3. Instrumen Pengumpulan Data

Depok, 12 Mei 2008

**Kepada Yth :**

**Bapak/Ibu**

**Analisis klaim/Teknik**

**PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967**

**Di**

**Tempat**

Perihal : Kuesioner Penelitian

Dengan hormat,

Dalam rangka kegiatan akademis dan sehubungan dengan penyusunan skripsi kesarjanaan Program Manajemen Asuransi Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia (FKM UI), dengan judul **“Gambaran Disiplin Kerja Atas Kinerja Analisis Klaim di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser”**

maka saya :

Nama : Bakhtiar Alief N

NPM : 0606061796

Jurusan : Manajemen Asuransi Kesehatan

Mohon bantuan bapak/ibu untuk memberikan informasi yang saya perlukan dengan menjawab/mengisi pernyataan-pernyataan yang ada dalam lembaran kuesioner terlampir.

Penyusunan kuesioner ini dimaksudkan agar saya mendapatkan informasi yang lebih terperinci. Oleh karena itu, maka saya mohon agar semua pernyataan dijawab/diisi sebagaimana adanya. Semua informasi yang saya dapatkan ini, akan dijamin kerahasiaannya sesuai dengan kode etik dunia ilmiah. Daftar isian tersebut dapat dikumpulkan melalui alamat email [alif\\_bakhtiar@bumida.co.id](mailto:alif_bakhtiar@bumida.co.id), [alif\\_bakhtiar@yahoo.com](mailto:alif_bakhtiar@yahoo.com), [syariah\\_depok@bumida.co.id](mailto:syariah_depok@bumida.co.id) paling lambat tanggal 2 Juni 2008.

Akhir kata, atas perhatian, bantuan dan kesediaan bapak/ibu sekalian, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya

Bakhtiar Alief N

## DATA RESPONDEN

No. Kuesioner : .....

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan\*

Usia : 1. s/d. 30 tahun  
2. 31 – 40 tahun  
3. 41 – 50 tahun  
4. 51 – 60 tahun  
5. di atas 60 tahun

Status : Menikah / Belum menikah\*

Pendidikan terakhir : 1. D-I / D-II / D-III  
2. Sarjana (S1)  
3. Master (S2)

Pegawai : 1. Tetap  
2. Honorer  
3. Tenaga kontrak

Masa Kerja : 1. kurang dari 5 tahun  
2. 5 - < 10 tahun  
3. 10 - <15 tahun  
4. 15 - < 20 tahun  
5. Lebih dari 20 tahun

**\* Mohon ditebalkan jawaban yang dipilih**

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda x atau o pada kolom pernyataan berikut ini, yang menurut pendapat bapak/ibu paling sesuai dengan kondisi sebenarnya.

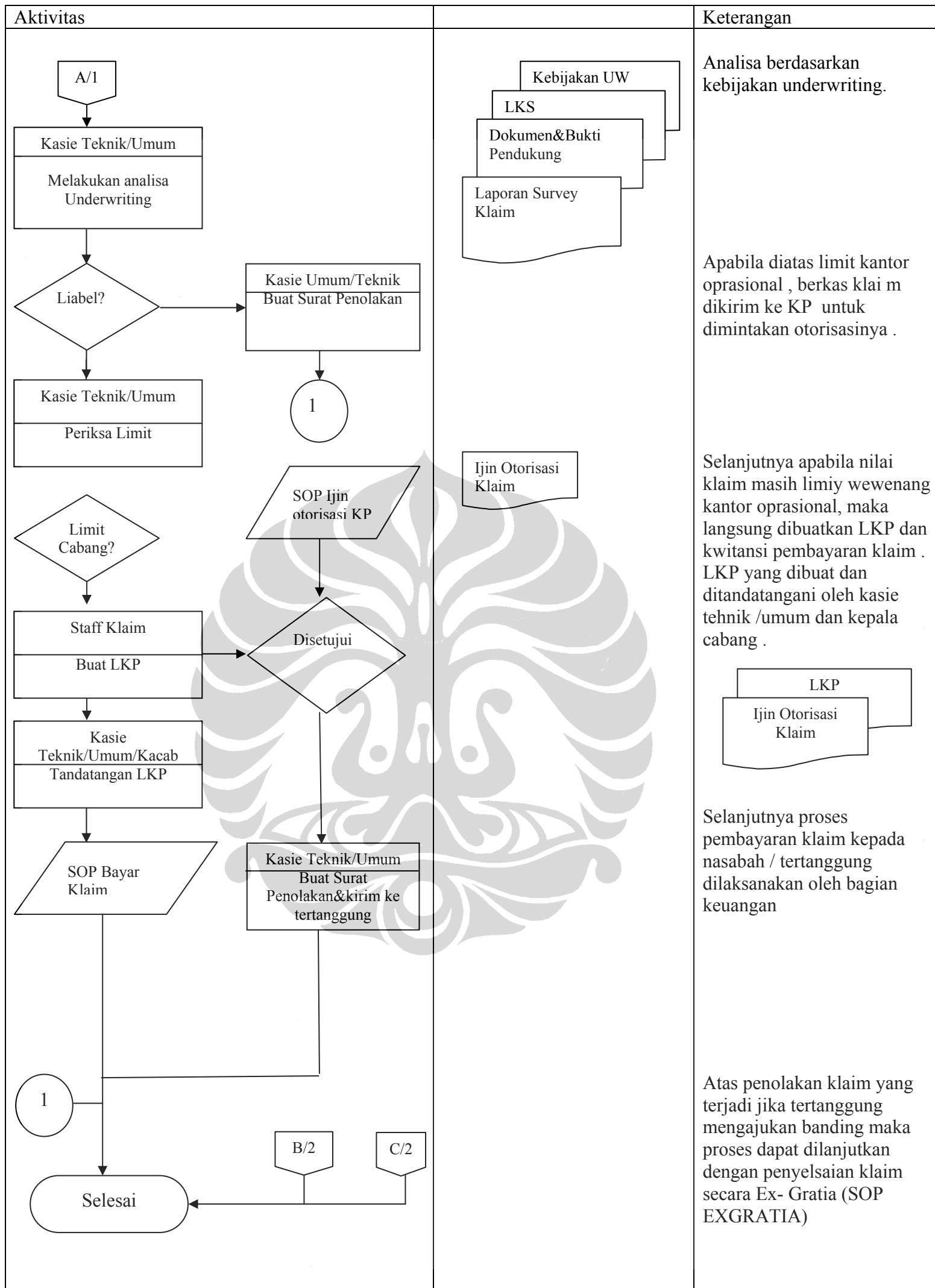
Keterangan : "4" = Sangat Baik  
"3" = Baik  
"2" = Buruk  
"1" = Sangat Buruk

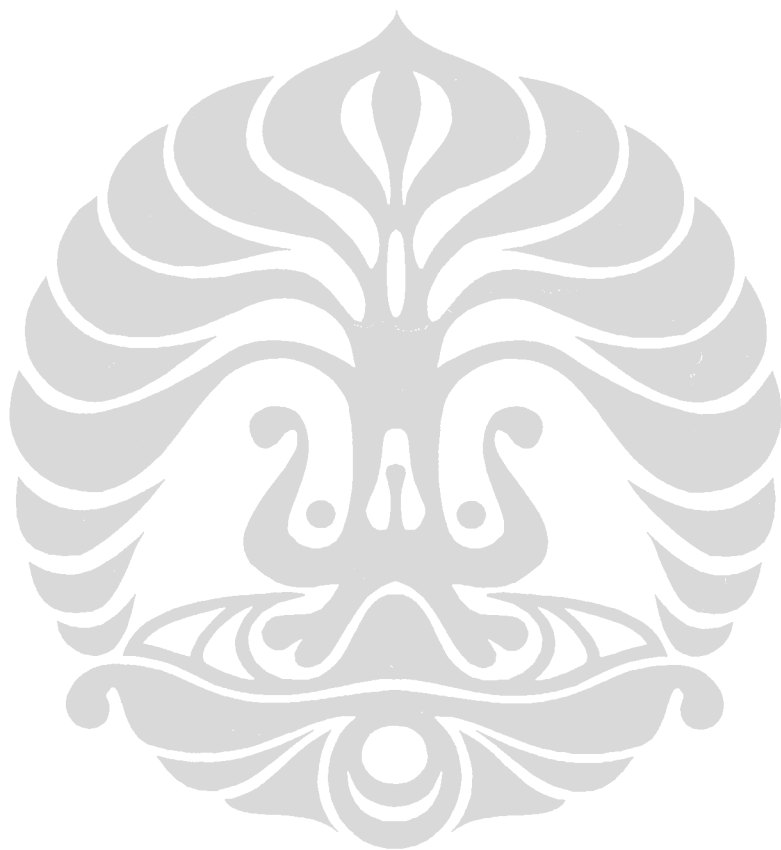
No.	Pernyataan	Kategori			
		1	2	3	4
<b>Disiplin Kerja</b>					
1	Frekuensi kealpaan dalam sebulan				
2	Frekuensi keterlambatan datang ke kantor				
3	Frekuensi keterlambatan menyelesaikan pekerjaan				
4	Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal				
<b>Pengetahuan Terhadap Perusahaan</b>					
5	Pengetahuan mengenai tujuan perusahaan				
6	Kemampuan menjabarkan visi dan misi perusahaan				
<b>Pengetahuan Terhadap Peraturan Klaim</b>					
7	Pengetahuan mengenai standar prosedur klaim				
8	Frekuensi kesalahan akseptasi klaim				
<b>Keteladanan Pimpinan</b>					
9	Keteladanan pimpinan dalam mendisiplinkan diri				
10	Keberanian atasan menindak bawahan yang dianggap tidak disiplin				
11	Keadilan pimpinan dalam menindak pegawai yang indiscipliner				
<b>Pengawasan Pimpinan</b>					
12	Pengawasan pimpinan dalam menegakkan disiplin kerja				
13	Evaluasi disiplin kerja oleh pimpinan				

### Lampiran 4. Alur Proses Klaim 1

Aktivitas	Dokumen	Keterangan
<pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Staff1[Staff Klaim/umum]     Staff1 --&gt; Receive[Terima Laporan Klaim Dari Tertanggung]     Receive --&gt; Staff2[Staff Klaim/Umum]     Staff2 --&gt; Valid[Validitas Polis]     Valid --&gt; Valid{Polis Valid}     Valid --&gt; Kasie1[Kasie Teknik Buat Surat Penolakan &amp; kirim ke tertanggung]     Kasie1 --&gt; B2{{B/2}}     B2 --&gt; Staff3[Staff Klaim/Umum Membuat LKS dan mengecek apakah termasuk limit KP]     Staff3 --&gt; Limit{Limit Pusat}     Limit --&gt; Kasie2[Kasie Teknik/Umum Kirim ke KP sebagai Laporan]     Kasie2 --&gt; C2{{C/2}}     C2 --&gt; Staff4[Staff Klaim/Umum Survey]     Staff4 --&gt; Staff5[Staff Klaim/Umum Penyesuaian LKS]     Staff5 --&gt; Kasie3[Kasie Teknik/Umum/Kacab Tanda Tangan LKS]     Kasie3 --&gt; Staff6[Staff Klaim/Umum Periksa Kelengkapan Dokumen]     Staff6 --&gt; Lengkap{Lengkap}     Lengkap --&gt; Staff7[Staff Klaim/Umum Konfirmasi ke Tertanggung]     Staff7 --&gt; A2{{A/2}}     </pre>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Form Klaim Dokumen Awal</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Buat Laporan Klaim</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Surat Penolakan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">LKS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">** Laporan Survey Klaim</div>	<p>Laporan klaim : diisi oleh tertanggung dan dilengkapi oleh dokumen berupa kronologis kejadiannya berupa surat keterangan dari pihak yang berwenang antara lain ; Kelurahan, kepolisian, (kecelakaan lalu-lintas/ kehilangan</p> <p>Periksa awal dokumen untuk memastikan apakah klaim tersebut sesuai dengan ketentuan pertanggungans meliputi antara lain ;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. validitas polis (insurable interest , masa pertanggungans ,keaslian ,premi lunas</li> <li>b. resiko dijamin polis</li> </ol> <p>Apabila resiko yang terjadi tidak sesuai ketentuan polis , kasie tehnik segera membuat surat penolakan yang ditandatangani kepala cantor oprasional untuk disampaikan kepada pemegang polis /tertanggung</p> <p>Apabila klaim tersebut sudah sesuai ketentuan polis , maka staff segera membuat laboran kerugian sementara (LKS) yang berisi estimasi maksimal kerugian yang akan dibayar oleh asuransi /penanggung</p> <p>Perlu / tidaknya melakukan survey sesuai dengan kebijakan underwriting</p> <p>Laporan survey dibuat bila ada survey</p> <p>Penyesuaian LKS dibuat bila ternyata hasil suvey menghasilkan jumlah kerugian yang berbeda dari LKS pertama</p> <p>LKS disetujui dan ditandatangani oleh kasie teknik dan kepala cabang .</p>

### Lampiran 5. Alur Proses Klaim 2







Lampiran 6. Validitas Data

		Frekuensi kealpaan dalam sebulan	Frekuensi keterlambatan datang ke kantor	Frekuensi keterlambatan menyelesaikan pekerjaan	Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal	Pengetahuan mengenai tujuan perusahaan	Kemampuan menjalankan visi dan misi perusahaan	Frekuensi kesalahan akseptasi klaim	Pengetahuan mengenai standar prosedur klaim	Keteladanan pimpinan dalam mendisiplinkan diri	Keberanian atasan menindak bawahan yang dianggap tidak disiplin	Keadilan pimpinan dalam menindak pegawai yang indisipliner	Pengawasan pimpinan dalam menegakkan disiplin kerja	Evaluasi disiplin kerja oleh pimpinan	X1
Frekuensi kealpaan dalam sebulan	Pears on Correlation Sig. (1-tailed) N	1	,219	,270	,325(*)	-,071	-,099	-,431(**)	,010	,110	,339(*)	,114	-,025	,161	,382(*)
			,122	,075	,040	,354	,301	,009	,478	,282	,034	,275	,448	,197	,019
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Frekuensi keterlambatan datang ke kantor	Pears on Correlation Sig. (1-tailed) N	,219	1	,449(**)	,309(*)	,123	,080	,118	,248	,389(*)	,374(*)	,150	,339(*)	,077	,596(**)
		,122		,006	,049	,259	,336	,267	,093	,017	,021	,214	,033	,343	,000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Frekuensi keterlambatan menyelesaikan pekerjaan	Pears on Correlation Sig. (1-tailed) N	,270	,449(**)	1	,770(**)	,113	,132	,009	,187	-,009	,257	,108	,473(**)	,315(*)	,666(**)
		,075	,006		,000	,276	,243	,482	,161	,480	,085	,285	,004	,045	,000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal	Pears on Correlation Sig. (1-tailed) N	,325(*)	,309(60*)	,770(**)	1	,056	,305	,054	,245	-,024	,266	,107	,323(*)	,179	,673(**)
		,040	,049	,000		,384	,051	,388	,096	,451	,077	,287	,041	,172	,000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pengetahuan mengenai tujuan perusahaan	Pears on Correlation Sig.	-,071	,123	,113	,056	1	,402(*)	,452(**)	,404(*)	,357(*)	,468(**)	,004	,168	,113	,477(**)
		,354	,259	,276	,384		,014	,006	,013	,026	,005	,492	,188	,276	,004

Kemampuan menjabarkan visi dan misi perusahaan	(1-tailed) N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
	Pears on Correlation Sig. (1-tailed)	-,099	,080	,132	,305	,402(*)	1	,259	,090	,394(*)	,367(*)	,030	-,167	,029	,426(**)
	N	,301	,336	,243	,051	,014		,084	,318	,016	,023	,438	,188	,440	,010
Frekuensi kesalahan akseptasi klaim	(1-tailed) N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pears on Correlation Sig. (1-tailed)	,431(**)	,118	,009	,054	,452(**)	,259	1	,509(**)	,349(*)	,203	,250	,274	,218	,357(*)
	N	,009	,267	,482	,388	,006	,084		,002	,029	,141	,092	,072	,123	,027
Pengetahuan mengenai standar prosedur klaim	(1-tailed) N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pears on Correlation Sig. (1-tailed)	,010	,248	,187	,245	,404(*)	,090	,509(**)	1	,395(*)	,153	,231	,395(*)	,054	,505(**)
	N	,478	,093	,161	,096	,013	,318	,002		,015	,209	,109	,015	,389	,002
Keteladanan pimpinan dalam mendisiplinkan diri	(1-tailed) N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pears on Correlation Sig. (1-tailed)	,110	,389(*)	-,009	-,024	,357(*)	,394(*)	,349(*)	,395(*)	1	,368(*)	,410(*)	,173	,035	,532(**)
	N	,282	,017	,480	,451	,026	,016	,029	,015		,023	,012	,180	,427	,001
Keberanian atasan menindak bawahan yang dianggap tidak disiplin	(1-tailed) N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pears on Correlation Sig. (1-tailed)	,339(*)	,374(*)	,257	,266	,468(**)	,367(*)	,203	,153	,368(*)	1	,279	,276	,210	,644(**)
	N	,034	,021	,085	,077	,005	,023	,141	,209	,023		,067	,070	,132	,000
Keadilan pimpinan dalam menindak pegawai yang indisipliner	(1-tailed) N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pears on Correlation Sig. (1-tailed)	,114	,150	,108	,107	,004	,030	,250	,231	,410(*)	,279	1	,197	,334(*)	,443(**)
	N	,275	,214	,285	,287	,492	,438	,092	,109	,012	,067		,148	,036	,007

Pengawasan pimpinan dalam menegakkan disiplin kerja	tailed)														
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pears on Correl ation Sig. (1- tailed)	-,025	,339(*)	,473(**)	,323(*)	,168	-,167	,274	,395(*)	,173	,276	,197	1	-,005	,450(**)
Evaluasi disiplin kerja oleh pimpinan	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pears on Correl ation Sig. (1- tailed)	,161	,077	,315(*)	,179	,113	,029	,218	,054	,035	,210	,334(*)	-,005	1	,383(*)
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pears on Correl ation Sig. (1- tailed)	,197	,343	,045	,172	,276	,440	,123	,389	,427	,132	,036	,489		,018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pears on Correl ation Sig. (1- tailed)	,382(*)	,596(**)	,666(**)	,673(**)	,477(**)	,426(**)	,357(*)	,505(**)	,532(**)	,644(**)	,443(**)	,450(**)	,383(*)	1
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\* Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### Lampiran 7. Reabilitas Data

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded( a)	0	,0
	Total	30	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,901	,956	3

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1	48,3667	6,82027	30
XGANJIL	23,0000	3,30099	30
XGENAP	22,6667	3,53635	30

#### Inter-Item Correlation Matrix

	X1	XGANJIL	XGENAP
X1	1,000	,927	,940
XGANJIL	,927	1,000	,771
XGENAP	,940	,771	1,000

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

#### Inter-Item Covariance Matrix

	X1	XGANJIL	XGENAP
X1	46,516	20,862	22,678
XGANJIL	20,862	10,897	9,000
XGENAP	22,678	9,000	12,506

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	45,6667	41,402	,992	,984	,870
XGANJIL	71,0333	104,378	,885	,945	,869
XGENAP	71,3667	99,137	,900	,955	,842