

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
PADA PT. ASKES (PERSERO)
CABANG JAKARTA PUSAT**

**YOHANA OCTAVIANI SITOANG
8105108124**



Laporan Praktek Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PENDIDIKAN EKONOMI KOPERASI
JURUSAN EKONOMI & ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

ABSTRAK

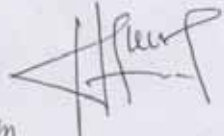
Yohana Octaviani Sitohang 8105108124. *Laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada PT.ASKES(PERSERO) cabang Jakarta Pusat*. Pendidikan Ekonomi Koperasi, Program Studi Pendidikan Ekonomi koperasi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Praktikan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada PT. ASKES (PERSERO) Jakarta Pusat. Selama satu bulan terhitung dari tanggal 01 Juli sampai dengan 30 Juli 2013. Tujuan dilaksanakannya praktek kerja lapangan adalah untuk mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja. Serta agar mahasiswa ataupun mahasiswi dapat meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan, dan keterampilan yang telah di dapatkan pada masa perkuliahan. Selama kurang lebih satu bulan, praktikan pada masa-masa awal menghadapi kendala-kendala, diantaranya . Pada saat merekap data, perusahaan menggunakan sebuah software khusus untuk meng-input data sehingga praktikan tidak bisa memaksimalkan software dengan baik dan sering terjadi kesalahan dalam menginput data.. Untuk mengatasi kendala tersebut, praktikan . Latihan secara terus menerus dengan menggunakan data yang telah di back-up sampai data tersebut dapat diolah dengan baik tanpa ada kesalahan sedikitpun, latihan dilakukan berulang-ulang sehingga dari latihan tersebut praktikan mampu memahami cara kerja software tersebut dengan baik.penulisan laporan ini bertujuan untuk menemukan permasalahan maupun pengembangan PT. ASKES (PERSERO) Jakarta Pusat. Selain itu juga untuk memenuhi salah satu syarat akademik untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan Universitas Negeri Jakarta Jurusan Ekonomi Dan Administrasi. Penulisan laporan ini menjabarkan manfaat dan tujuan Praktek Kerja Lapangan diantaranya menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan bagi pihak-pihak yang terlibat, mengembangkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum diperoleh dari pendidikan formal. Di samping itu, dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan pembangunan. Dalam laporan ini diterangkan penempatan praktikan pada PT.ASKES(PERSERO) Jakarta Pusat yang ditempatkan pada bidang kepesertaan dan pemasaran.

**LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan di PT. ASKES (Persero)
Jakarta Pusat
Nama Praktikan : Yohana Octaviani Sitohang
Nomor Registrasi : 8105108124
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Jurusan : Ekonomi & Administrasi


Setuju untuk ujian
Menyetujui,
Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi

Pembimbing


m
Dr. Saparudin, S.E, M.Si
NIP. 19770115 200501 1 001


Dr. I Ketut R. Sudiarditha, M.Si
NIP. 195602071986021001

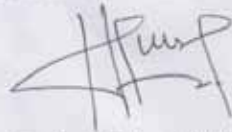
Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi & Administrasi


Drs. Nurdin Hidayat, M.,M, M.Si
NIP. 196610302000121001

Seminar Pada Tanggal 23 Desember 2013




LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

KETUA JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA



Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si

NIP. 196610302000121001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		8/1/19
<u>Dicky Iranto, SE, M.Si</u> NIP. 1971061220011211001	-----	-----
Penguji Ahli		22/1/2014
<u>Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd</u> NIP.195303201982032001	-----	-----
Dosen Pembimbing		8/1 2014
<u>Dr. I Ketut R Sudiardhita, M.Si</u> NIP. 195602071986021001		-----

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Pengasih yang telah melimpahkan kasih karuniaNya ditengah berbagai keterbatasanku , sehingga praktikan dapat menyelesaikan praktik kerja lapangan (PKL) sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Laporan ini merupakan laporan praktek kerja lapangan di PT ASKES (PERSERO). Laporan ini dikerjakan sebagai pemenuhan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan yang juga merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta.

Terwujudnya laporan ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik berupa motivasi, maupun kerja sama semua pihak dalam pemberian informasi yang diperlukan oleh praktikan selama penyusunan laporan ini.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati praktikan menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan, bimbingan, arahan kepada praktikan.

Ucapan terima kasih praktikan persembahkan secara khusus kepada:

1. Bapak Dr. I Ketut R Sudhiarditha, M.Si selaku dosen pembimbing yang penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis
2. Dr. Siti Nurjanah, M.Si, selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi.

3. Bapak Dr. Saparuddin, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
4. Nurdin Hidayat, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
5. Drs. Dedi Purwana, M.Bus , selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh pegawai PT. Asuransi Kesehatan Jakpus yang telah banyak membantu selama praktikan PKL.
7. Keluarga tercinta, kedua Orang tua saya yaitu Bapak Joni Sitohang dan Ibu Linda Simarmata, serta kedua kakak, Riris Meilina Sitohang dan Nova Hotnida Sitohang, yang selalu menjadi motivasi dan inspirasi dalam hidup.
8. Teman-teman khususnya teman-teman kelas Pendidikan Ekonomi Koperasi Non Regular 2010, yang telah membantu dalam proses penulisan laporan praktek kerja lapangan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam hal penyusunan laporan ini. Demikianlah laporan ini saya buat, semoga dapat bermanfaat untuk semua pembacanya.

Jakarta, Oktober 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang PKL	1
B. Maksud dan Tujuan PKL	3
C. Kegunaan PKL	4
D. Tempat PKL	5
E. Jadwal Waktu PKL	6
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL	
A. Sejarah Perusahaan	9
B. Struktur Organisasi PT Sinar Mitra Sepadan Finance cabang Tangerang	18
C. Kegiatan Umum Perusahaan	21
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	
A. Bidang Kerja	23
B. Pelaksanaan Kerja	23

C. Kendala yang Dihadapi	26
D. Cara Mengatasi Kendala	26
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	29
B. Saran – saran	30
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN – LAMPIRAN	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan

Pembangunan sumber daya manusia merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari pembangunan nasional. Oleh karena itu peningkatan kualitas sumber daya manusia yang lebih besar dan lebih professional di segala sektor kehidupan perlu di upayakan demi keberhasilan pembangunan.

Keberhasilan pembangunan tidak semata-mata ditentukan oleh sumber daya alam yang melimpah, melainkan lebih ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia. Artinya pembangunan ditentukan oleh sejauh mana manusia sebagai pelaku pembangunan dapat mengolah, menggunakan dan memelihara sumber daya alam secara efektif dan seefisien mungkin. Untuk menghasilkan yang berkualitas, mampu mengolah, dan mengelola sumber daya dengan efektif dan efisien diperlukan proses pembelajaran yang menghasilkan pada pembentukan pribadi yang kreatif, inovatif, mandiri dan bertanggung jawab.

Salah satu komponen yang langsung terkait dan mempunyai andil besar pada usaha peningkatan kualitas sumber daya manusia adalah

pendidikan, pengajaran serta keterampilan yang mengembangkan potensi bakat dan kreatifitasnya melauli pendidikan seseorang dapat mendapatkan

pekerjaan yang layak dan standar kehidupan yang layak, tidak terkecuali dengan mahasiswa yang dituntut memiliki pengetahuan, kemampuan dan keahlian yang kompeten, hal ini sangat berguna untuk memasuki dunia kerja setelah memperoleh kelulusan pada tingkat universitas, untuk itu perlu adanya pengembangan diri para mahasiswa agar lebih kompeten pada bidangnya masing-masing, semua itu dapat dikembangkan oleh mahasiswa melalui proses pembelajaran pada bangku kuliah ataupun melalui buku-buku dan sebagainya, akan tetapi jika ia tidak berkompeten dibidangnya dan tidak memiliki keahlian lain yang dapat menunjang karirnya maka akan mengalami kesulitan untuk memasuki dunia kerja.

Dalam rangka pengembangan dan peningkatan kegiatan mahasiswa di masyarakat diperlukan adanya suatu kegiatan yang bertujuan untuk melatih dan mendidik mahasiswa, diantaranya kegiatan yang sangat membangun mahasiswa dengan diadakannya Praktek Kerja Lapangan (PKL).PKL merupakan suatu kegiatan kerja mahasiswa yang ditempatkan pada suatu tempat yang berkaitan dengan bidang ilmu yang ditempuhnya dalam waktu tertentu.

PKL memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang telah di dapatkan di bangku perkuliahan sehingga dapat di terapkan di lapangan, selain itu PKL juga diharapkan dapat menjalin kerja sama antara Universitas Negeri Jakarta (UNJ) dengan instansi pemerintah maupun swasta.

Sebagai Mahasiswa S1 fakultas ekonomi jurusan ekonomi koperasi salah satu kegiatan yang harus dilaksanakan adalah PKL. Praktek Kerja Lapangan adalah salah satu bentuk implementasi secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan di bangku perkuliahan dengan program penguasaan keahlian yang diperoleh melalui kegiatan kerja secara langsung didunia kerja untuk mencapai tingkat keahlian tertentu.

Disamping itu, Praktek Kerja Lapangan ini merupakan salah satu syarat mutlak untuk menjadi lulusan Strata Satu (S1) Pendidikan Ekonomi dan hasil laporannya akan di uji oleh dosen penguji.

B. Maksud dan Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Maksud dari Praktek Kerja Lapangan bagi praktikan adalah :

1. Mengaplikasikan dan menerapkan pengetahuan yang telah didapat dibangku perkuliahan
2. Memberi gambaran kepada mahasiswa mengenai kondisi dan situasi dunia kerja kepada mahasiswa
3. Memperoleh wawasan dalam dunia kerja serta menghadapi permasalahan yang terjadi dalam bidang pekerjaan tersebut nyata
4. Mendapatkan pengalaman kerja serta melatih praktikan untuk mandiri dan bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan

Dalam melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini pula ada beberapa tujuan yang diharapkan dapat tercapai antara lain :

1. Secara akademik untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan program strata satu (S1) pendidikan ekonomi.
2. Mendapatkan pengalaman kerja guna memasuki dunia kerja
3. Menerapkan pengetahuan akademis yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan
4. Mengetahui perkembangan kinerja lembaga/instansi/perusahaan serta menganalisis pemecahan masalah yang dihadapi.
5. Memperoleh data dan informasi tentang Asuransi Kesehatan yang berguna sebagai bahan pembuatan laporan PKL.

C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

Adapun kegunaan dari kegiatan Praktek Kerja Lapangan tersebut adalah :

1. Bagi Instansi
 - a. Menajalin hubungan yang baik dan dinamis antara instansi dan lembaga perguruan tinggi, sehingga dapat menumbuhkan kerja sama yang saling menguntungkan dan bermanfaat
 - b. Sebagai bentuk tanggung jawab sosial kemasyarakatan dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia sesuai dengan tujuan pembangunan nasional

2. Bagi Mahasiswa

- a. Mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama di bangku perkuliahan
- b. Memberikan ilmu dan wawasan mengenai praktik kerja khususnya bagian Ekonomi Koperasi
- c. Menumbuhkan rasa percaya diri dan mental yang kuat menghadapi dunia kerja nyata

3. Bagi Fakultas FE-UNJ

- a. Menjalin suatu kerja sama yang baik antara perusahaan swasta dengan universitas, khususnya fakultas Ekonomi agar lulusan UNJ dapat diterima dengan mudah memasuki dunia kerja.
- b. Untuk mengetahui kemampuan Mahasiswa dalam menyerap dan mengaplikasikan pelajaran Ekonomi khususnya Koperasi selama berkuliah di Fakultas Ekonomi.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktikan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa asuransi kesehatan yaitu PT. ASKES (PERSERO), yang mempunyai jenis usaha asuransi umum . Praktikan ditempatkan pada divisi pemasaran kantor cabang, di Jakarta Pusat.

Nama Perusahaan : PT. ASKES (PERSERO)

Alamat : Jl. Proklamasi No 94A Pegangsaan Menteng
Jakarta Pusat

Telepon : 021 – 390 4093- 391 2586

Faksimile : 021 – 391 2493

Email : kcu-jakpus@ptaskes.com

Web : www.pt.askes.com

E. Jadwal waktu Praktik Kerja Lapangan

1. Tahap Persiapan

Langkah pertama yang di lakukan oleh praktikan adalah mencari informasi tentang beberapa perusahaan yang memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk melaksanakan praktik kerja lapangan, dari sekian banyak perusahaan, praktikan menelompokkan beberapa perusahaan yang mempunyai kredibilitas dan kinerja yang baik serta berlokasi yang berdekatan dengan kediaman praktikan.

Setelah itu praktikan mengambil keputusan untuk mendaftar di satu perusahaan yaitu, PT. ASKES (PERSERO), setelah memutuskan, praktikan mengurus surat permohonan izin melaksanakan PKL di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) yang ditujukan kepada kepala divisi Keuangan dan HRD (*Human Resource Department*) PT. ASKES

(PERSERO) yang berlokasi di Jl. Proklamasi No 94A Pegangsaan Menteng, Jakarta Pusat.

Setelah surat permohonan selesai dibuat oleh BAAK UNJ, kemudian surat permohonan izin praktik kerja lapangan tersebut diserahkan ke kepala divisi Keungan dan HRD (*Human Resource Department*) PT. ASKES (PERSERO), untuk selanjutnya diberikan kepastian oleh pihak perusahaan.

Setelah menunggu selama 2 hari, praktikan mendapatkan konfirmasi secara langsung dari pihak perusahaan melalui telepon bahwa praktikan diberi kesempatan untuk melaksanakan praktik kerja lapangan di perusahaan tersebut dan sudah bisa memulai kegiatan sejak tanggal 01 juli 2013 sampai dengan selesai.

2. Tahap Pelaksanaan

Praktikan melaksanakan PKL di PT. Asuransi Kesehatan dimulai tanggal 1 Juli 2013 sampai dengan 30 Juli 2013, yang dilaksanakan :

Hari Kerja : Senin - Jumat

Pukul : 08.00-16.30 WIB.

Jam istirahat : 12.00 - 13.00 WIB (Senin - Kamis)

11.30 - 13.30 WIB (Khusus hari Jumat)

3. Tahap Pelaporan

Setelah menyelesaikan praktik kerja lapangan pada tanggal 30 Juli 2013, praktikan mempunyai kewajiban membuat laporan praktik kerja lapangan mengenai apa yang telah dijalankan selama praktik berlangsung sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan praktik kerja lapangan. Penyusunan pelaporan dimulai dengan mendeskripsikan pekerjaan yang dilakukan selama praktik dilakukan, diikuti dengan mengumpulkan informasi tentang data-data perusahaan seperti : sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan serta data-data lain yang terkait dengan pelaporan praktik kerja lapangan. Persiapan pelaporan dimulai sejak akhir bulan juli 2013 sampai dengan akhir bulan oktober 2013.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Sejarah Perusahaan

PT Askes (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya. Sejarah singkat penyelenggaraan program Asuransi Kesehatan sebagai berikut.

Pada tahun 1968, pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan yang secara jelas mengatur pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri dan Penerima Pensiun (PNS dan ABRI) beserta anggota keluarganya berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 230 Tahun 1968. Menteri Kesehatan membentuk Badan Khusus di lingkungan Departemen Kesehatan RI yaitu Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK), dimana oleh Menteri Kesehatan RI pada waktu itu (Prof. Dr. G.A. Siwabessy) dinyatakan sebagai embrio Asuransi Kesehatan Nasional.

Untuk lebih meningkatkan program jaminan di tahun 1964 pemeliharaan kesehatan bagi peserta dan agar dapat dikelola secara profesional, Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1984 tentang Pemeliharaan Kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun (PNS, ABRI dan Pejabat Negara) beserta anggota keluarganya. Dengan Peraturan

Pemerintah Nomor 23 Tahun 1984, status badan penyelenggara diubah menjadi Perusahaan Umum Husada Bhakti.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1991, kepesertaan program jaminan pemeliharaan kesehatan yang dikelola Perum Husada Bhakti ditambah dengan Veteran dan Perintis Kemerdekaan beserta anggota keluarganya. Disamping itu, perusahaan diijinkan memperluas jangkauan kepesertaannya ke badan usaha dan badan lainnya sebagai peserta sukarela.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992 status Perum diubah menjadi Perusahaan Perseroan (PT Persero) dengan pertimbangan fleksibilitas pengelolaan keuangan, kontribusi kepada Pemerintah dapat dinegosiasi untuk kepentingan pelayanan kepada peserta dan manajemen lebih mandiri.

Di tahun 2005 Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1241/Menkes/XI/2004 PT Askes (Persero) ditunjuk sebagai penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin (PJKMM). PT Askes (Persero) mendapat penugasan untuk mengelola kepesertaan serta pelayanan kesehatan dasar dan rujukan

Pemerintah mengubah nama Program Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin (PJKMM) menjadi Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). PT Askes (Persero) berdasarkan Surat Menteri Kesehatan RI Nomor 112/Menkes/II/2008 mendapat penugasan untuk melaksanakan Manajemen Kepesertaan Program Jamkesmas yang meliputi

tatalaksana kepesertaan, tatalaksana pelayanan dan tatalaksana organisasi dan manajemen.

Sebagai tindak lanjut atas diberlakukannya Undang-undang Nomor 40/2004 tentang SJSN PT Askes (Persero) pada 6 Oktober 2008 PT Askes (Persero) mendirikan anak perusahaan yang akan mengelola Kepesertaan Askes Komersial. Berdasarkan Akta Notaris Nomor 2 Tahun 2008 berdiri anak perusahaan PT Askes (Persero) dengan nama PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia yang dikenal juga dengan sebutan PT AJII

Pada tanggal 20 Maret 2009 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor Kep-38/KM.10/2009 PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia selaku anak perusahaan dari PT Askes (Persero) telah memperoleh ijin operasionalnya. Dengan dikeluarkannya ijin operasional ini maka PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia dapat mulai menyelenggarakan asuransi kesehatan bagi masyarakat.

Landasan hukum PT Askes (Persero) yang berkedudukan di Jakarta didirikan dengan Akte Notaris Muhani Salim, SH Nomor 104 tanggal 20 Agustus 1992 yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Akte Notaris NM Dipo Nusantara Pua Upa, SH Nomor 37, tanggal 19 Agustus 2008 yang mempunyai maksud dan tujuan serta kegiatan sebagai berikut :

Maksud dan tujuan perseroan ialah turut melaksanakan dan menunjang kebijakan dan program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya di bidang asuransi sosial melalui penyelenggaraan asuransi/jaminan kesehatan bagi pegawai negeri sipil,

penerima pensiun, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya, dan masyarakat lainnya, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya Perseroan untuk menghasilkan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat, guna meningkatkan nilai manfaat bagi peserta dan nilai Perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut diatas, Perseroan dapat melaksanakan kegiatan usaha sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan asuransi kesehatan yang bersifat menyeluruh (komprehensif) bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun, Veteran dan Perintis Kemerdekanaan beserta Keluarganya.
2. Menyelenggarakan asuransi kesehatan bagi Pegawai dan Penerima Pensiun Badan Usaha dan Badan lainnya.
3. Menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi masyarakat yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah sesuai dengan prinsip penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional.
4. Melakukan kegiatan investasi dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

a) Visi dan Misi PT ASKES (PERSERO)

a. VISI

“Menjadi spesialis dan pusat unggulan Asuransi Kesehatan di Indonesia”

b. MISI

- Memberikan kepastian jaminan pemeliharaan kesehatan kepada peserta (masyarakat Indonesia) melalui sistem pengelolaan yang efektif dan efisien
- Mengoptimalkan pengelolaan dana dan pengembangan sistem untuk memberikan pelayanan prima secara berkelanjutan kepada peserta
- Mengembangkan pegawai untuk mencapai kinerja optimal dan menjadi salah satu keunggulan bersaing utama perusahaan.
- Membangun kordinasi dan kemitraan yang erat dengan seluruh stakeholder untuk bersama menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

b) Budaya Perusahaan

Dalam proses membangun keyakinan dan nilai-nilai (beliefs and values) yang harus dipegang teguh oleh seluruh jajaran perusahaan mulai dari tingkat pelaksana sampai ke tingkat manajemen telah disepakati hal-hal yang menjadi ciri-ciri bagi budaya perusahaan, sesuai dengan visi dan misi perusahaan, yaitu :

- Integritas
- Kerjasama

- Pelayanan Prima
- Inovatif

- Integritas

Integritas merupakan prinsip kami dalam menjalankan setiap tanggung jawab dengan profesional, jujur, taat azas dan dedikasi yang tinggi untuk menjadi mitra terpercaya bagi stakeholder,

Setiap Duta Askes yang menjunjung tinggi nilai - nilai integritas, diharapkan memperlihatkan sikap dan perilaku sebagai berikut :

1. Melaksanakan tugas dan pekerjaan secara konsisten sesuai kode etik
2. Disiplin terhadap waktu dan penyelesaian pekerjaan
3. Selaras antara kata dan perbuatan
4. Bertanggung jawab terhadap hasil yang dicapai (tidak menyalahkan pihak lain)

- Kerjasama

Kerjasama merupakan upaya kami menciptakan sinergi antar individu dan unit kerja dalam suasana keterbukaan untuk meraih kesuksesan berkelanjutan.

Perilaku yang diharapkan dari Duta Askes yang menjunjung tinggi semangat kerjasama adalah :

1. Memahami dan menjalankan perannya sebagai anggota tim dengan baik"

2. Melakukan komunikasi secara efektif untuk membangun koordinasi antar individu dan unit kerja
3. Menerima dan memberikan kritik/saran secara terbuka sebagai nilai tambah bagi pencapaian tujuan perusahaan
4. Saling melengkapi kapabilitas antar karyawan dalam menyelesaikan fungsi dan tugas.

- Pelayanan Prima

Pelayanan Prima merupakan tekad kami untuk memenuhi kebutuhan pelanggan internal dan eksternal bahkan melebihi harapan mereka

Manifestasi sikap dan perilaku yang diharapkan dalam rangka mewujudkan budaya pelayanan prima dari seorang Duta Askes, adalah sebagai berikut :

1. Menunjukkan sikap ramah, tanggap dan informatif dalam menghadapi setiap pelanggan
2. Memberikan layanan sesuai standar layanan yang ditetapkan secara konsisten
3. Memberikan solusi secara cepat dan akurat terhadap kebutuhan pelanggan.

- Inovatif

Inovatif merupakan cara kami mencapai keunggulan berkelanjutan melalui pembelajaran secara terus menerus, baik dari keberhasilan maupun kegagalan.

Perilaku inovatif yang diharapkan dari Duta Askes adalah :

1. Meningkatkan pengetahuan dan kompetensi secara aktif dan mandiri sesuai dengan bidang terkait
2. Menemukan peluang untuk mengantisipasi tantangan ke depan dan menciptakan hal - hal baru
3. Saling berbagi pengetahuan dan pengalaman antar individu di dalam bidang keahlian tertentu untuk mendapatkan praktik terbaik
4. Menghadapi perubahan secara proaktif

Budaya Perusahaan PT Askes (Persero) haruslah tercermin pada sikap dan perilaku dari setiap individu di PT Askes di dalam pelaksanaan tugas perusahaan. Mereka yang menerapkan keempat elemen budaya Perusahaan maka akan menjadi "insan Askes" yang sejati.

c) Produk Yang Dihasilkan

a. Askes Sosial

Merupakan penugasan Pemerintah kepada PT Askes (Persero) melalui Peraturan Pemerintah No. 69 tahun 1991 dengan peserta Pegawai Negeri Sipil, Pejabat Negara, Penerima Pensiun PNS, Penerima Pensiun TNI/Polri, Penerima Pensiun Pejabat Negara, Veteran dan Perintis Kemerdekaan yang membayar iuran untuk Jaminan Pemeliharaan Kesehatan, serta Pegawai Negeri Tidak Tetap (Dokter/ Dokter Gigi/Bidan-PTT, melalui SK Menkes nomor 1540/MENKES/SK/XII/2002, tentang Penempatan Tenaga Medis melalui masa bakti dan cara Lain).

b. Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Umum

Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Umum (PJKMU) adalah program jaminan kesehatan bagi masyarakat dari Pemerintah Daerah yang dalam pelaksanaannya menugaskan PT Askes (Persero) untuk mengelola berdasarkan mekanisme asuransi sosial.

c. Jamkesmas

Sebagai salah satu upaya untuk pengentasan kemiskinan, Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan sejak tahun 2005 membuat Program Jaminan Kesehatan bagi Masyarakat miskin dan tidak mampu yang disebut dengan program Askeskin. Pengelolaan Program Askeskin yang dilaksanakan oleh PT Askes (Persero) merupakan penugasan dari Pemerintah berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan nomor : 1241/MENKES/SK/XI/2004. Sebagai BUMN, penugasan tersebut dilaksanakan dengan mengacu pada pasal 66 UU nomor 19 tahun 2003 tentang BUMN dan telah mendapatkan persetujuan Menteri Negara BUMN dengan Surat Persetujuan Meneg BUMN Nomor S-697/HBU/2004 tanggal 31 Desember 2004. Sejak tahun 2008, Kementerian Kesehatan merubah terminologi Askeskin menjadi Jamkesmas dengan menugaskan PT Askes (Persero) untuk mengelola manajemen kepesertaannya.

d. Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Menteri Dan Pejabat Tertentu (Jamkesmen)

Merupakan program pelayanan kesehatan bagi Menteri ataupun Pejabat tertentu selama melaksanakan tugasnya. Pelaksanaan program ini

berdasarkan Peraturan Presiden No.10/2009 yang dimulai sejak 18 Maret 2009.

B. Struktur Organisasi

Struktur organisasi di kantor cabang di pimpin oleh seorang kepala cabang yang dibantu oleh empat kepala seksie yang terdiri dari seksie pemasaran dan kepesertaan, seksie administrasi klaim, seksie manajemen provider dan utilisasi, seksie keuangan dan umum.

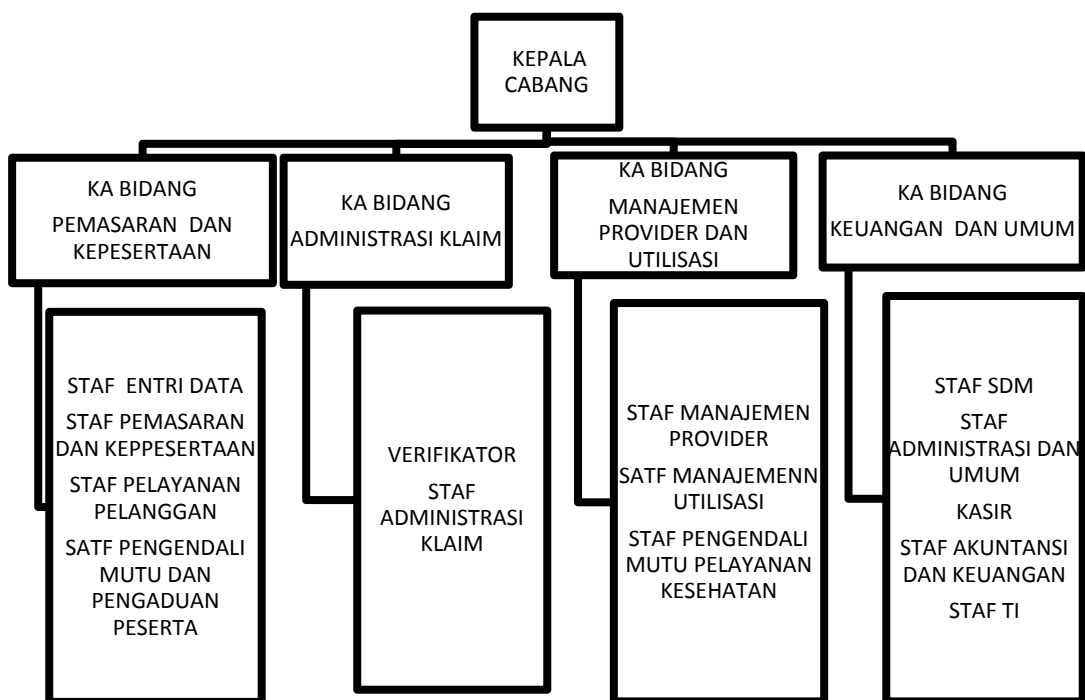
Kepala Cabang secara umum memiliki peran sebagai perwakilan manajemen di kantor cabang untuk memimpin proses operasional dan mengatur strategi suatu kantor untuk mencapai target-target yang telah ditetapkan oleh kantor pusat, Disamping itu, memiliki rincian tugas yaitu, memiliki kewajiban dalam menyusun strategi operational di kantor cabang dimulai dari pembuatan program kerja dan anggaran, rencana operasional (action plan), beban dan target kerja dari setiap bagian yang berada dibawahnya. Kepala cabang harus dapat mengarahkan, mengkoordinir dan mensupervisi kepala seksi, staf dan mitra kerja untuk melaksanakan program kerja dan mencapai target kerja yang telah ditentukan.Selanjutnya, kepala cabang melaksanakan program kerja yang telah dibuat, dan menganalisa dan mengevaluasi laporan-laporan yang berkaitan dengan bidang pemasaran, klaim, keuangan, personalia dan umum serta mencari solusi dari permasalahan yang timbul.

Kepala Seksie Pemasaran dan kepesertaan berperan dalam membantu Kepala Cabang untuk merumuskan, melaksanakan kebijakan atau strategi cabang di bidang pemasaran dan mendukung operasional dalam mencapai hasil produksi sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Kepala Seksie Pemasaran memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam menyusun program kerja dan anggaran tahunan di bagian pemasaran, menyusun rencana kerja di bagian pemasaran secara periodic, membantu kepala Cabang mengkonsep strategi dan taktik penetrasi pasar untuk diterapkan kantor cabang, mengacu dan menyesuaikan dengan strategi yang di berikan Kantor Pusat. Kepala seksie pemasaran melaksanakan program kerja dan anggaran di bagian pemasaran yang telah ditetapkan secara konsisten, mengarahkan dan mensupervisi Staf pemasaran untuk mendukung operasional lapangan tenaga pemasaran dalam hal dokumen-dokumen, selain itu kepala pemasaran yang merangkap menjadi kepala kepesertaan juga bertugas mengendalikan mutu pengaduan peserta dan bertanggung jawab atas segala entri data berupa file peserta askes dan bertugas membuat strategi agar pelayanan pelanggan semakin hari nya semakin baik.

Kepala Seksie Keuangan dan Umum berperan dalam membantu Kepala Cabang untuk merumuskan, melaksanakan kebijakan atau strategi cabang di bidang keuangan, personalia dan umum sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Kepala Cabang Administrasi Klaim berperan melakukan penanganan keluhan pelanggan baik dalam hal penutupan atau klaim dan keluahn-keluhan

peserta askes lainnya. Kepala manajemen provider utilisasi bertugas menjalin kerja sama dengan rumah sakit, puskesmas tay pun dokter keluarga peserta askes serta mengendalikan mutu pelayanan kesehatan peserta askes.



Gambar: Struktur Organisasi PT. ASKES (PERSERO)

Diolah oleh penulis

C. Kegiatan Umum PT.ASKES (PERSERO)

Asuransi dalam Undang-Undang No.2 Th 1992 tentang usaha perasuransian adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada peserta tertanggung karena sakit. Kegiatan umum yang dilakukan pada askes adalah memberikan jasa asuransi kesehatan kepada peserta askes. Turut melaksanakan dan menunjang kebijakan dan program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya di bidang asuransi sosial melalui penyelenggaraan asuransi/jaminan kesehatan bagi pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya, dan masyarakat lainnya, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya Perseroan untuk menghasilkan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat, guna meningkatkan nilai manfaat bagi peserta dan nilai Perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut diatas, Perseroan dapat melaksanakan kegiatan usaha sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan asuransi kesehatan yang bersifat menyeluruh (komprehensif) bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun, Veteran dan Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya.
2. Menyelenggarakan asuransi kesehatan bagi Pegawai dan Penerima Pensiun Badan Usaha dan Badan lainnya.

3. Menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi masyarakat yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah sesuai dengan prinsip penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional.
4. Melakukan kegiatan investasi dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. ASKES (PERSERO) ditempatkan di Bagian Kebersertaan dan pemasaran yaitu Bagian Staf kebersertaan dan pemasaran. Dalam pelaksanaan PKL praktikan melaksanakan tugas-tugas seperti :

1. Membuat kartu peserta askes
2. Melakukan koordinasi dengan unit internal dan eksternal untuk mendukung kegiatan bidang manajemen pemasaran
3. Memverifikasi, menyimpan, melakukan pencarian kembali, memvalidasi dan mendistribusikan dokumen atau data
4. Melakukan evaluasi dan memberikan masukan terhadap bidang Manajemen Pemasaran yang terkait dengan SOP yang berlaku.

B. Pelaksanaan Kerja

Praktikan menjalankan praktik kerja lapangan selama kurang lebih satu bulan terhitung mulai tanggal 01 juli 2013 sampai dengan 30 juli 2013. Kegiatan praktik pelaksanaan ini sesuai dengan jadwal yang berlaku di PT. ASKES (PERSERO) , yaitu mulai hari Senin hingga hari Jumat, dengan jam kerja 08.00 WIB sampai dengan 16. 30 WIB.

Pada tahap awal, praktikan melakukan observasi dan pengenalan terhadap lingkungan dan rekan kerja yang ada di seluruh divisi, mulai dari staff divisi

keuangan dan *cashier*, staff divisi administrasi klaim, serta kepala cabang ASKES, dan khususnya staff kepesertaan dan pemasaran.

Praktikan mulai dikenalkan mengenai sistem maupun alur kegiatan perusahaan mulai dari alur pembuatan kartu ASKES, dijelaskan secara rinci, serta pencetakan kartu ASKES, yang di-input melalui sistem komputerisasi. Setelah itu, staff pemasaran menjelaskan tentang produk-produk asuransi keuangan di ASKES, yaitu meliputi asuransi pribadi/perorangan, asuransi korporasi/kelompok juga terhadap asuransi khusus yang ada di ASKES. Kemudian praktikan mulai di bimbing mengenai tata cara pencatatan data peserta asuransi dan bagaimana cara mengkategorisasinya.

Secara lebih lengkap tugas yang dijalankan oleh praktikan selama kegiatan praktik kerja lapangan di Bumida adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pembuatan kartu peserta askes

Untuk pembuatan kartu sebelumnya peserta askes mengisi form formulir yang berisi data peserta askes berupa nama, golongan, alamat dll, setelah data terisi praktikan memasukan data ke dalam aplikasi komputerisasi dan selajutnya data sudah di masukan data segera memprint kartu yang telah disediakan di aplikasi, data di masukan ke dalam sistem/aplikasi agar apabila peserta kehilangan kartu ia dapat membuat kartu kembali sesuai dengan data yang telah ada.

2. Melakukan koordinasi

Sebelum melakukan kegiatan pemasaran sebelumnya dilaksanakan koordinasi agar kegiatan pemasaran berjalan dengan baik seperti contoh pada kegiatan sosialisasi di instansi pemerintahan berupa penambahan anggota ASKES yang merupakan anggota keluarga dari peserta ASKES ataupun seperti kegiatan-kegiatan di puskesmas atau rumah sakit seperti mengunjungi peserta askes yang sedang di rawat inap dengan membagikan bingkisan dari perusahaan dalam melakukan tugas ini praktikan sering mengalami kesulitan di karenakan komunikasi yang kurang antara atasan dengan praktikan sehingga menyebabkan informasi yang kurang

3. Memverifikasi data

Pada tugas ini di perlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan praktikan bertugas memverifikasi data yang salah atau terjadi pemindahan peserta ASKES atau pemindahan rujukan atau mengganti golongan praktikan memverifikasi dan menyimpan data di sebuah aplikasi software yang telah disediakan oleh perusahaan setelah data dipastikan benar praktikan memverifikasi data peserta dan mendata kembali anggota keluarga peserta yaitu anak dari peserta askes yang telah berumur 21 tahun statusnya sudah tidak mendapat tanggungan dari askes, dan apabila nama pada kartu askes tidak sesuai dengan nama pada kartu tanda penduduk maka perlu memverifikasi data peserta.

C. Kendala yang Dihadapi

Dalam melaksanakan praktik kerja lapangan praktikan mengalami kendala-kendala. Adapun kendala-kendala yang dihadapi adalah sebagai berikut :

1. Praktikan harus menjaga keakuratan dan kebenaran data yang di masukan ke dalam aplikasi. Sehingga ketika terjadi kesalahan harus memeriksanya dari awal dan menyebabkan data peserta mengalami kesalahan
2. Sering terjadi ketidaksesuain antara koordinasi dengan keadaan sebenarnya pada saat melakukan kegiatan sehingga menimbulkan praktikan mengalami kebingungan.
3. Pada saat merekap data, perusahaan menggunakan sebuah software khusus untuk meng-input data sehingga praktikan tidak bisa memaksimalkan software dengan baik dan sering terjadi kesalahan dalam menginput data.

D. Cara Mengatasi Kendala

Dalam mengatasi kendala, praktikan selalu berusaha agar mendapatkan hasil yang terbaik dalam penyelesaian tugasnya. Usaha-usaha yang dilakukan praktikan antara lain adalah :

1. Untuk menjaga keakuratan dan ketepatan data, praktikan dituntut untuk secara teliti dan cermat mengolah data yang ada, ketelitian

tersebut dengan memperhatikan kodifikasi produk, kode agen, kode wilayah, dan juga fungsi pada software.

2. Tidak bergantung pada satu atau beberapa orang ketika harus menyelesaikan tugas, aktif dan mau bertanya kepada staff-staff lain untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam menyelesaikan satu tugas.

Wiryanto mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi¹

Dari teori tersebut dapat diketahui komunikasi formal dalam suatu organisasi adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri atas dasar kepentingan organisasi, hal-hal yang berkaitan dengan cara kerja, sehingga praktikan dapat melakukan apa yang harus dilakukan dalam organisasi terkait berbagai pekerjaan yang dilakukan. Hal ini diperkuat oleh teori Katz dan Kahn yang mengemukakan bahwa komunikasi organisasi itu merupakan arus informasi, pertukaran informasi, dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi².

¹Nurudin, *komunikasi massa*, Jakarta: PT Gramedia, 2002.

²<http://www.anneahira.com/definisi-komunikasi-organisasi.htm> (diakses tanggal 05 november 2013)

3. Latihan secara terus menerus dengan menggunakan data yang telah di *back-up* sampai data tersebut dapat diolah dengan baik tanpa ada kesalahan sedikitpun, latihan dilakukan berulang-ulang sehingga dari latihan tersebut praktikan mampu memahami cara kerja software tersebut dengan baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah praktikan melakukan praktek kerja lapangan di PT. ASKES (PERSERO) dan membuat laporan ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Praktek kerja lapangan ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan baru bagi mahasiswa atau praktikan mengenai dunia kerja.
- b. Dalam melakukan praktek kerja lapangan, mahasiswa atau praktikan akan mendapatkan gambaran nyata dalam menjalani dunia kerja.
- c. UPraktek kerja lapangan bertujuan untuk mengaplikasikan teori yang telah didapatkan oleh mahasiswa atau praktikan selama berada di perguruan tinggi ke dunia kerja yang sesungguhnya.
- d. Dibutuhkan ketelitian, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam melakukan tugas yang diberikan selama melakukan praktek kerja lapangan di PT. ASKES (PERSERO) Hal itu dibutuhkan agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu, akurat dan sesuai dengan yang diharapkan.
- e. Melalui praktek kerja lapangan, mahasiswa atau praktikan mengetahui bahwa dalam melakukan suatu pekerjaan dibutuhkan kerja sama yang baik antara karyawan dan para peserta PKL.

- f. Bimbingan dan pengarahan yang dilakukan oleh penanggung jawab sangat dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan. Hal ini bertujuan agar praktikan dapat memahami tugas dan perintah yang diberikan, sehingga meminimalisasi adanya kesalahan dalam bekerja.

B. Saran

Setelah melakukan praktek kerja lapangan, praktikan dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

- a. Mahasiswa harus dapat menyesuaikan antara ilmu yang didapat secara teoritis di dalam aktivitas perkuliahan dengan teknis pekerjaan yang ditekuni.
- b. Dapat menyesuaikan diri dengan dunia kerja yang terbiasa dengan waktu yang sangat berharga, mengingat masih banyaknya pekerjaan lain yang harus disesuaikan.
- c. Tidak malu untuk bertanya apabila ada hal-hal yang tidak dipahami saat bekerja.
- d. Berusaha untuk selalu memiliki etos kerja yang baik dalam bekerja.
- e. Selalu berkordinasi dan berkomunikasi yang baik sebagai bagian dari upaya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

2. Bagi Universitas

- a. Menyediakan informasi mengenai kesempatan praktek kerja lapangan, sehingga lebih memudahkan mahasiswa untuk mendapatkannya terutama dengan instansi Pemerintah.
- b. Memberikan panduan mengenai dunia kerja, sehingga mahasiswa lebih siap menghadapi praktek kerja lapangan.
- c. Meningkatkan kualitas SDM mahasiswa yang siap untuk memasuki dunia kerja dengan beragam *soft skill* yang aplikatif dan pusat pengembangan *soft skill* tersebut, sehingga mahasiswa siap baik saat memasuki dunia kerja maupun praktek kerja lapangan, karena telah terbiasa dengan *soft skill* yang dimiliki sesuai bidangnya.

3. Bagi Perusahaan

- a. Perseroan merupakan perusahaan yang telah menggaungkan namanya ditelinga publik, untuk itu perseroan diharapkan terus memberikan pelayanan terbaiknya bagi masyarakat.
- b. Jika ada praktikan yang ingin PKL di perseroan tersebut, haruslah sesuai dengan latar belakang pendidikannya agar lebih mudah dalam menerima dan mengerjakan tugas.