

Implementation Of Claims And Subrogation Performance At Insurance Companies In Malang

Implementasi Kinerja Klaim Dan Subrogasi Pada Perusahaan Asuransi Di Malang

Yaffidilla Salsanabila¹, Suaibatul Aslamiyah²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik^{1,2}
yaffidilla@gmail.com¹, suaibatul.aslamiyah@umg.ac.id²

**Corresponding Author*

ABSTRACT

This study aims regarding the importance of human resources as one of the determinants of a company's success in achieving its goals. This study aims to investigate and analyze firstly the management of human resources in improving employee performance, and secondly the analysis results of management in enhancing employee performance. The research uses a qualitative method. The subjects in this study are an Insurance Company in Malang, referring to the data collection sources from the numerous resolutions of incoming and approved claim data. The data collection methods include interviews, observations, and documentation. The analysis used in this study employs descriptive qualitative analysis. The first result of this study is the process of resolving incoming and approved claim data through the selection of document analysis performed by employees. Meanwhile, the performance evaluation process is conducted through evaluation metrics which include quality.

Keywords: Human Resource Management, Company Performance, Quality Performance.

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk mengungkap pentingnya sumber daya manusia sebagai salah satu penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Studi ini bertujuan untuk menganalisis manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan, dan kedua hasil analisis manajemen dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Subjek dalam studi ini adalah sebuah Perusahaan Asuransi di Malang, mengacu pada sumber pengumpulan data dari berbagai resolusi data klaim yang masuk dan disetujui. Metode pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis yang digunakan dalam studi ini menerapkan analisis kualitatif deskriptif. Hasil pertama dari studi ini adalah proses penyelesaian data klaim yang masuk dan disetujui melalui pemilihan analisis dokumen yang dilakukan oleh karyawan. Sementara itu, proses evaluasi kinerja dilakukan melalui metrik evaluasi yang mencakup kualitas kinerja.

Kata Kunci: Manajemen Sumber Daya Manusia, Kinerja Perusahaan, Kualitas Kinerja.

1. Pendahuluan

Asuransi (*insurance*) merupakan usaha yang dilakukan oleh banyak pihak untuk menghadapi adanya ketidakpastian (*uncertainty*) pada masa mendatang serta kemungkinan terjadinya resiko yang memunculkan adanya kerugian baik kerugian berupa kehilangan jiwa maupun kerugian barang yang dimiliki oleh seseorang. Ketidakpastian pada masa mendatang sebagai kondisi yang senyatanya akan terjadi hampir seluruhnya merupakan resiko terhadap diri manusia dan barang yang dimilikinya. Diantara banyak resiko yang akan dihadapi seperti resiko yang memunculkan kerugian jiwa dan kerugian harta benda.

Kredit merupakan benda *intangible* yang sangat dibutuhkan masyarakat mendorong dan melancarkan perdagangan produksi, dan jasa-jasa semuanya itu ditujukan untuk menaikkan taraf hidup manusia (Sitanggang & Suoriyono, 2022:1). Analisis lingkungan internal adalah pendekatan fungsional, kapabilitas internal yang paling penting untuk membuat perusahaan memiliki keunggulan bersaing (Aslamiyah, 2021:102-117). Selain itu menganalisa calon debitur, perusahaan juga perlu melakukan analisis terhadap lingkungan internal pada

perusahaan tersebut agar pemberian kredit dapat tersalurkan kepada calon debitur sesuai dengan kriteria baik dan benar. Pada umumnya, pemberian kredit kepada debitur akan menimbulkan piutang yang pelunasannya dilakukan secara mengangsur atau cicilan.

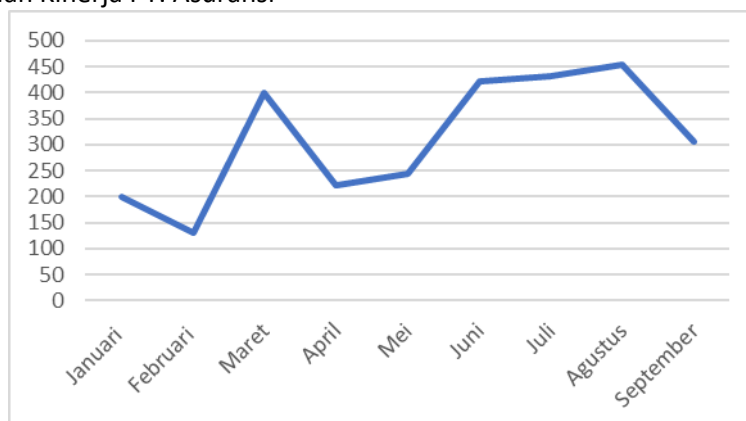
Di era global yang terus berkembang perusahaan dihadapkan pada tantangan yang semakin kompleks dalam mengelola sumber daya manusia mereka. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) menjadi faktor kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif dan beragam. Artikel ini akan menjelaskan peran MSDM dalam era globalisasi dan bagaimana pengelolaan sumber daya manusia dapat memberi kontribusi yang signifikan terhadap sumber daya manusia.

Manajemen merupakan suatu seni atau teknik yang digunakan untuk melakukan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan sebagai suatu proses evaluasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. (Amalina Rizqi, 2019:1).

Produktivitas karyawan merupakan proses meningkatnya hasil kerja yang dipengaruhi oleh kemampuan para karyawan dan menghasilkan sebuah jasa. kejelasan job desk merupakan pengetahuan tentang tugas-tugas, kewajiban-kewajiban, perilaku-perilaku yang diperlukan dalam suatu jabatan tertentu, bagaimana hal itu dilakukan, dan kebutuhan yang diperlukan oleh perusahaan asuransi.

Perusahaan Asuransi Malang merupakan perusahaan yang bergerak dalam asuransi atau penjaminan yang ditujukan kepada pengembangan usaha kecil dan menengah dengan cara mengatasi salah satu aspek usaha pembiayaan. Berikut hasil olah data pra riset perkembangan data persetujuan Klaim Perusahaan Asuransi :

Grafik Pencapaian Kinerja PT. Asuransi



Dengan melihat grafik pencapaian kinerja PT. Askrindo Cabang Malang di atas terdapat masalah mengenai pencapaian kinerja. Pertumbuhan pencapaian target baik itu produk Asuransi Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan Asuransi Non Kredit Usaha rakyat (NON KUR) naik turun dan itu sudah membaik di bandingkan bulan sebelumnya.

Kualitas kehidupan kerja merupakan sejauh mana keseimbangan antara kehidupan pekerjaan dengan kehidupan pribadi, yang meliputi pengalaman kerja yang bermanfaat dan memuaskan, rendahnya tingkat stress, dan konsekuensi pribadi negatif lainnya. Selanjutnya Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kehidupan kerja, yakni lingkungan kerja, budaya organisasi, hubungan dan kerja sama. (Karanita & Kurniawan, 2022).

Terkait kualitas kehidupan kerja dapat menjadi alasan mengapa kinerja karyawan menurun dan naik, karena jika kualitas kerja karyawan kurang baik maka akan berdampak pada hasil kerja karyawan.

Berdasarkan beberapa referensi yang saya temukan, pada penelitian (Farah Aisyah, 2024) yang berjudul "Pengaruh Motivasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Asuransi di Malang. di peroleh bahwa variable motivasi kerja dan beban kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan

penelitian (Yuniar Eka Resti, 2023) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Kehidupan kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Kredit Indonesia Cabang Gorontalo” diperoleh bahwa variable kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif pada kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap perusahaan Perusahaan Asuransi di Malang. Maka penulis bermaksud mengangkat judul “Implementasi Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Perusahaan Asuransi di Malang”.

2. Tinjauan Pustaka

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sihotang (2021), Sumber daya manusia adalah keseluruhan proses perencanaan pengawasan terhadap kegiatan pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan SDM untuk tercapainya berbagai tujuan individu, masyarakat, pelanggan pemerintah dan organisasi yang bersangkutan.

Peran Sumber Daya Manusia Dalam Kinerja Perusahaan

Sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan – tujuan organisasi, dan penggunaan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat. (Suprianddin 2020).

Keberhasilan suatu instansi atau organisasi dalam mencapai tujuan tidak terlepas dari peran dan kinerja karyawan yang ada di dalamnya (Tukan, dkk 2022)

Kinerja

Menurut (Aslamiyah 2018:2), Kinerja dapat diartikan sebagai prestasi yang dapat dicapai organisasi dalam suatu periode tertentu prestasi yang dimaksud adalah efektivitas operasional organisasi baik dari manajerial maupun ekonomis operasional. Prestasi organisasi merupakan tampilan wajah organisasi dalam menjalankan kegiatannya. Kinerja karyawan merupakan prestasi yang dicapai seseorang disebut actual performance atau job performance karyawan yang melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan serta berhasil secara kualitas maupun kuantitas. (Chairunnisah et, 2021), (Adhari, 2021) Kinerja karyawan adalah kemampuan mencapai persyaratan – persyaratan pekerjaan, yaitu etika target kerja dapat di selesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang di sediakan sehingga tujuannya akan sesuai dengan moral maupun etika perusahaan.

Kinerja sebagai hasil kerja yang di capai oleh individu tersebut dalam suatu organisasi yang di hubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi dimana individu bekerja.

Kinerja Dengan Profil Perusahaan

Menurut (Jufrizen & Hadi, 2021) pada suatu perusahaan kinerja seorang karyawan merupakan aset penting yang sangat dibutuhkan dalam mendukung serta membantu mencapai tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan. maka dari itu setiap perusahaan selu mengawasi kinerja karyawannya agar terus meningkatkan kinerja mereka dengan lebih baik. Kinerja karyawan yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan karena dengan begitu akan memajukan suatu perusahaan (Tupti et al, 2022) kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi kinerja. (Jufrizen & Lubis, 2020) didalam suatu perusahaan atau organisasi kinerja merupakan faktor yang sangat penting untuk dinilai, sehingga dari penilaian tersebut dapat dilihat adanya suatu peningkatan atau penurunan dari hasil kinerja tersebut yang

bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda – beda dalam mengerjakan tugasnya. (Nurhasanah et al, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan perwujudan atas pekerjaan yang telah dihasilkan. Hasil tersebut tercatat dengan baik sehingga tingkat ketercapainya kinerja yang seharusnya dan hal-hal yang terjadi dapat dievaluasi dengan baik.

Asuransi

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan. Atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas orang meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Kredit

Penyediaan uang atau tagihan, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Asuransi Kredit

Pertanggungan kredit yang diberikan pihak ketiga (perusahaan asuransi atau lembaga penjamin) baik secara *compulsory* (wajib) maupun *valuntary (case by case)* atas permintaan bank dengan membayar premi atau jasa dalam jumlah tertentu.

Klaim Asuransi

Klaim adalah suatu pernyataan hak untuk pembayaran, seperti ketika seorang pelanggan memberitahukan kerugian perusahaan dari produk-produk yang rusak dan percaya bahwa kerugian tersebut memberikan ganti rugi (Lestari dan Widagdo, 2018:8).

Hubungan Asuransi Kredit dengan Klaim Subrogasi

Subrogasi adalah penggantian hak tagih yang semula berada pada pihak tertanggung ke pihak penanggung. Setelah klaim atas kerugian tersebut selesai dibayarkan oleh pihak penanggung kepada tertanggung, maka hak tertanggung atas pihak ketiga berpindah kepada penanggung. Artinya penanggung mempunyai hak untuk menagih pihak ketiga atau yang menerbitkan kerugian tersebut sesuai dengan jumlah klaim yang telah dibayarkan kepada pihak tertanggung.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan Kinerja Pelaksanaan Persetujuan dan Penolakan Klaim dan Subrogasi” karena masih banyak hal yang perlu diketahui baik publik maupun perusahaan dalam pengetahuan bagaimana kinerja persetujuan klaim dan penolakan klaim yang benar guna meminimalisir Klaim yang bermasalah yang dimana pihak debitur (Nasabah) atau bank harus menerapkan prinsip tentang Langkah kinerja klaim. mengenai Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian metode penelitian yang dilakukan pada natural setting (Kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2019:18). Selain itu, pendekatan penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Deskriptif adalah metode yang digunakan untuk memaparkan unsur-unsur,

ciri-ciri, sifat- sifat suatu fenomena. Dapat disimpulkan bahwa metode penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk meneliti objek, suatu kondisi, sekelompok manusia, atau fenomena lainnya dengan kondisi alamiah atau riil untuk membuat gambaran umum yang sistematis atau deskripsi rinci yang faktual dan akurat.

1. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Elver dan Astrarina (2021:66), Data primer adalah data penelitian yang didapatkan secara langsung dari sumber aslinya tanpa melalui media perantara. Data primer dalam penelitian ini berupa wawancara. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari berbagai sumber berupa bentuk data persetujuan dan penolakan data Klaim dan Subrogasi.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan Kinerja pelaksanaan persetujuan dan penolakan klaim dan subrogasi Adapun penulis mengadakan penelitian pada perusahaan Asuransi Kredit di Malang merupakan perusahaan perbankan keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya juga memberikan fasilitas Asuransi dan kredit kepada usaha mikro Ukm Atau Kur memiliki tujuan meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat Indonesia.

3. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data sebagai berikut (Elvera & Astrarina, 2021:72):

a. Wawancara

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah salah satunya wawancara. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada responden. Tujuan wawancara dalam penelitian ini adalah mendapatkan data ditangan pertama (*primer*) dan menguji hasil pengumpulan data lainnya. Wawancara dilakukan secara terbuka dan tidak terstruktur, maka penelitian ini akan membuat rangkuman yang lebih sistematis terhadap hasil wawancara.

b. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui catatan peristiwa yang sudah ada. Dokumen dalam penelitian ini adalah laporan Persetujuan Klaim dan Penolakan Klaim dan Subrogasi pada Perusahaan Asuransi Malang.

4. Teknik Penentuan Informan

Pada penelitian kualitatif dikenal adanya informan. Penelitian ini dalam memperoleh informan dengan cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi situasi/obyek sosial yang diteliti (Sugiyono, 2020:96). Penelitian ini menggunakan dua informan yaitu Staff bagian Klaim dan Subrogasi dan Staff bagian Keuangan dan Umum pada Perusahaan Asuransi Malang. Pertimbangan dalam penelitian ini yaitu orang-orang yang memiliki kriteria dan paham mengenai topik penelitian. Pertimbangan kriteria informan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Pegawai yang dalam masa kerja di Perusahaan Asuransi Malang ;
2. Pegawai yang berhubungan langsung dengan pengajuan Klaim dan Subrogasi ;
3. Pegawai yang berhubungan langsung dengan pihak cabang bank yang mengajukan Klaim dan Subrogasi.

5. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan model Miles dan Huberman yaitu penyajian data (*data display*), reduksi data (*data reduction*), dan penarikan simpulan. Menurut Sugiyono (2020:246-249), mereduksi data (*data reduction*) berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Analisis data selanjutnya yaitu penyajian data (*data display*). Analisis data selama di lapangan model *Spradley* Menurut Sugiyono (2020: 253) dimulai dengan menetapkan seseorang informan dan obyek penelitian dan mencatat hasil wawancara, mengajukan pertanyaan deskriptif, dilanjutkan dengan analisis terhadap hasil wawancara.

Penelitian yang dilakukan berfokus pada masalah yang berkaitan dengan pemberian kredit untuk meminimalisir kredit bermasalah. Adapun fokus penelitian dan analisis data adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pelaksanaan persetujuan dan penolakan klaim dan subrogasi, penjaminan klaim yang diberikan lebih besar dari manfaat pengurangan risiko yang diperoleh. Hal ini disebabkan tidak semua risiko klaim yang terjadi telah dilakukan penjaminan ulang. Risiko klaim penjaminan ulang ini akan efektif ketika risiko klaim yang terjadi telah dilakukan penjaminan ulang. Penjelasan hasil penelitian ini, dapat dilihat dari dua faktor yaitu: Persentase risiko klaim yang ditanggung oleh perusahaan penjaminan ulang terhadap risiko klaim.
2. Menghitung berapa banyak Klaim yang disetujui dan Ditolak dan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi adanya Klaim yang disetujui dan ditolak.

4. Hasil dan Pembahasan

1. Reduksi Data

Reduksi data dalam analisis data penelitian kualitatif, menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:134) mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Penelitian ini dalam reduksi data, peneliti merangkum dan mengambil data-data penting dan utama sehingga dapat diuraikan sebagai berikut:

Informan	Sub-tema	Tema
Staff Klaim dan Subrogasi	Kebijakan dan prosedur Pemberian Klaim dan Subrogasi	Kebijakan dan prosedur Pemberian Klaim dan Subrogasi
	Verifikasi Berkas Data Persyaratan Pengajuan Klaim	
	Analisis atau verifikasi berkas Calon Debitur pengajuan klaim dan subrogasi	
	Penilaian Kelayakan berkas pengajuan Klaim	
	Keputusan Klaim ditolak atau Disetujui	
Informan	Sub-tema	Tema
Staff Keuangan dan Umum	Mengembangkan, mempertahankan strategi, peraturan prosedur, serta memastikan pemanfaatan Klaim dan Subrogasi secara efektif	Kinerja Karyawan Perusahaan Asuransi Malang
	Mengarahkan dan memonitor proses	

perencanaan SDM.

Budgeting operasional untuk fungsional dan
mengawasi *actual* implementasi

2. Penyajian Data

Penyajian data menunjukkan bahwa untuk meminimalisir Klaim dan Subrogasi bermasalah (Ditolak) perlu diperhatikan lebih khusus lagi mengenai prosedur Pemberian Klaim dan Subrogasi yang sudah terlaksana yaitu mengenai kebijakan Persetujuan atau penolakan klaim, kemudian verifikasi data debitur melalui berkas yang diterima oleh survey dari pihak cabang-cabang bank yang telah mengajukan klaim pada perusahaan Asuransi kredit di Malang, penilaian kelayakan Pemberian Klaim dan Subrogasi. Berikut penyajian data pada penelitian ini:

Prosedur pemberian kredit

Dalam proses pemberian putusan kredit, prosedur kredit dibagi dalam 4 tahapan yaitu tahapan kegiatan prakarsa dan analisa atas permohonan kredit, tahapan pemberian rekomendasi kredit, tahapan pemberian putusan kredit, dan tahapan pencairan kredit.

Prosedur Pemberian Kredit	Prakarsa dan Analisa oleh pejabat pemraksa kredit	Kredit	1. Calon debitur termasuk target pasar 2. Calon debitur termasuk kelompok yang dapat dilayani 3. Jenis usaha yang tidak dilarang 4. Jenis usaha termasuk dalam rencana pemasaran tahunan
	Pengumpulan data analisa 5c		1. <i>Character</i> 2. <i>Capacity</i> 3. <i>Capital</i> 4. <i>Condition of economy</i> 5. <i>Collateral</i>
	Pengumpulan data pendukung		1. Laporan penilaian jaminan dan appraisal 2. Laporan kelayakan usaha 3. Laporan keuangan audited
Informan	Frasa Penting	Sub Tema	Tema
Staff Klaim dan Subrogasi	Pada saat pencairan tidak boleh dicairkan jika berkas tidak lengkap, misal Surat perjanjian hutang tidak aktif/mati maka tidak bisa dicairkan klaimnya (ditolak) atau biasanya dikatakan tamdat (tambahan data)	Kebijakan Pemberian Klaim	Prosedur Pemberian Klaim dan Subrogasi
	1. Pengecekan lingkungan sekitar, keabsahan mengenai pendapatan 2. Hasil survey lokasi mengenai usaha, bertanya dengan lingkungan sekitar mengenai prospek usaha yang sudah berjalan dan pendapatan usahanya 3. Kooperatif nasabah dengan memberikan keterangan informasinya seperti identitas pemohon, tujuan permohonan kredit.	Penilaian Kelayakan Pemberian Asuransi Kredit (Klaim)	
	Pendapatan dan Analisa keuangan dari calon nasabah akan menyangkut kemampuan (capacity) debitur dalam melakukan kewajibannya. Selain itu Analisis mengenai prospek usaha calon debitur serta analisa karakter calon debitur.	Analisis Kredit	
	Pada Standard Operating Procedure (SOP) yang sudah ditetapkan perusahaan, verifikasi awal yang dilakukan yaitu survey lapangan pada calon nasabah yang dilakukan oleh pihak bank yang mengajukan Klaim terlebih dahulu sebelum survey bersama tim yaitu mengenai prospek nasabah yang bagus dan pengecekan sliik tentang kolektibilitas (4) berwenang untuk memutuskan lanjut atau tidaknya, jika pengajuan kredit tersebut bisa dilanjutkan maka pengajuan	Verifikasi Berkas Data Persyaratan Kredit	Prosedur Pemberian Kredit

asuransi kreditbisa dikatakan layak	
Kooperatif dalam memberikan informasi terkait kapasitas keuangan, modal, kondisi, usaha saat ini, kemampuan debitur dalam menganggur, contohnya:	
1. Kemampuan (Capacity)	Penilaian
kemampuan dalam perusahaan ini merupakan hal penting yang utama. Penilaian kemampuan calon debitur melalui Repayment Capacity (RPC), misalnya maksimal angsuran 50% dari laba bersih calon nasabah	
2. Modal (<i>Capital</i>)	
Sumber pendapatan dan penghasilan merupakan penilaian kelayakan pemberian kredit karena menyangkut kemampuan nasabah	
3. Kondisi (<i>Condition</i>)	Penilaian yang diterapkan perusahaan dengan melakukan monitoring kunjungan setiap bulan, misalnya tujuan peminjaman untuk modal perkembangan usaha maka satu bulan kedepan dilakukan kunjungan untuk memastikan kebenaran kegunaan peminjaman modal usaha tersebut.
4. Persetujuan kredit	diputuskan oleh pihak Klaim dan bank dengan anggota mengacu kepada kelengkapan berkas guna menilai kelayakan melalui pengajuan klaim

Analisis Karakter Calon Debitur
Keputusan Klaim Ditolak atau Diterima

Proses dari persetujuan pemberian kredit adalah proses persetujuan pencairan kredit. Pencairan kredit adalah penyediaan dana atau pengeluaran instrumen kredit yang bersifat kontingensi atau jenis lain dari suatu pencairan kredit. Sebelum kredit dicairkan harus di teliti terlebih dahulu apakah semua dokumen yang berhubungan dengan persetujuan pemberian kredit sudah ditandatangani oleh pemutus atau penyetujuan sesuai dengan kewenangannya. Apakah semua dokumen yang mendukung pemberian kredit dan syarat - syarat kredit yang ditetapkan telah dipenuhi oleh nasabah dengan lengkap dan apakah biaya-biaya yang dipersyaratkan dalam putusan kredit telah disetor oleh calon nasabah sebelum pencairan kredit dilakukan.

5. Penutup

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan Asuransi telah melakukan hal sebagai berikut :

1. Penggunaan waktu kerja yang berstandar *Standard Operating Procedure (SOP)* Meminimalisir beban kerja karyawan pada Klaim dan Subrogasi. Target yang harus dicapai yaitu pandangan individu mengenai besarnya targetkerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya dalam jangka waktu tertentu.
2. Penambahan tenaga kerja pada bagian klaim dan subrogasi juga diperlukan mengingat selama ini ada beberapa karyawan yang double job sehingga tidak memperlambat pekerjaan yang lain.

Daftar Pustaka

- Amalina Rizqi, Maulidiah. Human Resources Development, Praktik singkat Divisi Sumber daya Manusia (2019)
- Aslamiyah, S. (2021). Formulasi Strategi UKM Jilbab Azky *Collection* untuk Meningkatkan Daya Saing di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajerial*, 8(1):102-117.
- Bambang Widagdo, Novi Puji Lestari. (2018). Manajemen Risiko dan Asuransi Dr. Elvera, SE.,

- M.Sc., Yesita Astarina, SE., M.Si. (2021) Metodologi Penelitian
- Halim A, Hanafi MM. Analisis Laporan Keuangan Edisi 4. UPP STIM YKPN. Yogyakarta. 2009.
- Hidayati, Roziana. (2019). Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. I Komang Budiasa, I Made Sara, & Ni Wayan Siramiati. (2021). The Role of Work Stress in Mediating Workload and Work Environment on Crew Performance PT. Indonusa Tenggara Marine. Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA, 8(1), 61– 70. <https://doi.org/10.22225/jj.8.1.3124.61-70>
- Iskamto, D. (2021). Stress and Its Impact on Employee Performance. International Journal of Social and Management Studies (Ijosmas), 03(02), 142–148.
- Jufrizen, J., & Hadi, F. P. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. Jurnal Sains Manajemen, 7(1), 35–54.
- Khusnah, H. (2020). Pengaruh Spiritualitas di Tempat Kerja, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi, 17(1), 17–23. <https://doi.org/10.30595/kompartemen.v17i1.2825>
- Kurwiany, K., & Dhingantara, E. B. (2022). The Effect of Compensation and Workload on Employee Performance with Turnover Intention as a Mediation Variable in Save The Children Indonesia. Dinasti International Journal of Digital Business Management, 3(3), 374–384.
- Sugiyono, P. D. 2020. Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploitatif, Enterpretif Dan Konstruktif.
- Suhardjono. (2009). Asuransi Perkreditan Bank. UPP-AMP YKPN Yogyakarta.