

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	
LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI	
UJIAN NASKAH TUGAS AKHIR	
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4.1 Secara teoritis:	5
1.4.2 Secara Praktis.....	6
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	7
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	7
1.5.2 Waktu Penelian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Prosedur	9
2.1.2 Asuransi	10
2.1.3 Pencairan.....	13
2.1.4 Santunan.....	14

2.1.5 Ahli Waris.....	15
2.2 Pendekatan Masalah	17
BAB III.....	19
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN	19
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	19
3.1.1 Sejarah Singkat PT. Jasa Raharja	19
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	23
3.1.3 <i>Statement</i> Budaya Perusahaan	24
3.1.4 Logo dan Makna	26
3.1.5 Kesimpulan Arti Lambang.....	28
3.1.6 Struktur Organisasi	29
3.2 Metode Penelitian.....	29
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.2.3 Teknik Analisa Data	32
BAB IV	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	34
4.1.2 Analisa Data.....	38
BAB V.....	54
SIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 SIMPULAN.....	54
5.2 SARAN	57
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Besaran Santunan Jasa Raharja.....	36
Tabel 4. 2 <i>Flowchart</i> Prosedur Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Pendekatan Masalah	18
Gambar 3. 1 Nilai-Nilai Perusahaan	24
Gambar 3. 2 Logo Perusahaan Jasa Raharja	26
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Jasa Raharja	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Kematian.....	63
Lampiran 2 Surat Kuasa.....	64
Lampiran 3 Keterangan Kematian Rumah Sakit	65
Lampiran 4 Laporan Polisi.....	66