

**PENANGANAN MUTASI ASURANSI KESEHATAN
MANDIRI INHEALTH KARYAWAN PADA SALAH SATU
HOTEL MEWAH ULUWATU, KUTA SELATAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Made Dwi Rahma Putri

NIM 1915713009

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

**PENANGANAN MUTASI ASURANSI KESEHATAN
MANDIRI INHEALTH KARYAWAN PADA SALAH SATU
HOTEL MEWAH ULUWATU, KUTA SELATAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Made Dwi Rahma Putri

NIM 1915713009

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

ABSTRAK

Perkembangan industri perhotelan di tahun 2021 kembali tumbuh dengan baik, sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat diantara industri perhotelan. Industri perhotelan berlomba-lomba menawarkan berbagai fasilitas, kualitas pelayanan, dan penyajian sebaik mungkin untuk memberikan nilai tambah pada pelayanan yang ditawarkannya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Pengertian data kualitatif menurut Sugiyono (2015) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu analisis data dengan cara menguraikan dan memaparkan secara lengkap dari masalah yang diteliti berdasarkan data dan keterangan yang didapat di lapangan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

Kata Kunci: Mutasi, Asuransi, Asuransi Kesehatan, Karyawan.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Dwi Rahma Putri
NIM : 1915713009
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

“Penanganan Mutasi Asuransi Kesehatan Mandiri Inhealth Karyawan pada Salah Satu Hotel Mewah Uluwatu, Kuta Selatan”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 26 Agustus 2022
Yang menyatakan,



Ni Made Dwi Rahma Putri
NIM 1915713009

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : Penanganan Mutasi Asuransi Kesehatan
Mandiri Inhealth Karyawan pada Salah Satu
Hotel Mewah Uluwatu, Kuta Selatan

2. Penulis

a. Nama : Ni Made Dwi Rahma Putri

b. NIM : 1915713009

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 26 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,



Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb
NIP. 196204221990032002

Pembimbing II,



I Putu Yoga Laksana, S.Pd.,M.Pd
NIP. 198809092019031013

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN MUTASI ASURANSI KESEHATAN MANDIRI INHEALTH KARYAWAN PADA SALAH SATU HOTEL MEWAH ULUWATU, KUTA SELATAN

Oleh:

NI MADE DWI RAHMA PUTRI

NIM 1915713009

Disahkan Oleh:

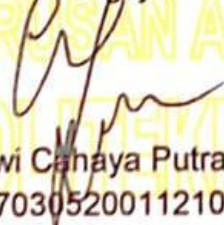
Ketua Penguji



Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb

NIP 196204221990032002

Penguji I



Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd, M.Sc
NIP. 197703052001121001

Penguji II



Kasiani, SE., M.Si
NIP. 196204211990032002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga

Ketua



Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, 26 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiantra, S.Psi., M.Si.
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Mutasi Asuransi Kesehatan Mandiri Inhealth Karyawan pada Salah Satu Hotel Mewah Uluwatu, Kuta Selatan” sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Tujuan penulisan ini yaitu guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi Administrasi Bisnis Diploma III Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan laporan ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan praktek kerja lapangan ini tidak akan bisa terselesaikan tanpa adanya bantuan dan arahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuannya kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk menuntut ilmu pengetahuan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. I Made Widiantara, S.Psi, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri

Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

4. Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan serta bimbingan dan bersedia meluangkan waktu selama penyusunan Tugas Akhir ini.
5. I Putu Yoga Laksana, S.Pd.,M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan motivasi serta bimbingan dan bersedia meluangkan waktu selama penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Ibu Vina Varadilla Virgo selaku Director of People and Culture Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Ni Nyoman Ade Indah Putri Melati selaku Learning Manager Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah banyak memberikan dukungan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Seluruh manajemen dan karyawan Anantara Uluwatu Bali Resort.
10. Kepada Bapak I Wayan Sudarma dan Ibu Ni Ketut Widiani selaku orang tua saya yang telah memberikan dukungan moral serta materi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

11. Kepada keluarga, teman, sahabat, dan seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan baik dari segi materiil maupun moril.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, baik dalam kata-kata maupun penyusunan kalimatnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan sumbangan pikiran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk semua orang baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar Politeknik Negeri Bali.

Badung, 19 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
1. Lokasi Penelitian.....	6
2. Objek Penelitian.....	6
3. Data Penelitian	6
4. Teknik Analisis Data	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	10

1. Pengertian Sumber Daya Manusia	10
2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	12
B. Karyawan	14
1. Pengertian Karyawan.....	14
2. Hak Karyawan	15
C. Mutasi.....	17
D. Asuransi	17
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	19
A. Sejarah Perusahaan	19
B. Bidang Usaha.....	23
1. Fasilitas Hotel	23
2. <i>Restaurant, Bar, & Lounge</i>	29
3. Fasilitas Penunjang Lainnya	31
4. Aktivitas Tamu	33
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Kebijakan Perusahaan	43
B. Analisis dan Interpretasi Data	46
1. Penanganan Mutasi Asuransi Kesehatan Mandiri <i>Inhealth</i> Karyawan pada Salah Satu Hotel Mewah Uluwatu, Kuta Selatan.....	46

2. Kendala dalam Penanganan Mutasi Asuransi Kesehatan Mandiri <i>Inhealth</i> Karyawan pada Salah Satu Hotel Mewah Uluwatu, Kuta Selatan.....	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
A. Simpulan	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Hotel Bintang Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali	2
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Salah Satu Hotel Mewah Uluwatu, Kuta Selatan.....	38
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Departemen <i>People and Culture</i> Salah Satu Hotel Mewah Uluwatu, Kuta Selatan	39
Gambar 4.1 Penanganan Mutasi Asuransi Kesehatan Mandiri <i>Inhealth</i> Karyawan pada Salah Satu Hotel Mewah Uluwatu, Kuta Selatan.....	48
Gambar 4.2 HRD <i>Log Book</i> Pengaduan Mandiri <i>Inhealth</i>	51
Gambar 4.3 Format Mutasi Keluar Asuransi Kesehatan Mandiri <i>Inhealth</i>	58
Gambar 4.4 Format Mutasi Ubah Produk Asuransi Kesehatan Mandiri <i>Inhealth</i>	59
Gambar 4.5 Format Mutasi Ubah Dokel Asuransi Kesehatan Mandiri <i>Inhealth</i>	62
Gambar 4.6 Tampilan Beranda Laman MI Portal.....	63
Gambar 4.7 Pengunggahan Format Mutasi Masuk pada Laman MI Portal	64
Gambar 4.8 Pengunggahan Format Mutasi Keluar pada Laman MI Portal	65
Gambar 4.9 Pengunggahan Format Mutasi Ubah Umum pada Laman	

MI Portal	66
Gambar 4.10 Pengunggahan Format Mutasi Ubah Produk pada Laman	
MI Portal	67
Gambar 4.11 Pengunggahan Format Mutasi Ubah Dokel pada Laman	
MI Portal	68
Gambar 4.12 Contoh <i>E-mail</i> konfirmasi Mandiri <i>Inhealth</i>	69
Gambar 4.13 Tangkapan Layar Pengunggahan Mutasi Asuransi	
Kesehatan Mandiri <i>Inhealth</i>	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Jumlah Kamar pada Salah Satu Hotel Mewah

Uluwatu, Kuta Selatan..... 24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2 Format Mutasi Masuk Asuransi Kesehatan Mandiri *Inhealth*

Lampiran 3 Format Mutasi Ubah Umum Asuransi Kesehatan Mandiri
Inhealth

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali mengenai Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali Tahun 2019-2021, perkembangan industri perhotelan di tahun 2021 kembali tumbuh dengan baik, sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat diantara industri perhotelan. Industri perhotelan berlomba-lomba menawarkan berbagai fasilitas, kualitas pelayanan, dan penyajian sebaik mungkin untuk memberikan nilai tambah pada pelayanan yang ditawarkannya. Upaya tersebut dilakukan agar bertahan di tengah persaingan yang sangat ketat.

Kabupaten/Kota	Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali		
	2019	2020	2021
Kab. Jembrana	5	4	5
Kab. Tabanan	5	3	3
Kab. Badung	394	289	308
Kab. Gianyar	23	32	31
Kab. Klungkung	2	6	3
Kab. Bangli	0	0	0
Kab. Karangasem	8	6	9
Kab. Buleleng	20	12	11
Kota Denpasar	50	28	33
Total	507	380	403

Gambar 1.1 Data Jumlah Hotel Bintang Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Setiap perusahaan memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang merupakan investasi sangat penting bagi perkembangannya. Pentingnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat memberikan manfaat dalam penguasaan teknologi, mengatur dana, menggunakan modal dan menghasilkan produk yang berkualitas.

Terdapat salah satu hotel mewah Uluwatu, Kuta Selatan yang memberikan pelayanan terbaik kepada para wisatawan yang berkunjung ke hotel ini. Pelayanan terbaik yang diberikan hotel ini juga ditunjang dari adanya karyawan yang baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Pada salah satu hotel mewah Uluwatu, Kuta Selatan, tunjangan kesehatan yang diberikan tidak hanya berupa Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, namun juga memberikan tunjangan kesehatan Mandiri *Inhealth*. Departemen *People and Culture* bertanggung jawab terhadap penanganan tunjangan kesehatan semua karyawan hotel. Dalam menangani kegiatan penanganan agar seluruh karyawan mendapatkan segala manfaat tunjangan kesehatan, mengharuskan Departemen *People and Culture* untuk lebih teliti dalam melakukan penambahan, penonaktifan, serta perubahan data. Selain itu data yang diproses juga harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan, seperti: melakukan pengaduan terlebih dahulu kepada Departemen *People and Culture*, mengisi HRD *Log Book* Pengaduan Mandiri *Inhealth*, serta menyiapkan segala dokumen pendukung yang diperlukan.

Sehubungan dengan pengadaan tunjangan kesehatan karyawan, setiap hotel memiliki prosedur dari awal dimana karyawan yang memiliki masalah ataupun memerlukan bantuan terhadap Mandiri *Inhealth*-nya melakukan pengaduan kepada Departemen *People and Culture* yang selanjutnya akan diproses oleh Departemen *People and Culture* dengan mengisi data-data yang diperlukan pada *log book* pengaduan Mandiri *Inhealth*. Apabila karyawan yang bersangkutan telah menyiapkan dokumen pendukung yang diperlukan, maka proses mutasinya akan segera diproses dengan batas waktu pengerjaan pada tanggal 20 setiap bulannya. Setelah itu, Departemen *People and*

Culture akan melakukan pengisian format sesuai dengan pengaduan karyawan dan mengunggahnya melalui laman MI Portal.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk menulis tugas akhir yang berjudul “Penanganan Mutasi Asuransi Kesehatan Mandiri *Inhealth* Karyawan pada Salah Satu Hotel Mewah Uluwatu, Kuta Selatan”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka yang menjadi pokok permasalahannya adalah:

1. Bagaimana Penanganan Mutasi Asuransi Kesehatan Mandiri *Inhealth* Karyawan pada Salah Satu Hotel Mewah Uluwatu, Kuta Selatan?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam Penanganan Mutasi Asuransi Kesehatan Mandiri *Inhealth* Karyawan pada Salah Satu Hotel Mewah Uluwatu, Kuta Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui:

1. Penanganan Mutasi Asuransi Kesehatan Mandiri *Inhealth* Karyawan pada Salah Satu Hotel Mewah Uluwatu, Kuta Selatan.
2. Kendala yang dihadapi dalam Penanganan Mutasi Asuransi Kesehatan Mandiri *Inhealth* Karyawan pada Salah Satu Hotel Mewah Uluwatu, Kuta Selatan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagi Mahasiswa

- a. Untuk mengetahui penerapan Penanganan Mutasi Asuransi Kesehatan Mandiri *Inhealth* Karyawan pada Salah Satu Hotel Mewah Uluwatu, Kuta Selatan.
- b. Untuk menambah wawasan serta keterampilan dan mempraktikkan teori-teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan serta menambah pengetahuan dan pengalaman untuk ke dunia kerja nantinya.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan perbandingan dan masukan dalam kegiatan proses belajar mengajar serta dapat memperkaya bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali sehingga dapat dipakai oleh peneliti lain dengan mengetahui sejauh mana teori yang diberikan dapat dipraktikkan di lapangan.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran dan saran-saran yang mungkin berguna untuk peningkatan kualitas perusahaan serta dapat bermanfaat bagi kelangsungan dan kemajuan perusahaan dimasa yang akan datang.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di salah satu hotel mewah Uluwatu, Kuta Selatan yang berlokasi di Jalan Pemutih, Labuan Sait, Uluwatu, Bali.

2. Objek Penelitian

Dalam penyusunan laporan penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu Penanganan Mutasi Asuransi Kesehatan Mandiri *Inhealth* Karyawan pada Salah Satu Hotel Mewah Uluwatu, Kuta Selatan.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Pengertian data kualitatif menurut Sugiyono (2015) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif dalam penelitian ini berupa keterangan-keterangan atau informasi, bagan, gambar, dan foto yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti yang diperoleh di perusahaan maupun sumber-sumber lainnya.

b. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek yang dapat memberikan berbagai data yang benar diperlukan oleh penulis. Sumber

data dapat dibagi menjadi sumber data primer dan sumber data sekunder, yakni:

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti, menurut Sugiyono (2017:308) menyatakan data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi dan hasil wawancara pada salah satu hotel mewah Uluwatu, Kuta Selatan dalam penanganan mutasi asuransi kesehatan Mandiri *Inhealth* karyawan.

2) Data Sekunder

Pengetian data sekunder menurut Sugiyono (2017:308) menyatakan sumber data penelitian yang secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat pihak lain) dan sifatnya saling melengkapi.

Sumber data primer dan sekunder menjadi sumber data yang akan dilakukan oleh peneliti, adanya sumber primer sendiri akan dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dengan pihak yang bersangkutan yaitu Departemen *People and Culture* yang mana informasi yang didapatkan bisa didukung dengan adanya sumber data sekunder yaitu dokumen-dokumen salah satu hotel mewah Uluwatu, Kuta

Selatan. Dengan dua sumber data ini peneliti bertindak langsung kelapangan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Pengertian observasi menurut Kartono (2015) menyatakan observasi adalah pengujian dengan maksud atau tujuan tertentu mengenai sesuatu, khususnya dengan tujuan untuk mengumpulkan fakta, satu skor atau nilai, satu verbalisasi atau pengungkapan dengan kata-kata segala sesuatu yang telah diamati.

2) Wawancara

Pengertian wawancara menurut Sujarweni (2015) menyatakan wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh pewawancara kepada responden guna menggali informasi atau data yang diperlukan.

3) Studi Dokumentasi

Pengertian studi dokumentasi menurut Sugiyono (2015: 329) menyatakan studi dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu analisis data dengan cara menguraikan dan memaparkan secara lengkap dari masalah yang diteliti berdasarkan data dan keterangan yang didapat di lapangan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dari penanganan mutasi asuransi kesehatan Mandiri *Inhealth* karyawan pada salah satu hotel mewah Uluwatu, Kuta Selatan, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Penanganan mutasi asuransi kesehatan Mandiri *Inhealth* karyawan pada salah satu hotel mewah Uluwatu, Kuta Selatan diawali jika adanya pengaduan dari karyawan ke Departemen *People and Culture*, lalu di catat ke dalam HRD *Log Book* Pengaduan. Selanjutnya Departemen *People and Culture* memeriksa kelengkapan dokumen pendukung, jika dokumen pendukung belum lengkap maka selanjutnya karyawan menyiapkan dan mengumpulkan dokumen pendukung ke Departemen *People and Culture*. Langkah selanjutnya yaitu proses pengisian format mutasi, setelah itu format mutasi di

unggah pada laman MI Portal. Langkah terakhir yaitu Departemen *People and Culture* akan melakukan konfirmasi kepada *Customer Service Unit* PT Asuransi Jiwa *Inhealth* Indonesia (Mandiri *Inhealth*) melalui E-mail.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan mutasi asuransi kesehatan Mandiri *Inhealth* yaitu, proses mutasi penambahan anggota keluarga karyawan sering tertunda dan kendala yang kedua, keterlambatan pengaduan terkait permohonan penanganan mutasi oleh karyawan.

B. Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penanganan mutasi asuransi kesehatan Mandiri *Inhealth* karyawan pada salah satu hotel mewah Uluwatu, Kuta Selatan, adapun saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Agar proses mutasi penambahan anggota keluarga karyawan tidak tertunda, maka pihak karyawan perlu menyiapkan dokumen pendukung berupa surat keterangan lahir yang bisa di diperoleh dari rumah sakit/bidan tempat kelahiran bayi tersebut, dan diperoleh dari petugas desa setempat jika bayi tidak dilahirkan di rumah sakit/bidan. Adanya surat keterangan lahir ini dapat menjadi pengganti Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga.
2. Agar penanganan mutasi asuransi kesehatan Mandiri *Inhealth* khususnya mutasi masuk atau penambahan dapat dilakukan

setelah karyawan melakukan pengaduan ke Departemen *People and Culture*, maka pengaduan dan pengumpulan dokumen pendukung seharusnya dilakukan tidak lebih dari tanggal 15 bulan bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Badan Pusat Statistik. "Jumlah Hotel Bintang Menurut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali 2019-2021". <https://bali.bps.go.id/indicator/16/222/1/jumlah-hotel-bintang.html>. (Diakses 16 Mei 2022).
- Fauzi. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia II*. Ponorogo: Umpo Press.
- Hamali. 2018. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kedua*. Yogyakarta: CAPS.
- Hanggraeni. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Kadarisman. 2012. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pers Jakarta.
- Kartono. 2015. "Pengertian Observasi Menurut Para Ahli dan Secara Umum". <https://www.zonareferensi.com/pengertian-observasi/>. (Diakses 23 Mei 2022).
- Mangkunegara. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ricardianto. 2018. *Human Capital Management*. Bogor: IN MEDIA.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto. 2012. *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni. 2015. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sutrisno. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.

Wukir. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Sekolah*. Yogyakarta: Multi Presindo.