

---

ARTIKEL PENELITIAN

## PROSEDUR PENANGANAN KLAIM KENDARAAN BERMOTOR PADA PT ASURANSI JASA INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG PONTIANAK

Tata Laora<sup>✉</sup>

Program Studi D-III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Pontianak

### Abstrak

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur penanganan klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pontianak. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu metode menggambarkan dan menganalisa berdasarkan fakta sebagaimana mengambil kesimpulan. Teknik pengumpulan data digunakan wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan prosedur penanganan klaim kendaraan bermotor dilakukan bertanggung menghubungi pihak bengkel rekanan, bengkel rekanan melakukan pengecekan kendaraan mobil atau motor yang di klaim apakah sudah sesuai syarat prosedur atau tidak. melakukan pengecekan pihak bengkel mengkonfirmasi kepada pihak asuransi atas risiko yang terjadi. Pihak bengkel dan asuransi menyetujui harga perbaikan motor atau mobil yang mengalami kecelakaan sesuai limitasi harga pasar sudah ditetapkan, menyetujui harga dan melaporkan kerusakan kepada pihak asuransi pihak asuransi mengeluarkan SPK (Surat Perintah Kerja) kepada bengkel rekanan, bengkel rekanan melakukan perbaikan. Pihak bengkel mengkonfirmasi kepada pihak asuransi melakukan pelunasan pembayaran. Mengkonfirmasi ke pihak asuransi, asuransi mengkonfirmasi kepada Nasabah atau bertanggung untuk melengkapi dokumen-dokumen diperlukan untuk menyelesaikan pembayaran tersebut. Setelah dilengkapinya data-data tersebut maka selesai prosedur penanganan klaim kendaraan bermotor. Apabila terdapat pelaporan klaim tidak sesuai syarat prosedur maka pihak asuransi berhak untuk penolakan klaim karena kecelakaan disebabkan kelalaian oleh bertanggung sendiri. Pelaporan klaim tidak sesuai syarat pengajuan klaim seperti kerugian, kerusakan dan biaya atas kendaraan bermotor atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga. Terjadi kecelakaan karena dikemudikan oleh seseorang yang tidak memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) masih berlaku peraturan perundang-undangan mengenai lalu lintas berlaku, kehilangan kendaraan sedang parkir dan lain sebagainya karena tidak sesuai syarat pengajuan klaim maka pihak asuransi berhak melakukan penolakan.

---

**Kata Kunci:** Prosedur, Klaim, Asuransi Kendaraan

<sup>✉</sup> Alamat korespondensi:

Politeknik Negeri Pontianak

Jl. Ahmad Yani, Kota Pontianak, Kalimantan Barat, Indonesia

E-mail: tata.laura0417@gmail.com

## PENDAHULUAN

PT. Asuransi Jasa Indonesia adalah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1973 tentang Pernyataan Modal Negara untuk pendirian perusahaan personal bidang Asuransi Umum. PT. Asuransi Jasa Indonesia memiliki prosedur kerja. Produk jasa khususnya penanganan klaim asuransi.

PT Asuransi Jasa Indonesia membuka cabang di Pontianak memiliki beberapa pelayanan jasa asuransi diantaranya Asuransi kendaraan bermotor, Asuransi kebakaran, Asuransi pesawat dan ruang angkasa, Asuransi *Engineering*, Asuransi *Oil & Gas*, Asuransi kecelakaan diri, Asuransi Rangka Kapal, Asuransi aneka, Asuransi pengangkutan, Asuransi Keuangan, Asuransi Jasindo Graha, Asuransi Keluarga, Asuransi Lintasan, Asuransi Pelangi, Asuransi Anak Sekolah, Jasindo *Travel Insurance*, Asuransi Haji & Umrah, Asuransi Jasindo *Health Care* Asuransi Usaha Tani Padi, Asuransi Nelayan.

Bila terjadi risiko, nasabah dapat melakukan klaim ke bagian pelaksana unit teknik pada PT. Asuransi Jasa Indonesia (persero) kantor Cabang Pontianak. Nasabah mengajukan tuntutan menggunakan prosedur penanganan klaim kendaraan bermotor.

Pada PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pontianak seperti menerima laporan dari tertanggung, tertanggung membawa beberapa persyaratan klaim dokumen umum dan khusus seperti: fotokopi KTP tertanggung, fotokopi STNK kendaraan yang diasuransikan, fotokopi SIM pengemudi, fotokopi polis asuransi, melaporkan dan mendapat surat kepolisian (dibutuhkan sebagai persyaratan pendukung) selambat-lambatnya 5 hari kalender sejak terjadinya kerugian dan/atau kerusakan.

(1) Bagian pelaksana unit teknik melakukan pemeriksaan polis untuk menentukan polis tersebut sedang aktif atau tidak. Apabila aktif maka bisa diproses dilakukan tahap penanganan klaim. (2) Setelah polis dinyatakan bisa diproses. Melakukan survei kendaraan yang mengalami kerugian. (3) Dilakukan registrasi pengisian *form* laporan kerugian, pembuatan estimasi harga dan jumlah *part* diperbaiki oleh bengkel. (4) Dikirimkan kepada internal asuransi untuk dilakukan pengaturan dan persetujuan, apabila estimasi sesuai. (5) Bagian pelaksana unit teknik akan menerbitkan, surat perintah kerja untuk bengkel rekanan. melakukan perbaikan kendaraan sesuai surat perintah kerja. (6) Tahap penanganan klaim sampai pada kendaraan, telah diperbaiki oleh bengkel rekanan. Menurut Ketentuan Asosiasi Asuransi Umum Indonesia SK Nomor 36/SK.AAUI2016 adalah perusahaan asuransi yang mengikat

diri kepada tertanggung untuk memberikan ganti rugi terhadap kerugian atau kerusakan pada kendaraan bermotor.

Tabel 1. Jumlah Pengajuan Polis dan Premi Kendaraan Bermotor Periode Tahun 2018-2021

Tahun	Jenis Kendaraan						Persentase Motor/ Mobil
	Laporan klaim		Klaim Diterima		Klaim Ditolak		
	Motor	Mobil	Motor	Mobil	Motor	Mobil	
2018	14	6	12	5	2	1	15%
2019	18	14	15	11	3	3	18%
2020	25	20	23	18	2	2	8%
2021	26	22	26	20	0	2	4,17%

Berdasarkan informasi tabel di atas masih beberapa klaim kendaraan tidak diproses dikarenakan tidak memenuhi syarat klaim. Tahun 2018 klaim diajukan 17 unit roda dua dan roda empat, klaim ditolak 3. Tahun 2019 klaim diajukan 26 unit roda dua dan roda empat, klaim ditolak 6, Tahun 2020 diajukan 41 unit roda dua dan roda empat, klaim ditolak 4. Tahun 2021 diajukan 46 unit roda dua dan roda empat, klaim ditolak 2. Perhitungan persentase sedikit penolakan pada tahun 2021, 4,17%. persentase tertinggi pada tahun 2019, 18%. Klaim bertambah pada tahun 2019, dan pada tahun 2020 hingga 2021 mengalami penurunan.

PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pontianak mempunyai wewenang terhadap penolakan klaim diajukan oleh tertanggung, karena tidak memenuhi syarat Standar Operasional Prosedur ditetapkan oleh perusahaan asuransi.

## METODE

Penelitian merupakan penelitian kualitatif yang dilaksanakan pada Pada PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) kantor Cabang Pontianak

tahun 2021. Pengumpulan data melalui wawancara dan studi dokumentasi. Data dianalisis secara analisis deskriptif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Prosedur Penanganan Klaim Kendaraan Bermotor

Langkah-langkah wajib dilakukan oleh tertanggung diantaranya (1) Segera hubungi pihak bengkel rekanan Tertanggung melaporkan kendaraannya kepada pihak bengkel rekanan asuransi. (2) Dokumen bukti kerugian Bengkel rekanan melakukan pemeriksaan terhadap kendaraan nasabah. (3) Registrasi pengisian *form* laporan kerugian. (4) Nasabah menerima nominal estimasi. (5) Proses.

Pelaksana unit teknik klaim membuat beberapa langkah kerja estimasi harga, *spareparts* akan diganti sesuai lembar ringkasan kerugian klaim. Tahap penanganan paling lambat 30 hari sejak adanya kesempatan jumlah ganti rugi wajib dibayar. Tahapan tersebut sesuai hasil wawancara. Prosedur dilakukan oleh karyawan pelaksana unit teknik pada PT. Asuransi Jasa Indonesia (persero) kantor Cabang Pontianak.

Langkah-langkah wajib dilakukan oleh penanggung diantaranya (1) Menerima laporan kerugian dari tertanggung, terjadi suatu kecelakaan. (2) Melakukan Survei dilakukan tertanggung langsung ke bengkel rekanan. (3) Dokumen

klaim lengkap. Pengecekan dokumen untuk memperlancar proses klaim, harus diterima oleh penanggung seperti dokumen umum seperti formulir klaim, polis asuransi, fotokopi STNK, SIM dan KTP dan tentu laporan klaim dari nasabah. Dokumen tersebut harus diserahkan ke penanggung untuk melanjutkan proses penanganan klaim, untuk dokumen khusus seperti hal-hal yang tertentu harus melaporkan dan mendapat surat keterangan dari pihak Kepolisian Daerah (Polda) ditempat kejadian kerugian total akibat pencurian dan kecelakaan. (4) Analisis klaim data nasabah. Analisis data terdapat beberapa cara dilakukan, mengecek meneliti polis apakah polis dimiliki oleh tertanggung, masih aktif atau periode pertanggungan masih aktif atau tidak, menentukan klaim diterima atau ditolak, serta objek harus sesuai. (5) Dokumen bukti kerugian. Bengkel rekanan melakukan pemeriksaan terhadap kendaraan nasabah, melakukan klaim memeriksa kondisi mobil apakah sesuai kronologis terjadinya kendaraan yang diklaim oleh nasabah. (6) Registrasi pengisian *form* laporan kerugian. (7) Nasabah menerima nominal estimasi. SPK keluar maka bengkel mulai menghitung estimasi kerugian wajib diganti oleh pihak asuransi. (8) Proses.

*Coprehensive (All Risk)*, Menjamin risiko kerugian secara keseluruhan baik kerugian kecil maupun besar termasuk kehilangan. Seperti pertanggungan di bawah harga sebagaimana diatur pada Pasal 17

dalam polis, maka perhitungan risiko sendiri dilakukan setelah perhitungan ganti rugi. berdasarkan pertanggungan di bawah harga. tertanggung akan memikul risiko sendiri sebesar 10% dari nilai yang disetujui paling sedikit 500.000. Jadi asuransi tidak akan menanggung pembayaran kerusakan, apabila kerusakan tidak mencapai persentase yang disepakati, dari nilai kendaraan dan kerugian akibat kecelakaan kendaraan. Analisis klaim suatu tahapan penanganan klaim yang bertujuan untuk menentukan nilai ganti kerugian yang dilakukan oleh bagian pelaksana unit teknik.

*Total Only (TLO)* hanya menjamin, kerusakan atau kerugian karena peristiwa yang dijamin oleh polis dimana biaya perbaikan, penggantian atau pemulihan keadaan semula sesaat sebelum terjadinya kerugian, atau kerusakan sama atau lebih tinggi dari 75% dari harga sebenarnya. Misalnya terjadi kehilangan karena pencurian sebagaimana dimaksud di polis dan diketemukan dalam waktu 60 hari sejak terjadinya pencurian. Jika terjadi pertanggungan di bawah harga sebenarnya, maka tertanggung menerima pembayaran ganti rugi dari penanggung sebesar harga pertanggungan terhadap harga sebenarnya. Jika suatu kerugian tidak memenuhi persyaratan, kerugian tersebut dianggap sebagai kerugian sebagian.

Asuransi kendaraan ditentukan harga pertanggungan, diketahui

apakah asuransi di bawah harga (*under insured*), Asuransi di atas harga (*over insured*). Besarnya ganti kerugian yang diterima tertanggung, harus seimbang kerugian diderita. Kendaraan bermotor dipertanggungjawabkan untuk kendaraan roda empat (mobil pengguna pribadi atau pengguna komersial) kendaraan roda dua (sepeda motor). Risiko tersebut masuk di polis standar asuransi kendaraan bermotor. PT. Asuransi Jasa Indonesia (persero) kantor Cabang Pontianak. Memiliki beberapa urutan penting agar perusahaan berjalan sesuai prosedur ditetapkan oleh perusahaan, prosedur secara tertulis di buku polis agar sesuai tujuan karyawan akan menjelaskan secara lisan penjelasan serinci-rincinya

### **Mengetahui penyebab tidak dibayar klaim asuransi kendaraan bermotor**

Penanganan klaim kendaraan bermotor terdapat penyebab tidak dibayar klaim asuransi, karena tidak sesuai syarat prosedur, proses penanganan baik kendala dari administrasi (*internal*) maupun diluar kendala (*external*). PT. Asuransi Jasa Indonesia (persero) kantor Cabang Pontianak. terdapat beberapa kendala, kendala yang dihadapi disebabkan, penanggung tidak menjamin kerugian, kerusakan, biaya atas kendaraan bermotor atau tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga, disebabkan terjadinya kerugian atau kerusakan kendaraan bermotor karena dikemudikan oleh

seseorang yang tidak memiliki SIM yang masih berlaku sesuai peruntukannya sebagaimana peraturan perundang-undangan mengenai lalu lintas yang berlaku. STNK, BPKB atau surat-surat lain kendaraan bukan pemilik polis. Pengecualian ini tidak berlaku kehilangan kendaraan yang sedang parkir

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa prosedur penanganan klaim kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Jasa Indonesia (persero) kantor Cabang Pontianak. Memiliki prosedur ditetapkan sesuai arahan dari kantor pusat disetiap cabang. Karyawan khusus pelaksana unit teknik dituntut untuk mengikuti langkah-langkah atas prosedur ditetapkan. Prosedur penanganan klaim kendaraan bermotor memiliki beberapa langkah seperti: Melengkapi dokumen umum dan khusus, sesuai kebutuhan untuk melaporkan klaim. Langkah-Langkah wajib dilakukan oleh tertanggung yaitu: dokumen umum dan khusus harus dilengkapi sesuai kebutuhan.

Sebagai upaya perkembangan disarankan pelaksana unit teknik memberikan alur penanganan khusus asuransi kendaraan bermotor berbentuk diagram prosedur. terhadap tertanggung dan penanggung selain SOP pada polis standar asuransi kendaraan bermotor indonesia sehingga memudahkan tertanggung dan

penanggung untuk penanganan klaim asuransi kendaraan bermotor serta Memberitahukan syarat-syarat

apa saja yang tidak dapat diajukan atau tidak dapat diproses.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agoes Perera, P.A, *Hukum Asuransi Indonesia*. PT Kanisius, Yogyakarta. 2019.
- Efendi, J Dan Ibrahim, J. *Metode Penelitian Hukum*. Prenadamedia Group, Depok. 2018.
- Hidayat, P, *Penerapan Manajemen Risiko dalam meminimalisir Klaim Produk Jaminan Bank Garansi pada Perusahaan Asuransi di Provinsi Riau*. Jurnal informasi informasi dan bisnis 6 (http://ejournal.polbeng.ac.id/index.php/IBP/article/view/392/252).
- Mayasari, dkk. *Aplikasi system informasi asuransi kendaraan studi kasus PT Asuransi Parolamas Cabang Pangkalpinang*. Jurnal Simetris Volume 10 Nomor 1 April 2019 (https://www.researchgate.net/publication/332765857APLIKASI SISTEM INFORMASI ASURANSI KENDARAAN STUDI KASUS PT ASURANSI PAPAROLAMAS CABANG PANGKAL PINANG).
- Nuraida, I. *Managemen Administrasi Kantor*. Kanisius. Yogyakarta. Pedoman polis standar asuransi kendaraan bermotor Indonesia PT. Asuransi Jasa Indonesia (persero) kantor cabang pontianak. Mengacu pada ketentuan Asosiasi Asuransi Umum Indonesia-SK No. 36/SK.AAUI/2016). 2008.
- Siswanto, A.H. dan Handayani, N.A. *Penyelesaian klaim pada asuransi kendaraan bermotor melalui badan mediasi asuransi indonesia (BMAI)*. Lex Jurnalica Vol. 6 No.3, Agustus 2009 (https://media.neliti.com/media/publications/18074-ID-penyelesaian-klaim-pada-asuransi-kendaraan-bermotor-melalui-badan-mediasi-asuransi.pdf. 2009
- Sugiyono. *Metode Penelitian endidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung. 2017.
- Sujarweni, V. Wiratana, *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta. 2018.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun tentang Perasuransian. 2014.