



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

PROSEDUR PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR PADA PT ASURANSI

SINAR MAS



BAKUH MAULANA FAQIH

NIM: 2105311009

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

TUGAS AKHIR

HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Diploma III Politeknik

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2024

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Bakuh Maulana Faqih
NIM : 2105311009
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi
Kendaraan Bermotor Pada PT Asuransi
Sinar Mas

Depok, 07 Agustus 2024

Pembimbing I

Dr. M. Ikhsan, M.Si.
NIP. 196309131988031002

Pembimbing II

Dr. Narulita Syarweny, S.E., M.E.
NIP. 196410221990122001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Dra. Iis Mariani, M.Si.
NIP. 196501311980932001

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Bakuh Maulana Faqih
NIM : 2105311009
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi
Kendaraan Bermotor Pada PT Asuransi
Sinar Mas

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 07 Agustus 2024
Waktu : 08.00

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. M. Ikhsan, M.Si.
NIP : 196309131988031002
Penguji I : Nuria Puspitasari S.E., M.Ec.Dev
NIP : 197305112024212001
Penguji II : Drs. Anwar Mustofa, M. Hum.
NIP : 196410161991031003

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas Akhir yang berjudul "Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT Asuransi Sinar Mas". Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya atau Diploma III pada Program Studi Administrasi Bisnis, jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Jakarta.

Pada penyusunan tugas akhir ini juga dimanfaatkan penulis untuk menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan inspirasi selama proses penulisan laporan tugas akhir. Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E, M.M, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta periode 2024-2028.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Taufik Akbar, SE., M.S.M, selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.
4. Dr. M. Ikhsan, M.Si, selaku dosen pembimbing materi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing penulis selama masa bimbingan.
5. Dr., Narulita Syarweny, S.E., M.E, selaku dosen pembimbing teknis yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing penulis selama masa bimbingan.
6. Seluruh dosen, staff, dan karyawan Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta yang telah membagikan ilmu pengetahuannya selama proses perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta.
7. Bapak Ferry selaku Ketua *Branch Administration Support* PT Asuransi Sinar Mas cabang Bogor



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Pimpinan dan seluruh karyawan di PT Asuransi Sinar Mas khususnya Branch Administration Support yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
9. Bapak Widodo dan Ibu Epon Niaga selaku kedua orang tua penulis
10. Seluruh pihak yang telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini,

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini tentunya masih memiliki banyak kekurangan sehingga penulis menerima saran dan kritik dari berbagai pihak demi kebaikan yang bersifat membangun atas laporan tugas akhir ini,

Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat serta menambah wawasan bagi pembacanya khususnya mengenai prosedur penanganan klaim pada asuransi kendaraan bermotor.

Depok, 27 Juli 2024

Bakuh Maulana Faqih

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	4
1.4 Manfaat Penulisan.....	4
1.5 Metode Pengumpulan Data	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Definisi Prosedur.....	6
2.2 Asuransi.....	6
2.2.1 Pengertian Asuransi.....	6
2.2.2 Manfaat Asuransi	7
2.2.3 Prinsip Asuransi	7
2.2.4 Asuransi Kendaraan Bermotor	8
2.3 Klaim Asuransi.....	10
2.3.1 Pengertian Klaim Asuransi.....	10
2.3.2 Dokumen Pendukung Klaim	11
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	13
3.1 Sejarah Perusahaan.....	13



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.2 Visi dan Misi	14
3.3 Aktivitas Umum Perusahaan	14
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan	15
BAB IV PEMBAHASAN.....	20
4.1 Dokumen-Dokumen Yang Dibutuhkan Dalam Prosedur Penyelesaian Klaim Kendaraan Bermotor pada PT Asuransi Sinar Mas	20
4.1.1 Jenis Klaim Asuransi.....	20
4.1.2 Dokumen Klaim Kendaraan Partial Loss	21
4.1.3 Dokumen Klaim Kendaraan Constructive Total Loss dan Stolen	22
4.2 Prosedur Penyelesaian Klaim Kendaraan Bermotor pada PT Asuransi Sinar Mas	25
4.2.1 Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Berdasarkan Jenisnya	26
4.2.2 <i>Service Level Agreement</i> (SLA) Penyelesaian Klaim Asuransi Berdasarkan Jenisnya.....	41
4.3 Hambatan dan Solusi Penyelesaian Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor PT Asuransi Sinar Mas	42
4.3.1 Hambatan	42
4.3.2 Solusi.....	43
BAB V PENUTUP.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT Asuransi Sinar Mas	13
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Keseluruhan PT Asuransi Sinar Mas	16
Gambar 3.3 Struktur Organisasi PTASM cabang Bogor	17
Gambar 4.1 Denda Jika Dokumen Klaim CTI Tidak Lengkap.....	24
Gambar 4.2 Denda Jika Dokumen Klaim Stolen Tidak Lengkap	24
Gambar 4.3 Flow Prosedur Penyelesaian Klaim Kendaraan Bermotor PT Asuransi Sinar Mas	26
Gambar 4.4 Pendaftaran Klaim Melalui Aplikasi Sinasmas Online.....	27
Gambar 4.5 Registrasi Klaim di Aplikasi Pega ClaimQ.....	30
Gambar 4.6 SPK Permintaan Perbaikan Kendaraan di Bengkel.....	31
Gambar 4.7 Pemantauan Persetujuan Komite.....	32
Gambar 4.8 Pemantauan Ketersediaan Suku Cadang	34
Gambar 4.9 Pemantauan Kemajuan Perbaikan Kendaraan.....	34
Gambar 4.10 Bukti Hasil Perbaikan di Bengkel	35
Gambar 4.11 Kendaraan Kecelakaan Parah Sehingga Terjadi Klaim CTL.....	36
Gambar 4.12 SLA Penyelesaian Klaim CTL PT Asuransi Sinar Mas.....	37

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Pertanyaan Wanwancara	49
Lampiran 2: Surat Pernyataan dan Tuntutan Apabila Klaim Melibatkan Pihak Ketiga	50
Lampiran 3: Formulir Klaim.....	51
Lampiran 4: Formulir Pindah Bengkel	52
Lampiran 5: Survey Report dan Persetujuan OR.....	53



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di Indonesia menjadi fenomena yang signifikan seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan perkembangan infrastruktur transportasi. Pertumbuhan industri otomotif juga mempengaruhi laju pertumbuhan kendaraan bermotor di Indonesia yang sangat dominan dalam beberapa tahun terakhir. Menurut data Korlantas Polri pada Februari 2024, populasi berbagai jenis kendaraan bermotor di seluruh Indonesia, tepatnya di 34 provinsi, mencapai 160.652.675 unit. Mobil pribadi mendominasi dengan jumlah 19.906.353 unit, diikuti oleh bus sebanyak 269.476 unit, angkutan barang sejumlah 6.120.307 unit, sepeda motor sebanyak 134.181.607 unit, dan kendaraan khusus seperti ambulans dan pemadam kebakaran sebanyak 154.372 unit.

Penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia bukan hanya untuk alat transportasi saja. Tetapi, penggunaan kendaraan bermotor telah menjadi kebutuhan pribadi masyarakat untuk mengekspresikan status sosialnya. Akibatnya, kendaraan bermotor hampir dianggap setara dengan kebutuhan pokok manusia seperti sandang, pangan, dan papan.

Seiring banyaknya kendaraan bermotor yang beredar di masyarakat, tentu membuat lalu lintas semakin padat dan tidak bisa terhindar dari risiko berkendara. Risiko adalah potensi kerugian yang timbul secara tidak pasti sehingga tidak dapat dikendalikan atau dapat dikendalikan akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu Dengan kepadatan tersebut, risiko atas kendaraan bermotor yang dihadapi oleh masyarakat akan semakin besar. Risiko ini dapat berupa kecelakaan dan kehilangan.

Setiap kerugian inilah yang akan berdampak pada kestabilan finansial masyarakat. Dengan keadaan finansial yang tidak stabil maka akan mengganggu



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

tujuan yang ingin di capai. Fenomena ini memunculkan kebutuhan yang lebih besar akan perlindungan finansial terhadap kendaraan bermotor.

Hal ini berkaitan dengan pengertian risiko yang berbunyi ketidakpastian yang berdampak pada sasaran. Sehubungan dengan ketidakpastian tersebut, maka risiko akan selalu melekat pada setiap kegiatan ataupun harta benda yang kita miliki. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah prosedur dan metodologi yang dapat digunakan untuk mengendalikan, mengidentifikasi, mengukur, dan meninjau risiko yang timbul dari seluruh kegiatan yang dinamakan manajemen risiko.

Manajemen risiko dapat dilakukan dengan cara mentransfer risiko kepada perusahaan penyedia layanan asuransi kendaraan bermotor yang saat ini sudah banyak di Indonesia. Asuransi kendaraan bermotor hadir sebagai salah satu instrumen yang efektif dalam mengendalikan risiko yang terkait dengan kendaraan bermotor. Melalui pembayaran premi, pemilik kendaraan dapat mentransfer sebagian atau seluruh risiko finansial yang terkait dengan kerugian kendaraan kepada perusahaan asuransi. Dalam hal terjadinya kecelakaan atau kehilangan kendaraan, pemilik kendaraan dapat mengajukan klaim penanggung yang disebut perusahaan asuransi untuk memohon kompensasi.

PT Asuransi Sinar Mas selaku salah satu perusahaan asuransi di Indonesia telah menerapkan prosedur klaim kendaraan bermotor dengan ketat, hal ini dilakukan agar semua klaim yang dibayarkan kepada tertanggung merupakan risiko yang benar terjadi dan terjamin dalam polis bukan risiko yang di rekayasa. Selama masa magang PT Asuransi Sinar Mas, penulis bertugas untuk menerima klaim, menerbitkan SPK (Surat Perintah Kerja) perbaikan kepada bengkel dan memantau progress perbaikan hingga kendaraan keluar bengkel. Selamat penulis mengerjakan hal tersebut, penulis melihat ada beberapa hal yang dapat di kemukakan, yaitu prosedur klaim asuransi di PT Asuransi Sinar Mas tidaklah rumit, dokumen yang dibutuhkan sangat mudah (Polis, KTP tertanggung, STNK, SIM pengemudi). Dokumen tersebut harus valid agar proses klaim dapat berjalan dengan lancar. Setelah dokumend diverifikasi, maka SPK dapat terbit dan kendaraan dapat masuk bengkel.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Namun, seringkali proses klaim asuransi kendaraan bermotor di Indonesia masih dihadapkan pada berbagai kendala dan prosedur yang rumit, terutama bagi pemegang polis yang kurang memahami prosedur klaim yang tepat. Pembayaran klaim yang bermasalah seringkali diakibatkan oleh kesalahan pemegang polis atau tertanggung yang tidak jujur dalam memberikan informasi yang sebenar-benarnya sebelum menjadi pemegang polis. Sehingga saat klaim terjadi, ditemukan fakta material yang belum diungkapkan oleh pemegang polis yang menyebabkan klaim tidak bisa diproses karena melanggar prinsip-prinsip asuransi dan tidak termasuk ke dalam hal yang dijamin dalam polis. Hal inilah yang sebenarnya selalu memberikan kesan bahwa perusahaan asuransi terkesan memperlambat dan menyulitkan pemegang polis dalam menyelesaikan klaimnya. Oleh karena itu diperlukan pemahaman bahwa prosedur klaim asuransi sangat mudah persiapan dokumen yang dibutuhkan tidaklah rumit, serta penyelesaian klaim asuransi akan mengembalikan posisi keuangan pemegang polis seperti semula sebelum terjadinya sebuah risiko.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dituliskan, dengan ini penulis tertarik untuk membahas lebih dalam mengenai **“Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT Asuransi Sinar Mas”**

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan, maka ruang lingkup pembahasan adalah sebagai berikut:

1. Dokumen yang dibutuhkan dalam prosedur penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT Asuransi Sinar Mas
2. Prosedur penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT Asuransi Sinar Mas
3. Hambatan yang terjadi dalam prosedur penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT Asuransi Sinar Mas



1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dari tugas akhir berdasarkan ruang lingkup diatas adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dokumen yang dibutuhkan saat klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT Asuransi Sinar Mas
2. Mendeskripsikan prosedur penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT Asuransi Sinar Mas
3. Mendeskripsikan hambatan yang terjadi dalam klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT Asuransi Sinar Mas

1.4 Manfaat Penulisan

Dalam Penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penulis bisa menerapkan teori-teori tentang Asuransi yang didapat penulis pada mata kuliah Hukum Bisnis dan juga membandingkan dengan yang penulis alami langsung di PT Asuransi Sinar Mas. Penulis juga mendapat pemahaman yang lebih mendalam mengenai prosedur klaim asuransi kendaraan bermotor yang dapat diterapkan untuk praktik manajemen asuransi secara langsung.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan tugas akhir ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi PT Asuransi Sinar Mas dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan dalam proses penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor. Perusahaan dapat menggunakan temuan dan rekomendasi dari penelitian ini untuk meningkatkan proses operasional dan kepuasan pelanggan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Sebagai penambah wawasan dan pengetahuan terhadap prosedur penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor, memperkaya bahan kajian Pustaka, serta sebagai pemenuhan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara

Melakukan diskusi langsung dengan Ketua BAS dan Surveyor untuk menunjang informasi yang dibutuhkan untuk penulisan laporan tugas akhir.

2. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data berupa dokumentasi melalui proses pekerjaan dan kegiatan yang penulis lakukan yang berkaitan dengan Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT Asuransi Sinar Mas

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT Asuransi Sinar Mas. Berikut adalah kesimpulan dari pembahasan tersebut:

- a. Dokumen yang dibutuhkan saat penyelesaian klaim menyesuaikan pada jenis klaim. Dokumen wajib yang harus dilampirkan yaitu KTP, SIM, dan STNK untuk klaim partial loss serta KTP, SIM, STNK, STPL, Form Klaim untuk klaim stolen dan CTL.
- b. Prosedur klaim pada PT Asuransi Sinar Mas dimulai Ketika seorang pemilik asuransi (tertanggung) mengalami musibah dan melaporkan kepada perusahaan asuransi (penanggung). Tertanggung wajib melengkapi persyaratan klaim yang telah dibuat penanggung sesuai dengan polis asuransi. Setelah laporan diterima, kemudian tim klaim melakukan validasi mengenai polis tertanggung, dokumen, dan kronologis kejadian. Setelah dinyatakan *liable* maka klaim akan di registrasi untuk penerbitan SPK ke bengkel.
- c. Hambatan yang terjadi dalam prosedur penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor yaitu, tertanggung kurang mengerti isi dalam polis yang mana terdapat aturan mengenai batas waktu pelaporan, hal yang dikecualikan, hingga hal yang dijamin dalam polis. Kesalahan dalam pengiriman *part* juga merupakan hambatan yang sering terjadi, misalnya *part* yang dikirim berbeda dengan yang dibutuhkan, *part* yang dikirim berbeda model, *part* yang dikirim kurang, *part* yang dikirim cacat/rusak, hingga pengiriman *part* yang melewati janji kirim.



5.2 Saran

Berdasarkan pelaksanaan praktik kerja dan pembahasan terkait prosedur penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor, berikut adalah saran dan masukan penulis yang diharapkan dapat membantu dan menjadi bahan evaluasi perusahaan agar pelaksanaan prosedur penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor selanjutnya dapat lebih baik lagi. Diantaranya, yaitu:

- a. Dokumen formulir klaim yang lebih sederhana supaya lebih mudah dipahami dan diisi oleh pemegang polis, dengan instruksi yang jelas untuk setiap bagian, proses verifikasi dokumen harus lebih efisien untuk mempercepat penyelesaian klaim.
- b. Menambah lebih banyak master panel sebagai bank data untuk mempermudah pemesanan part kendaraan. Hal ini didasari karena semakin banyaknya produk kendaraan terbaru dengan macam panel yang beragam, pemeliharaan sistem peka agar kemungkinan *error* pada saat registrasi klaim dan pemantauan proses klaim semakin berkurang. Menambah bengkel rekanan umum di cabang yang memiliki intensitas klaim tinggi. Hal ini dikarenakan banyaknya tertanggung yang tidak memiliki jaminan perluasan bengkel *authorized* sehingga harus perbaikan di bengkel rekanan umum sedangkan bengkel seringkali dalam kondisi penuh.
- c. Sosialisasi yang lebih dalam oleh tim marketing saat penjualan produk kepada tertanggung perihal isi dalam polis, memberikan panduan dan edukasi kepada tertanggung tentang cara mengajukan klaim, serta langkah-langkah yang harus diambil setelah kejadian yang memicu klaim.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Afni, Nur dan Abrina Maulidnawati Jumrah, 2019. *Manajemen Kelas di SD*. Yogyakarta: Samudra Biru.

Antasari, Rina dkk. 2020. *Hukum Ekonomi Di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.

Anwar, Muhammad. 2020. *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen*. Jakarta: Kencana

Asosiasi Asuransi Umum Nasional Indonesia. 2021, *Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia*.

Budi, Afrianto. 2022. *Soal Jawab Ujian LSPP AAMAI 101 Praktik Asuransi 100*. Bogor: Akademi Asuransi

Budi, Afrianto. 2022. *Soal Jawab Ujian LSPP AAMAI 102 Hukum Asuransi*. Bogor: Akademi Asuransi

Handamari, Endang Wahyu. 2023. *Teori Risiko Aktuaria*. Malang: Universitas Brawijaya Press

Manao, Alwinda. 2023. *BUKU AJAR PENGANTAR MANAJEMEN*. Mpanau: Feniks Muda Sejahtera.

Pieloor, Andreas Freddy. 2017. *Hati-Hati Berasuransi*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Putro, Agus Eko. 2022. *Manajemen Kurir dalam Perspektif Proses Bisnis*. Pekalongan: Penberbit NEM

Rahman, Mariati, 2017. *Ilmu Administrasi*. Makassar: Sah Media.

Suntoyo, Danang dkk. 2016. *Hukum Bisnis*. Jakarta: Media Pressindo

Suhawan. 2021. *Pengetahuan Asuransi Di Indonesia*. Bandung: Cendekia Press.

Taswin, dkk. 2022. *Buku Ajar Asuransi Kesehatan*. Jakarta: Feniks Muda Sejahtera

UNDANG-UNDANG

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) tentang asuransi pada pasal 246

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

JURNAL

Triana, Mei. 2016. "Analisis Yuridis Terhadap Polis Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Raya Cabang Medan". Jurnal Mercatoria Vol. 9 No. 1/Juni (ojs.uma.ac.id diakses pada 13 Juli 2024)

Handayani, Sri. 2017. "Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi Ajb Bumiputera 1912 Cabang Bengkulu". Jurnal Ekonomi Bisnis (jurnal.unived.ac.id diakses pada 10 Juli 2024)

Wuhanbino, Gerald dkk. 2024. "Akibat Hukum Penunjukan Penerima Manfaat Berdasarkan Klausul Dalam Asuransi Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata." Jurnal Syntax Idea Vol. 6, No. 05. (jurnal.syntax-idea.co.id diakses pada 10 Juli 2024)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Pertanyaan Wawancara

- 1) Bagaimana struktur organisasi dari departemen klaim di PT Asuransi Sinar Mas?
- 2) Apa tugas dari departemen klaim?
- 3) Apa pengertian dari asuransi kendaraan bermotor?
- 4) Apa pengertian dari klaim asuransi kendaraan bermotor?
- 5) Apa yang menjadi landasan hukum dalam bisnis asuransi kendaraan bermotor?
- 6) Ada berapa jenis klaim dalam asuransi kendaraan bermotor?
- 7) Bagaimana tahapan dalam penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor?
- 8) Apa hambatan dalam proses penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor?
- 9) Apa persyaratan dokumen dalam proses penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor?
- 10) Bagaimana solusi untuk menghadapi permasalahan dalam proses penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor?



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2: Surat Pernyataan dan Tuntutan Apabila Klaim Melibatkan Pihak Ketiga

SURAT PERNYATAAN DAN TUTUTAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA :

ALAMAT :

NO. KTP :

NO. TELEPON :

Dengan ini menyatakan bahwa kendaraan milik kami :

MERK / JENIS :

NO. POLISI :

NO. RANGKA :

NO. MESIN :

Telah ditabrak / diserempet pada tanggal : di

..... oleh kendaraan bermotor :

MERK / JENIS :

NO. POLISI :

Yang mana kendaraan ini dipertanggungjawabkan pada PT. ASURANSI SINAR MAS.
Pada kecelakaan ini kendaraan saya berada pada posisi yang benar. Saya mengajukan tuntutan agar kendaraan saya diperbaiki.
Selanjutnya saya menyatakan bahwa kendaraan saya Tidak di Asuransikan / Di Asuransikan di

..... dengan no polis

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa jawab paksaan dari pihak manapun.
Akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan ini menjadi tanggung jawab saya sepenuhnya.
Jakarta,

Pihak Penabrak, Yang Membuat Pernyataan,

(.....) (.....)

Nama Jelas Nama Jelas

Terlampir : Foto Copy KTP, SIM, STNK
Surat Laporan kecelakaan
Pihak yang membuat pernyataan menandatangani diatas materai Rp. 6.000,-

JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4: Formulir Pindah Bengkel

The image shows a document titled "FORMULIR PERMOHONAN PENGAJUAN BENGKEL" (Application Form for Vehicle Transfer) from Sinarmas Insurance. The form is partially filled out and placed on a surface with other similar forms. The visible text on the form includes:

asuransi sinarmas

**FORMULIR PERMOHONAN
PENGAJUAN BENGKEL**

No. Polis :
Nama Tertanggung :
Alamat Rumah :
No. Telp HP :
Alamat Kantor :
Merk Mobil :
No. Polisi :
Bengkel Tujuan :
Alasan Tertanggung :

Jakarta, _____

Tertanggung Supervisor front Desk / DBM

(Nama Tertanggung) (Nama)



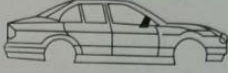

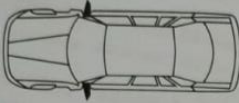
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5: Survey Report dan Persetujuan OR

SURVEY REPORT

TANGGAL SURVEY : _____ MEREK KENDARAAN : _____
TEMPAT : _____ NO. POLISI : _____

GAMBAR BAGIAN POSISI KENDARAAN YANG MENGALAMI KERUSAKAN



MACAM / JENIS KERUSAKAN :

BODY DEPAN		
<input type="checkbox"/> Bumper/Spoiler	<input type="checkbox"/> Extra Fan AC	
<input type="checkbox"/> Lampu (Headlamp) R/L	<input type="checkbox"/> Spakboard R/L	
<input type="checkbox"/> Lampu Sein R/L	<input type="checkbox"/> Kap Mesin	
<input type="checkbox"/> Grille	<input type="checkbox"/> Kaca Depan	
<input type="checkbox"/> Condensor AC	<input type="checkbox"/> Kaca Spion R/L	
<input type="checkbox"/> Radiator	<input type="checkbox"/> Panel Radiator	
<input type="checkbox"/> Ext. Bumper R/L	<input type="checkbox"/> Tanduk Depan	
BODY TENGAH		
<input type="checkbox"/> Pintu Depan R/L	<input type="checkbox"/> Pintu Belakang	
<input type="checkbox"/> Kaca Pintu Depan R/L	<input type="checkbox"/> Kaca Pintu Belakang R/L	
<input type="checkbox"/> List Pintu Depan R/L	<input type="checkbox"/> List Pintu Belakang R/L	
<input type="checkbox"/> Spoiler Pintu Depan R/L	<input type="checkbox"/> Spoiler Pintu Belakang R/L	
<input type="checkbox"/> Triplang R/L	<input type="checkbox"/> Tiang Pintu R/L	
<input type="checkbox"/> Roof/Kap Body		
BODY BELAKANG		
<input type="checkbox"/> Kaca Belakang	<input type="checkbox"/> Kap Bagasi	
<input type="checkbox"/> Spakboard Belakang R/L	<input type="checkbox"/> Reflektor	
<input type="checkbox"/> Spoiler Spakboard Belakang R/L	<input type="checkbox"/> Panel Bagasi	
<input type="checkbox"/> Lampu Stop R/L	<input type="checkbox"/> Lantai Bagasi	
<input type="checkbox"/> Bumper/Spoiler	<input type="checkbox"/> Ext. Bumper R/L	
<input type="checkbox"/> Panel Pintu Belakang	<input type="checkbox"/> Pintu Belakang	
<input type="checkbox"/> Panel Mati Belakang Kiri		

Lain-lain : _____

SARAN / PENJELASAN / PENDAPAT SURVEYOR : _____

Menyetujui OR..... x Rp..... Jakarta,20.....

Nama Jelas
TERTANGGUNG

Nama Jelas
SURVEYOR

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta