

LAPORAN TUGAS AKHIR

PROSEDUR PEMBAYARAN PREMI DAN PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI PADA PT BRI ASURANSI INDONESIA



Disusun Oleh:
Anggi Harry Agustian
NIM. 2204321017

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI
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



LAPORAN TUGAS AKHIR

PROSEDUR PEMBAYARAN PREMI DAN PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI PADA PT BRI ASURANSI INDONESIA



**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



© 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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas Akhir ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Anggi Harry Agustian
NIM : 2204321017
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Depok, 25 Juni 2025

Mahasiswa



Anggi Harry Agustian

2204321017

© 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

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Anggi Harry Agustian
NIM : 2204321017
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Prosedur Pembayaran Premi dan Penyelesaian Klaim
Asuransi Pada PT BRI Asuransi Indonesia

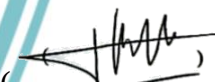
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Nurul Hasanah, S.S.T., M.Si.

()

Anggota Penguji : Heri Abrianto, S.E., M.M.

()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 25 Juni 2025

Ketua Jurusan Akuntansi





Ang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.

NIP. 197009131999031002

© 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

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Anggi Harry Agustian
NIM : 2204321017
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Prosedur Pembayaran Premi dan Penyelesaian
Klaim Asuransi Pada PT BRI Asuransi Indonesia



Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing

Heri Abrianto, S.E., M.M
NIP. 19651005199702100

Diketahui Oleh :
Ketua Program Studi



Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M.
NIP. 199004252024062002

© 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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pembayaran Premi dan Penyelesaian Klaim Asuransi Pada PT BRI Asuransi Indonesia” dengan lancar dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III pada Program Studi Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Reni Haryani, selaku ibu tercinta, atas doa dan kasih sayang yang tak pernah putus.
2. Bapak Risman Effendy, selaku ayah tercinta, yang senantiasa memberi dukungan moril dan semangat.
3. Ekki Hardi, kakak tersayang, yang selaku menjadi penyemangat ditengah kesibukan.
4. Ibu Sabar Warsini, selaku Ketua Jurusan Akuntansi, yang telah memberikan dukungan dalam proses akademik.
5. Ibu Hety Suryani Fitri, selaku Ketua Program Studi, yang telah memberikan arahan dalam proses akademik.
6. Bapak Heri, selaku dosen pembimbing, atas waktu, bimbingan, dan ilmunya yang sangat berharga.
7. Seluruh Dosen dan staff yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, yang telah membimbing dan mengarahkan saya dalam proses akademik dari awal hingga akhir.
8. Siti Amalia, sahabat sekaligus partner belajar dan sumber motivasi yang luar biasa selama masa perkuliahan.
9. Teman-teman belajar grup JE LO, yang telah menjadi rekan seperjuangan sejak awal kuliah hingga penyusunan tugas akhir.
10. Teman-teman satu bimbingan, yang turut memberi semangat dan inspirasi selama proses pembimbingan.

11. Seluruh teman-teman sekelas, yang telah menemani perjalanan perkuliahan dari awal hingga akhir.

Saya menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saya selaku penulis terbuka terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca lainnya..

Depok, 03 Juni 2025

Mahasiswa,



Anggi Harry Agustian

NIM. 2204321017



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggi Harry Agustian
NIM : 2204321017
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusif Royalty-Fre Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Prosedur Pembayaran Premi dan Penyelesaian Klaim Asuransi Pada PT BRI Asuransi Indonesia”

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok Pada
tanggal : 25 Juni 2025

Yang Menyatakan



Anggi Harry Agustian

© 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

“PROSEDUR PEMBAYARAN PREMI DAN PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI PADA PT BRI ASURANSI INDONESIA”

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji prosedur pembayaran premi dan penyelesaian klaim pada PT BRI Asuransi Indonesia (BRINS) sebagai salah satu perusahaan asuransi umum yang memberikan layanan perlindungan risiko kepada masyarakat. Di tengah meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya asuransi, kejelasan dan kecepatan dalam proses administrasi premi dan klaim menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi lapangan, studi pustaka, serta wawancara langsung dengan karyawan BRINS yang terlibat dalam proses administrasi dan layanan klaim. Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan konsep *good corporate governance* dan prinsip pelayanan prima dalam administrasi keuangan. Prosedur pembayaran premi dimulai dari proses penawaran, penerbitan polis, hingga pembayaran premi melalui kanal resmi perusahaan. Sementara itu, penyelesaian klaim dilakukan melalui tahapan pelaporan awal, verifikasi dokumen, survei kerugian, analisis klaim, hingga pencairan dana kepada tertanggung. Secara umum, BRINS telah menjalankan prosedur tersebut secara sistematis, namun masih terdapat tantangan dalam hal kelengkapan dokumen dan durasi penanganan klaim pada kasus tertentu. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prosedur yang jelas dan akuntabel sangat berpengaruh terhadap efisiensi layanan dan kepuasan nasabah dalam industri asuransi umum.

Kata Kunci: BRINS, premi, klaim asuransi, prosedur, pelayanan asuransi

**“PREMIUM PAYMENT AND CLAIM SETTLEMENT PROCEDURES AT PT
BRI INSURANCE INDONESIA”**

ABSTRACT

This study aims to examine the procedures for premium payment and claim settlement at PT BRI Asuransi Indonesia (BRINS), one of the general insurance companies that provides risk protection services to the public. Amid the growing public awareness of the importance of insurance, clarity and efficiency in administrative processes for premium payments and claims are essential to maintaining customer trust. This research employs a qualitative approach through field observations, literature review, and direct interviews with BRINS employees involved in administrative and claims services. The findings were analyzed using the concepts of good corporate governance and excellent service principles in financial administration. The premium payment procedure begins with the offering process, policy issuance, and premium payment through the company's official channels. Meanwhile, the claim settlement process involves initial reporting, document verification, loss survey, claim analysis, and fund disbursement to the insured. In general, BRINS has implemented these procedures systematically; however, challenges remain in document completeness and claim handling duration in certain cases. This study concludes that the implementation of clear and accountable procedures significantly impacts service efficiency and customer satisfaction in the general insurance industry.

Keywords: BRINS, premium, insurance claim, procedure, insurance service



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 ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penulisan	1
1.2 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	7
1.3 Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	7
1.4 Metode Penulisan Tugas Akhir	8
1.5 Sistematika Laporan Penulisan Tugas Akhir	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Asuransi	10
2.1.1 Pengertian Asuransi	10
2.1.2 Jenis – Jenis Asuransi.....	11
2.1.3 Persyaratan Umum Nasabah	12
2.1.4 Polis Asuransi.....	13
2.1.5 Pembayaran Premi	16
2.1.6 Penyelesaian Klaim	18
2.2 Risiko	21



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.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.3 Etika Bisnis Dalam Asuransi.....	22
2.3.1 Definisi Etika Bisnis	22
2.3.2 Etika Dalam Pengelolaan Klaim Asuransi	23
2.3.3 Perlakuan etis terhadap nasabah dalam proses premi	26

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

29

3.1 Profil Perusahaan.....	29
3.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	30
3.3 Bidang Usaha Perusahaan.....	32

BAB IV PEMBAHASAN

34

4.1 Pembayaran Premi di PT BRI Asuransi Indonesia	34
4.1.1 Prosedur Pembayaran Premi Pada PT BRI Asuransi Indonesia	34
4.1.2 Dokumen yang Di Butuhkan Saat Pembayaran	39
4.2 Penyelesaian Klaim Asuransi di PT BRI Asuransi.....	40
4.2.1 Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Pada PT BRI Asuransi Indonesia	40
4.2.2 Persyaratan Dokumen Pengajuan Klaim	41
4.2.3 Prosedur Khusus Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor (MV)	43
4.2.4 Dokumen Pendukung Klaim MV	45
4.3 Permasalahan dan Upaya Perbaikan	46
4.3.1 Kendala Dalam Proses Pembayaran Premi di PT BRI Asuransi Indonesia	46
4.3.2 Upaya Perbaikan Kendala Dalam Prosedur Pembayaran Premi di PT BRI Asuransi Indonesia	47
4.3.3 Kendala Dalam Proses Penyelesaian Klaim di PT BRI Asuransi Indonesia	49
4.3.4 Upaya Perbaikan Kendala Dalam Proses Penyelesaian Klaim di PT BRI Asuransi Indonesia	51

BAB V PENUTUP

53

5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	53



© 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 mengumunkan 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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo BRI Insurance	30
Gambar 3.2 Struktur Organisasi BRI Insurance	31
Gambar 4.1 Flowchart Pelayanan Tahapan Pembayaran Premi	35
Gambar 4.2 Flowchart Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi	40
Gambar 4.3 Prosedur Khusus Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor (MV)	43



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab Dari Masing-Masing Pihak ... 34



© 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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran 1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing.....	58
Lampiran 2 Lampiran 2 Lembar Bimbingan Tugas Akhir	59
Lampiran 3 Lampiran 3 Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir.....	60
Lampiran 4 Lembar Revisi Sidang TA- Dosen Pembimbing.....	61
Lampiran 5 Lembar Revisi Sidang TA – Dosen Penguji	62



© 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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Risiko merupakan konsekuensi dari adanya ketidakpastian yang melekat pada setiap kegiatan manusia. Setiap aktivitas memiliki potensi hasil yang berbeda dari yang direncanakan, dan kondisi inilah yang disebut sebagai risiko (Dudang Gojali, 2023). Melihat arti dari resiko itu sendiri, dapat disimpulkan bahwa risiko merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari setiap aktivitas karena adanya ketidakpastian yang melekat pada masa depan. Risiko mencerminkan kemungkinan hasil yang berbeda dari yang diharapkan, baik berupa kerugian maupun penyimpangan dari tujuan awal. Oleh karena itu, pemahaman yang baik tentang risiko sangat penting agar setiap potensi dampak negatif dapat dikenali dan diantisipasi dengan tepat, sehingga keputusan yang diambil menjadi lebih bijak dan efektif dalam menghadapi ketidakpastian.

Risiko merupakan bagian yang tak terpisahkan dari aktivitas usaha maupun rutinitas hidup sehari-hari. Stabilitas keuangan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh risiko kerugian akibat kecelakaan, bencana alam, kebakaran, kehilangan barang, atau gangguan perusahaan. Guna meminimalkan kemungkinan terjadinya risiko tersebut, yaitu melalui kepemilikan asuransi.

Menurut undang-undang tentang usaha perasuransian UU Republik Indonesia No.2/1992 (2006 :177), asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih yang pihak penanggung mengikatkan diri pada 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 akibat suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan. Dari sumber tersebut dapat diketahui bahwa asuransi merupakan suatu bentuk kesepakatan hukum antara pihak yang memberikan perlindungan (penanggung) dan pihak yang menerima perlindungan (tertanggung). Dalam kesepakatan ini, penanggung setuju untuk menanggung berbagai bentuk risiko kerugian yang mungkin dialami tertanggung akibat peristiwa yang tidak



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

dapat diprediksi, dengan syarat bertanggung membayar sejumlah premi yang telah disepakati. Risiko yang dimaksud dapat berupa kerugian finansial, kerusakan harta benda, hilangnya pendapatan, ataupun tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga. Selain itu, manfaat asuransi juga mencakup pembayaran berdasarkan kondisi hidup atau meninggalnya orang yang menjadi objek pertanggungan. Dengan demikian, asuransi tidak hanya berperan sebagai bentuk proteksi, tetapi juga sebagai sarana perencanaan keuangan yang memberikan rasa aman terhadap kemungkinan risiko di masa mendatang.

Dalam praktik operasionalnya, asuransi berfungsi sebagai mekanisme untuk meminimalkan ketidakpastian dan kerugian finansial yang dihadapi oleh tertanggung. Pembayaran premi yang dilakukan secara berkala menjadi sumber pendanaan utama perusahaan asuransi untuk menanggung klaim yang diajukan tertanggung apabila terjadi risiko yang diasuransikan (Herlina.E, 2020).

Proses penyelesaian klaim yang efektif dan efisien juga sangat krusial dalam menjaga kepercayaan nasabah serta kelangsungan hubungan bisnis antara penanggung dan tertanggung (Sumarauw, 2019). Dengan demikian, pengelolaan premi dan klaim harus dilakukan secara profesional agar perusahaan asuransi mampu memberikan pelayanan yang optimal sekaligus menjaga stabilitas keuangan perusahaan.

Selain memberikan perlindungan risiko, asuransi juga berperan dalam pembangunan ekonomi melalui pengelolaan dana premi yang diinvestasikan untuk menghasilkan pendapatan tambahan. Hal ini mendukung likuiditas dan solvabilitas perusahaan, sekaligus berkontribusi terhadap pertumbuhan pasar keuangan (International Monetary Fund, 2003). Oleh karena itu, asuransi merupakan instrumen keuangan penting yang tidak hanya memberikan perlindungan individu atau perusahaan, tetapi juga mendukung stabilitas dan perkembangan ekonomi secara lebih luas.

Sejauh ini prosedur pembayaran premi dan penyelesaian klaim telah diatur secara sistematis, dalam praktiknya masih dijumpai beberapa kendala, baik yang berkaitan dengan pembayaran premi maupun proses penyelesaian klaim. Salah satu permasalahan yang kerap terjadi pada aspek pembayaran premi adalah kurangnya pemahaman nasabah terhadap tanggal jatuh tempo pembayaran. Kondisi ini

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

berpotensi menyebabkan keterlambatan pembayaran premi, bahkan berujung padapenghentian polis asuransi apabila premi tidak dibayarkan tepat waktu atau sama sekali tidak dibayarkan.

Agar prosedur pembayaran premi dapat berjalan dengan optimal, terdapat beberapa pihak yang berperan penting dalam menjalankan fungsinya. Tertanggung adalah individu atau pihak yang mengajukan perlindungan atas risiko tertentu dan berkewajiban membayar premi. Penanggung, yaitu perusahaan asuransi, memberikan jaminan perlindungan kepada tertanggung sesuai kesepakatan. Agen asuransi bertindak sebagai penghubung antara perusahaan dan nasabah, memfasilitasi proses pemasaran serta administrasi.

Berdasarkan Pasal 35 ayat (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, disebutkan bahwa Pemegang polis wajib membayar premi sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam polis asuransi. Perusahaan asuransi memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada nasabah mengenai tanggal jatuh tempo pembayaran premi serta berbagai metode pembayaran yang dapat digunakan. Hal ini penting dilakukan guna mencegah keterlambatan dalam pembayaran premi, karena keterlambatan tersebut dapat mengakibatkan pengurangan atau bahkan hilangnya manfaat perlindungan asuransi yang seharusnya diterima oleh nasabah. Namun, ada juga hambatan untuk mempertahankan kelanjutan perlindungan asuransi aktif, seperti akses terbatas ke saluran pembayaran, kurangnya penggunaan sistem pemberitahuan atau pengingat, dan rendahnya literasi asuransi masyarakat.

Di sisi lain, proses penyelesaian klaim sering kali menghadirkan tantangan yang lebih kompleks. Dalam prosedur ini, nasabah diwajibkan untuk melengkapi sejumlah dokumen pendukung sebagai syarat administrasi pengajuan klaim. Dokumen klaim yang telah diterima akan diperiksa secara menyeluruh oleh perusahaan untuk mengidentifikasi keabsahan dan menilai apakah klaim tersebut pantas untuk diproses lebih lanjut. Proses ini dirancang agar pembayaran klaim dilakukan secara tepat sasaran serta untuk menghindari adanya kecurangan. Pasal 61 ayat (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 menekankan bahwa Perusahaan asuransi wajib membayar klaim kepada tertanggung sesuai dengan ketentuan yang ada dalam polis asuransi. Namun dalam praktiknya, tidak sedikit pengajuan klaim

yang memerlukan waktu penyelesaian melebihi ekspektasi nasabah, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan.

Sedangkan menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Peraturan No. 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian menetapkan bahwa perusahaan asuransi wajib menyelesaikan klaim paling lambat 30 hari setelah dokumen dinyatakan lengkap. Meski demikian, aturan tersebut memberikan kelonggaran apabila terdapat alasan yang dapat dibenarkan. Beberapa penyebab keterlambatan proses klaim di antaranya adalah terbatasnya pemahaman nasabah terhadap isi polis asuransi serta proses administratif yang dinilai kompleks.

Transformasi digital yang berkembang secara signifikan berdampak langsung pada meningkatnya harapan masyarakat terhadap mutu pelayanan di berbagai sektor, tak terkecuali industri asuransi. Konsumen modern menginginkan layanan yang cepat, mudah diakses, dan transparan. Selain itu konsumen juga berharap perusahaan asuransi menyediakan aplikasi maupun situs web resmi yang memungkinkan pelacakan proses klaim serta pembayaran premi secara daring, dengan cara yang fleksibel dan instan. Oleh karena itu, perusahaan asuransi dituntut untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam operasional mereka, baik pada sistem *back-end* untuk menjamin efisiensi dan keterpaduan antar divisi, maupun pada sistem *front-end* sebagai antarmuka langsung dengan nasabah.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mewajibkan perusahaan asuransi untuk menerapkan prinsip keterbukaan, kehati-hatian, dan perlindungan terhadap konsumen. Menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 40 Tahun 2014, perusahaan asuransi wajib menjalankan operasionalnya dengan menekankan prinsip transparansi, yang mencakup juga transparansi dalam hal klaim dan pembayaran premi. Selain itu, Pasal 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 69/POJK.05/2016 menegaskan bahwa perusahaan asuransi harus menyampaikan informasi yang jelas dan terperinci kepada nasabah mengenai prosedur klaim, hak, dan kewajiban mereka untuk menghindari kesalahpahaman yang dapat berujung pada sengketa. Karena itu, setiap langkah dalam proses, baik pembayaran premi maupun penyelesaian klaim, harus didokumentasikan dengan akurat, mematuhi pedoman yang telah distandarisasi, dan dapat dipertanggungjawabkan dari sisi hukum serta administrasi. Kepatuhan terhadap peraturan ini tidak hanya berfungsi untuk

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

melindungi integritas dan citra perusahaan, tetapi juga mencerminkan dedikasi perusahaan dalam menyediakan layanan yang transparan dan adil bagi para nasabah.

Salah satu perusahaan yang telah berupaya menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam kegiatan operasionalnya adalah PT BRI Asuransi Indonesia (BRINS). BRINS merupakan anak perusahaan dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang bergerak di bidang asuransi umum. Sejak berdiri, BRINS telah mengalami perkembangan yang signifikan dan menjadi salah satu perusahaan asuransi nasional yang terpercaya. Perusahaan ini menyediakan berbagai bentuk perlindungan terhadap risiko yang mungkin dialami oleh individu maupun institusi, seperti perlindungan terhadap kebakaran, kendaraan bermotor, dan kecelakaan diri. Sebagai bagian dari upaya meningkatkan daya saing dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam dan kompleks, BRINS secara konsisten melakukan inovasi. Inovasi tersebut meliputi pengembangan dan penyempurnaan produk asuransi, peningkatan kualitas sistem layanan kepada nasabah, serta efisiensi dalam operasional administrasi, termasuk dalam hal pembayaran premi dan penyelesaian klaim. Kedua aspek ini (pembayaran premi dan klaim) merupakan proses krusial dalam layanan asuransi karena sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

Selain itu, BRINS juga didukung oleh jaringan distribusi yang luas dan tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk menjangkau dan melayani berbagai segmen masyarakat, termasuk nasabah dari induk perusahaannya, yaitu PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Dalam mendukung operasionalnya, BRINS memanfaatkan teknologi digital untuk mempercepat dan menyederhanakan proses layanan, seperti digitalisasi pembayaran premi serta sistem klaim berbasis online. Penggunaan teknologi ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan kepada nasabah.

Dengan pendekatan yang terintegrasi antara inovasi produk, layanan berbasis teknologi, dan cakupan jaringan yang luas, BRINS memegang peranan penting dalam industri asuransi umum di Indonesia. Fokus pada efisiensi dan kualitas

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

layanan menjadi kunci utama perusahaan dalam menghadapi tantangan dan memenuhi ekspektasi masyarakat di era digital ini.

Untuk mendukung peran strategis tersebut dalam industri asuransi nasional, BRINS tidak hanya fokus pada perluasan jaringan dan inovasi teknologi, tetapi juga pada perbaikan tata kelola layanan yang menyangkut proses utama dalam bisnis asuransi, yaitu pengelolaan premi dan klaim.

Salah satu aspek penting dalam mendukung keberhasilan layanan PT BRI Asuransi Indonesia (BRINS) adalah penerapan prosedur yang efektif dan terstandarisasi dalam proses pembayaran premi dan penyelesaian klaim. Kedua proses ini tidak hanya mencerminkan komitmen BRINS terhadap pelayanan yang berkualitas, tetapi juga menjadi indikator utama kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Dalam praktiknya, BRINS telah membangun sistem yang terstruktur mulai dari penerimaan premi hingga penanganan klaim, termasuk melalui integrasi dengan sistem digital seperti BRINESIA Klaim dan CARE.

Prosedur pembayaran premi menjadi krusial karena berkaitan langsung dengan validitas perlindungan asuransi. BRINS memastikan bahwa setiap pembayaran premi terdokumentasi secara akurat dan sesuai ketentuan polis, sehingga hak dan kewajiban antara perusahaan dan tertanggung dapat terlindungi dengan jelas. Selain itu, sistem pembayaran premi yang sudah mendukung teknologi digital memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi secara lebih praktis dan aman, termasuk melalui kanal pembayaran elektronik dan integrasi dengan layanan perbankan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Di sisi lain, penyelesaian klaim merupakan ujian nyata dari kualitas layanan sebuah perusahaan asuransi. BRINS menerapkan prosedur klaim yang terstandarisasi, dimulai dari penerimaan laporan klaim, pemeriksaan dokumen, pelaksanaan survei, perhitungan kerugian (*adjustment*), hingga penerbitan putusan dan pembayaran klaim. Dalam pelaksanaannya, BRINS menekankan prinsip transparansi, kecepatan, dan kepatuhan terhadap regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 40 Tahun 2014 dan POJK No. 69/POJK.05/2016. Hal ini terlihat dari penerapan sistem digital dalam pencatatan klaim, kejelasan informasi kepada tertanggung, serta dokumentasi menyeluruh yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan administratif.

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

Oleh karena itu, kajian mengenai prosedur pembayaran premi dan penyelesaian klaim pada PT BRI Asuransi Indonesia menjadi sangat relevan untuk diteliti. Hal ini tidak hanya memberikan pemahaman praktis terhadap mekanisme operasional di bidang asuransi umum, tetapi juga menjadi kontribusi akademik yang dapat memberikan masukan dalam perbaikan sistem dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat luas. Efektivitas prosedur ini akan berpengaruh secara langsung terhadap tingkat kepercayaan nasabah, efisiensi internal perusahaan, serta reputasi BRINS sebagai penyedia layanan asuransi yang profesional dan terpercaya di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang di atas, perlu diketahui lebih mendalam mengenai prosedur pembayaran premi dan penyelesaian klaim yang diterapkan oleh BRINS. Penulis merasa penting untuk membahas lebih lanjut mengenai langkah-langkah yang diterapkan perusahaan dalam mengelola kedua aspek ini, serta mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul dalam pelaksanaannya, baik yang terkait dengan proses administratif, penggunaan teknologi, maupun pemahaman nasabah. Dengan mengangkat judul pada Laporan Tugas Akhir: "Prosedur Pembayaran Premi dan Penyelesaian Klaim pada PT BRI Asuransi Indonesia".

1.2 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir

Peninjauan terhadap proses utama di PT BRI Asuransi Indonesia penting untuk memahami implementasi layanan asuransi. Dengan demikian, laporan ini disusun dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan proses pembayaran premi yang diterapkan oleh PT BRI Asuransi Indonesia.
2. Mendeskripsikan proses penyelesaian klaim yang dilakukan oleh PT BRI Asuransi Indonesia.
3. Untuk mengetahui kendala yang di hadapi dalam proses penyelesaian klaim.

1.3 Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir

Penulisan laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi berbagai pihak. Adapun manfaat dari penulisan laporan ini antara lain:

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

1. Manfaat bagi Penulis
 - a. Menambah pemahaman yang lebih mendalam mengenai aktivitas operasional di industri asuransi, khususnya dalam hal pembayaran premi dan pengelolaan klaim.
 - b. Memberikan pengalaman langsung yang bermanfaat sebagai bekal dalam memasuki dunia profesional, terutama di sektor keuangan dan asuransi.
2. Manfaat bagi Pihak Lain (Akademisi atau Mahasiswa)
 - a. Menyediakan referensi tambahan bagi peneliti atau mahasiswa yang ingin mengangkat topik serupa terkait praktik operasional di bidang asuransi.
 - b. Memberikan ilustrasi nyata mengenai pelaksanaan prosedur dalam industri asuransi sebagai bahan studi dan pembelajaran akademik.

1.4 Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menguraikan secara rinci dan faktual mengenai pelaksanaan prosedur pembayaran premi serta proses penyelesaian klaim pada PT BRI Asuransi Indonesia. Jenis data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder.

1. Data Primer
Pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap pihak internal PT BRI Asuransi Indonesia yang memiliki keterlibatan langsung dalam prosedur pembayaran premi dan penanganan klaim asuransi.
2. Data Sekunder
Data sekunder dikumpulkan melalui kajian pustaka yang mencakup dokumen-dokumen pendukung seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, peraturan perundang-undangan, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik. Literatur yang diperoleh mendukung pengembangan kerangka teoritis dan memberikan arahan dalam penyusunan laporan secara terorganisir.

1.5 Sistematika Laporan Penulisan Tugas Akhir

Laporan tugas akhir ini terdiri atas lima bab, yang masing-masing membahas topik secara terstruktur dan saling berkaitan, yaitu:

Bab I, Pendahuluan. Berisi latar belakang, tujuan, manfaat, metode, dan sistematika penulisan laporan.

Bab II: Tinjauan Pustaka. Membahas teori-teori yang mendukung, seperti konsep asuransi, proses pembayaran premi, dan proses penyelesaian klaim.

Bab III: Profil Perusahaan. Menjelaskan gambaran umum PT BRI Asuransi Indonesia, termasuk sejarah, visi misi, dan struktur organisasi beserta tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian yang ada di dalam struktur organisasi.

Bab IV: Pembahasan. Menguraikan prosedur pembayaran premi dan penyelesaian klaim, serta kendala dan solusi yang ditemukan.

Bab V: Penutup. Memuat kesimpulan dan saran dari pembahasan.





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.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Prosedur pembayaran premi pada PT BRI Asuransi Indonesia dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur dengan melibatkan berbagai pihak, seperti nasabah, *Relationship manager* (RM), Divisi *Underwriting*, dan Divisi Keuangan. Proses ini dimulai dari pengajuan permohonan, penerbitan polis, hingga verifikasi dan pencatatan pembayaran premi dengan dukungan sistem aplikasi CARE yang membantu kelancaran administrasi.
2. Prosedur penyelesaian klaim dilaksanakan dalam beberapa tahap, mulai dari pelaporan klaim, pengumpulan dokumen, verifikasi, survei kerugian (jika diperlukan), hingga pembayaran klaim. BRINS telah menjalankan proses ini sesuai ketentuan dalam polis serta aturan dari OJK, dengan prinsip kehati-hatian, transparansi, dan kepatuhan terhadap tenggat waktu yang berlaku.
3. Kendala yang dihadapi meliputi kurangnya pemahaman nasabah terhadap ketentuan polis, keterlambatan dalam pengumpulan dokumen klaim, serta adanya perbedaan atau selisih nilai pembayaran premi yang membutuhkan klarifikasi lebih lanjut. Meskipun telah ada dukungan teknologi, hambatan administratif dan teknis masih perlu diperbaiki.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan temuan dalam pelaksanaan tugas akhir ini, penulis memberikan saran berikut:

1. Penyederhanaan dan percepatan proses verifikasi klaim PT BRI Asuransi Indonesia diharapkan dapat mengoptimalkan pemanfaatan sistem digital dan meningkatkan koordinasi antar divisi agar proses klaim menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien. Ini penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah serta menjaga citra perusahaan.
2. Penguatan pengelolaan premi dan klaim sebagai strategi menjaga solvabilitas
Dalam jangka panjang, pengelolaan premi dan klaim yang efisien tidak hanya berdampak pada kelancaran operasional, tetapi juga berkontribusi terhadap

kekuatan finansial perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Rafifko, Achsani, dan Arsyanti (2025) menunjukkan bahwa solvabilitas dalam industri asuransi tidak hanya ditentukan oleh besaran modal, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh efisiensi pengelolaan premi dan klaim. Oleh karena itu, PT BRI Asuransi Indonesia perlu terus menjaga rasio klaim dan optimalisasi premi agar *Risk Based Capital* (RBC) perusahaan tetap berada dalam batas ketentuan yang ditetapkan oleh regulator.



© 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 mengumunkan 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Ajib, K. (2021). *Manajemen keuangan dalam perusahaan asuransi jiwa*. Penerbit Mitra Asuransi.
- Anam, K., & Noviani, R. (2025). Beban klaim dan hasil investasi terhadap profitabilitas perusahaan asuransi di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Asuransi*, 10(2), 33–41.
- Dudang, G. (2023). *Manajemen risiko: Teori dan praktik*. Pustaka Ekonomi Syariah.
- Hanifah, S., Seltina, L., & Purwanto, A. (2024). Prinsip keadilan dalam pengajuan klaim asuransi syariah. *Jurnal Ekonomi Islam dan Asuransi*, 9(1), 45–56.
- Herlina, E. (2020). Peran premi dalam penguatan fondasi keuangan asuransi. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 88–99.
- International Monetary Fund. (2003). *Insurance and financial stability*. IMF Publications.
- Kompas. (2022, April 11). Nasabah keluhkan penolakan klaim asuransi tanpa alasan. *Kompas*. <https://www.kompas.com>
- Laniza Zainal, E. A. (2024). *Asuransi dan risiko: Perspektif hukum dan praktik*. Media Asuransi Nasional.
- Lussy, W. A. (2023). Etika bisnis dalam industri jasa keuangan. *Jurnal Etika dan Tata Kelola*, 12(2), 78–89.
- Martono, N., & Harjito, A. (2003). *Manajemen keuangan*. Ekonisia.
- Muhammad, A. K. (2006). *Hukum asuransi Indonesia* (4th ed.). Citra Aditya Bakti.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian*. OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2019). *Buku 4: Perasuransian*. OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Laporan kinerja perlindungan konsumen sektor jasa keuangan*. OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Prinsip utmost good faith dalam asuransi*. OJK.
- Republik Indonesia. (1992). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 13.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 337.
- Republik Indonesia. (n.d.). *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)*.

Riyanto, B. (2001). *Dasar-dasar pembelanjaan perusahaan* (4th ed.). BPFE.

Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior* (9th ed.). Prentice Hall.

Roojai.co.id. (2023). Pengertian dan fungsi premi dalam asuransi. <https://www.roojai.co.id>

Siregar, R., & Saltino, F. (2024). Pengajuan klaim dan kepatuhan hukum dalam asuransi konvensional. *Jurnal Ilmu Hukum QISTIE*, 14(1), 33–44.

Sumarauw, J. (2019). Penyelesaian klaim asuransi kendaraan di Indonesia. *Jurnal Manajemen Risiko dan Asuransi*, 4(2), 89–97.

Tanujaya, A., Wibowo, R., & Rahmat, M. (2023). Pengaruh beban klaim terhadap profitabilitas perusahaan asuransi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 18(1), 55–63.

Weston, J. F., & Copeland, T. E. (1992). *Managerial finance* (9th ed.). The Dryden Press.

Zega, Y., & Fadli, M. (2023). Studi kasus proses klaim di PT AJB Bumiputera 1912. *Jurnal Asuransi dan Manajemen Risiko*, 11(2), 65–74.

**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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing

© 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

FORM-2.1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing.
SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:
 Nama : Heri Abrianto, SE.,M.M.
 NIP : 196510051997022100

Adalah dosen tetap atau dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan bersedia sebagai pembimbing penulisan laporan tugas akhir/ skripsi untuk:

Nama : Anggi Harry Agustian
 NIM : 2204321017

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
 dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Meluangkan waktu minimal sekali dalam seminggu untuk membimbing mulai dari diterimanya surat penunjukan, hingga minimal 8 kali bimbingan.
2. Membuat kesepakatan waktu bimbingan dengan mahasiswa.
3. Menyesuaikan jadwal bimbingan tugas akhir sesuai dengan kalender akademik.
4. Apabila saya tidak melaksanakan tugas tersebut maka saya bersedia digantikan oleh dosen lain.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Depok, 01 Juli 2025

Pembuat pernyataan

(Heri Abrianto, SE.,M.M.)

Catatan: Apabila tidak bersedia membimbing karena berbagai alasan maka saya akan mengembalikan form ini ke KPS masing masing dengan membuat memo tertulis

Lampiran 2 Lembar Bimbingan Tugas Akhir

© 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl Prof Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Huring
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Anggi Harry Agustian
NIM : 2204321017
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Prosedur Pembayaran Premi dan Penyelesaian Klaim Asuransi Pada PT. BRI Asuransi Indonesia
Dosen Pembimbing : Heri Abrianto, SE, M.M

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TID Dosen Pembimbing
1.	21 Feb 2025	Revisi Perdana Judul	✓
2	17 Mar 2025	Revisi Perdana Bab 1	✓
3	18 May 2025	Revisi Bab 1	✓
4	27 May 2025	Acc Bab 1	✓
5	3 Jun 2025	Revisi Bab 2 & 3	✓
6	11 Jun 2025	Acc Bab 2 & 3	✓
7	26 Jun 2025	Revisi Bab 4 & 5	✓
8	30 Jun 2025	Acc Bab 4 & 5	✓

Menyetujui KPS D3 Keuangan dan Perbankan
Depok, 01 Juli 2025

Heri Abrianto, SE, M.M
NIP. 199004252024062002

Lampiran 3 Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir

© 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, SAINS DAN
TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425. Telepon
(021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034

Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN UNTUK SIDANG TUGAS AKHIR

Pada tanggal 26/06/2025, Tugas Akhir yang disusun oleh :

Nama Penyusun : Anggi Harry Agustian
 Nomor Induk Mahasiswa : 2204321017
 Jurusan / Program Studi : Akuntansi / D3 Keuangan Dan Perbankan
 Judul Laporan TA : Prosedur Pembayaran Premi dan Penyelesaian
 Klaim Asuransi Pada PT. BRI Asuransi Indonesia

Disetujui Oleh Pembimbing

Heri Abrianto, SE., M.M.
NIP.196510051997022100

Diketahui Oleh,
Ketua Program Studi
D3 Keuangan dan Perbankan

Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M.
NIP. 199004252024062002

Lampiran 4 Lembar Revisi Sidang TA- Dosen Pembimbing



© 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN
TEKNOLOGIPOLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
 Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
 Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
 Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Anggi Harry Agustian
2. NIM : 2204321017
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Prosedur Pembayaran Premi dan Penyelesaian Klaim Asuransi Pada PT. BRI Asuransi Indonesia
5. Dosen Pembimbing : Heri Abrianto, SE.,M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
	Saran → dep. 2 sj.	Ok 20/7/25 JA	

Catatan:

Revisi diisi Dosen Pembimbing

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 09 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Heri Abrianto, SE.,M.M.
 NIP 196510051997022100

Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi



Scanned with CamScanner

Lampiran 5 Lembar Revisi Sidang TA – Dosen Penguji

© 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta


**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN
TEKNOLOGI**
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI**

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI

1. Nama Mahasiswa : Anggi Harry Agustian
2. NIM : 2204321017
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Prosedur Pembayaran Premi dan Penyelesaian Klaim Asuransi Pada PT. BRI Asuransi Indonesia
5. Dosen Penguji : Yenni Nuraeni, S.E., M.M Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1.	Pada hal 26 masih ada kalimat yang meragukan	Sudah diperbaiki	ACC
2.	Masih ada beberapa sumber acuan yang belum update tahunnya	Sudah diperbaiki	ACC
3.	Masih ada beberapa kata yang belum italic (harusnya italic)/seharusnya	Sudah diperbaiki	ACC
4.	Teknis penulisan sesuai comment pada laporan	Sudah diperbaiki	ACC

Catatan:
Revisi diisi Dosen Penguji
Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki
Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai
Depok, 01 Juli 2025
Dosen Penguji
Nurul Hasanah, S.ST., M.Si
NIP. 199201122018032001
Yenni Nuraeni, S.E., M.M
NIP. 196104061987032003
Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi


Scanned with CamScanner