

**PROSES PENGAJUAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN
BERMOTOR PT. ASURANSI RAMA SATRIA WIBAWA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Oleh:

ALOITIUS SAM WIJAYA

21110085

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aloitus Sam Wijaya
NIM : 21110085
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Proses Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor
PT. Asuransi Rama Satria Wibawa

Disetujui dan disahkan:

Hari : Sabtu
Tanggal : 10 Mei 2025

Pembimbing



Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A.
NIDN : 0610119201

Mengetahui,
Kepala Program Studi S1 Manajemen



Satria Veriansyah Wiguna, S.Sn., M.M.
NIDN. 0606069402

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aloitus Sam Wijaya
NIM : 21110085
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Proses Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor
 PT. Asuransi Rama Satria Wibawa

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Manajemen.

Pada Hari : Sabtu
 Tanggal : 10 Mei 2025

Tim Penguji

Penguji 1 : Drs. Christiawan Hendratmoko, M.Si.

Penguji 2 : Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A

Tanda Tangan

.....

.....

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta



Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.

NIDN. 0606118902

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

PROSES PENGAJUAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR PT. ASURANSI RAMA SATRIA WIBAWA

tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Sukoharjo, 16 Mei 2025



MOTTO

Ambeg Utomo Andhap Asor

One day, all your hard work will pay off

“Tidak ada yang akan berhasil kecuali kau melakukannya”. - Maya Angelou –

“Serahkanlah pekerjaanmu kepada Tuhan, maka rencana-rencanamu
akan terlaksana.”

- Amsal 16:3 -

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua saya, Bapak Ignatius Agus Sukamto dan Ibu Sundari yang senantiasa memberikan motivasi, doa dalam setiap langkah saya, serta menjadi sumber semangat saya.
2. Adik saya Vincentius Lucky Khrisna Wijaya dan Irene Faustine Olivia Wijaya yang selalu membantu saya dalam pekerjaan rumah
3. Kakek dan Nenek saya, terimakasih atas nasihatnya yang selalu saya ingat untuk pedoman hidup.
4. Untuk teman-teman saya Bagus, Dimas, Caesar, Anggi, Sendy, dan Brina yang sudah menemani saya dalam pendidikan di kampus.
5. Kepada seseorang yang sangat berharga dalam perjuangan dalam menghadapi ujian-ujian kehidupan saya, Krisma Winditia Sapalma yang selalu menemani dalam suka duka serta dalam keadaan lelah, dapat membuat suasana menjadi cerah.
6. Terakhir, untuk diri saya sendiri Aloitus Sam Wijaya, terimakasih sudah berjuang sekuat ini dalam melawan rasa dunia yang begitu keras untuk meraih karir yang lebih tinggi.

KATA PENGANTAR

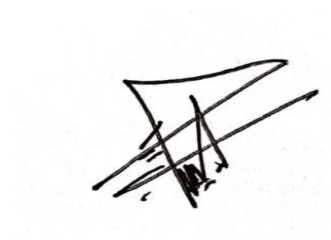
Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Proses Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor PT. Asuransi Rama Satria Wibawa” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Aditya Liliyan, S.M.B., M.M. selaku ketua STIE Surakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu sehingga dapat menulis dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Satria Veriansyah Wiguna, S.Sn., M.M. selaku ketua Prodi Manajemen STIE Surakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu sehingga dapat menulis dan menyelesaikan skripsi ini.
3. Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam Menyusun skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Ibu dosen Sekolah Tinggi Ekonomi Surakarta yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.

5. Semua pihak yang telah ikut serta dalam membantu menyusun skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun kesempurnaan skripsi ini.

Surakarta, 16 Mei 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and strokes, positioned above the printed name.

Aloitus Sam Wijaya

NIM 21110085

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	1
PENGESAHAN SKRIPSI	2
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	3
MOTTO	4
PERSEMBAHAN	5
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI	8
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR	11
INTISARI	12
ABSTRACT	13
BAB I PENDAHULUAN	14
A. Latar Belakang Masalah	14
B. Rumusan Masalah.....	16
C. Tujuan Penelitian	17
D. Manfaat Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Tinjauan Umum Tentang Asuransi	19
B. Klaim dalam Asuransi	30
C. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Asuransi Kendaraan Bermotor.....	32
D. Penelitian Terdahulu.....	37
E. Kerangka Pikir	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Objek Penelitian	41
B. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	41
C. Sumber Data.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	42
E. Analisis Data	45

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	48
A. Gambaran Objek Penelitian	48
B. Analisis Data	52
C. Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 2 Triangulasi Sumber	53
Tabel 3 Triangulasi Metode	56
Tabel 4 Triangulasi Teori.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pikir.....	40
Gambar 2 Dokumentasi KP PT. Asuransi Rama Satria Wibawa.....	72
Gambar 3 Dokumentasi Survey Klaim Kendaraan Bermotor.....	73
Gambar 4 Dokumentasi Wawancara dengan Narasumber.....	74

INTISARI

Asuransi berfungsi sebagai upaya perlindungan terhadap risiko pada diri maupun harta benda. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan observasi yang dianalisis melalui triangulasi data. Studi kasus dilakukan di PT. Asuransi Rama Satria Wibawa, yang menangani klaim asuransi kendaraan bermotor melalui prosedur tertentu. Proses diawali dengan pelaporan kejadian oleh tertanggung maksimal lima hari setelah insiden, disertai kronologi dan bukti laporan kepolisian. Setelah itu, nasabah melengkapi dokumen klaim seperti fotokopi SIM, KTP, polis, STNK, BPKB, dan dokumen pendukung lainnya. Jika klaim disetujui, perusahaan menerbitkan Surat Perintah Kerja (SPK) untuk perbaikan kendaraan. Nasabah dapat memilih bengkel rekanan atau bengkel lain. Jika memilih bengkel rekanan, cukup membawa SPK; jika bengkel non-rekanan, perusahaan mengganti biaya berdasarkan kwitansi perbaikan. Untuk klaim kehilangan, perusahaan melakukan pembayaran langsung kepada nasabah. Pengambilan keputusan klaim dilakukan melalui sistem Claim Administrasi Center dengan tahap verifikasi dokumen, validasi premi, dan formulir klaim. Apabila semua persyaratan terpenuhi dan klaim disetujui, SPK diterbitkan atau pembayaran dilakukan. Prosedur ini memastikan transparansi dan efisiensi dalam penanganan klaim.

Kata kunci : Asuransi, Proses Klaim, PT. Asuransi Rama Satria Wibawa

ABSTRACT

Insurance serves as an effort to protect against risks to self and property. This research uses interview and observation techniques that are analyzed through data triangulation. The case study was conducted at PT Asuransi Rama Satria Wibawa, which handles motor vehicle insurance claims through certain procedures. The process begins with reporting the incident by the insured a maximum of five days after the incident, accompanied by a chronology and proof of police reports. After that, customers complete claim documents such as photocopies of driver's license, ID card, policy, STNK, BPKB, and other supporting documents. If the claim is approved, the company issues a Work Order Letter (SPK) for vehicle repair. Customers can choose a partner workshop or another workshop. If you choose a partner workshop, just bring the SPK; if it is a non-partner workshop, the company reimburses the cost based on the repair receipt. For loss claims, the company makes direct payments to customers. Claim decisions are made through the Claim Administration Center system with document verification, premium validation, and claim form stages. If all requirements are met and the claim is approved, a SPK is issued or payment is made. This procedure ensures transparency and efficiency in claims handling.

Keywords: Insurance, Claim Process, PT Asuransi Rama Satria Wibawa

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan kendaraan bermotor di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan seiring dengan kemajuan industri otomotif. Peningkatan jumlah kendaraan pribadi terlihat lebih dominan di tengah masyarakat dibandingkan dengan angkutan umum. Hal ini mencerminkan bahwa kendaraan bermotor tidak hanya dipandang sebagai alat transportasi, namun juga telah menjadi bagian dari kebutuhan personal yang mencerminkan status sosial pemiliknya. Kendaraan bermotor dianggap sebagai aset berharga yang memiliki peranan penting dalam menunjang mobilitas sehari-hari. (Nisak & Prakoso, 2012)

Seiring bertambahnya jumlah dan jenis kendaraan bermotor yang beroperasi, kondisi lalu lintas menjadi semakin padat dan berisiko, sehingga tantangan yang dihadapi manusia pun kian beragam dan rumit. Risiko atau bahaya yang terkait dengan transportasi darat mencakup berbagai aspek, antara lain:

1. Angin ribut, angin topan, letusan gunung berapi, gempa bumi, banjir;
2. Tabrakan atau bersenggolan antara sesama kendaraan pengangkut, tergelincir keluar dari jalan, menabrak benda keras, jatuh ke jurang atau sungai;
3. Penyitaan atau penahanan oleh yang berwajib atau penahanan oleh penduduk;
4. Sabotase, pembajakan, perampasan, peperangan;
5. Kekacauan, kerusakan, demonstrasi, pemogokan, pencurian, kebakaran, kehilangan dan sebagainya.

Karena risiko hampir selalu menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia, jadi diperlukan upaya pengelolaan yang optimal melalui berbagai metode atau strategi tertentu agar dampaknya tidak mengganggu pencapaian tujuan atau aktivitas manusia. Langkah-langkah atau usaha-usaha dalam menghadapi risiko ini dikenal dengan istilah Manajemen Risiko (*Risk Management*). (Bhuana et al., 2017)

Secara umum, manajemen risiko bisa didefinisikan sebagai penerapan fungsi-fungsi manajerial dalam mengelola dan mengatasi risiko, khususnya yang dihadapi oleh organisasi, perusahaan, keluarga, maupun masyarakat. Program ini mencakup berbagai aktivitas, seperti mengidentifikasi potensi risiko, mengukur tingkat risiko tersebut, menentukan cara-cara untuk mengatasi atau mengelolanya, menyusun strategi guna meminimalkan atau mengendalikan dampak risiko, mengoordinasikan pelaksanaan penanggulangan, serta mengevaluasi efektivitas program yang telah dijalankan. (Bhuana et al., 2017)

Satu hal penting yang butuh disadari ialah bahwa di balik berbagai risiko tersebut, terdapat sistem yang terstruktur dengan baik, yang apabila dimanfaatkan secara tepat dapat membantu mengurangi beban keuangan yang mungkin terjadi. Mekanisme dimaksud antara lain ialah asuransi, yang dilihat sebagai mekanisme yang benar-benar sangat penting peranannya dalam kehidupan modern ini. Jadi asuransi yaitu salah satu upaya untuk menanggulangi sejumlah risiko yang mungkin muncul, baik pada diri seseorang ataupun terhadap harta benda yang dimiliki. Di dalam asuransi sangat penting untuk mengetahui tentang procedure

pengajuan klaim, dalam belakangan ini banyak masyarakat umum yang belum bisa memahami tentang mengajukan klaim dengan benar.

Mengamati dari permasalahan yang ada maka penulis tertarik membahas masalah ini lebih dalam, dalam bentuk skripsi dengan judul: “Proses Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor PT. Asuransi Rama Satria Wibawa” .

B. Rumusan Masalah

Menurut identifikasi diatas dan untuk menghindari terjadinya pembahasan yang melebar serta supaya menjadi efektif dan terarah. Disamping itu juga untuk menghemat tenaga, waktu, pemikiran, dan biaya, maka pada pembahasan skripsi ini penulis membatasi hanya akan membahas masalah Procedure Pengajuan Klaim Asuransi Rama Satria Wibawa.

Diamati Dari UU No. 40 Tahun 2014 Terkait Perasuransian. Dari pembatasan masalah tersebut maka mampu dirumuskan permasalahan dibawah ini:

1. Bagaimana prosedur pengajuan klaim di PT Asuransi Rama Satria Wibawa ?
2. Bagaimana kendala pada penyelesaian klaim asuransi atas kendaraan bermotor di PT Asuransi Rama Satria Wibawa?
3. Bagaimana solusi pada penyelesaian klaim asuransi atas kendaraan bermotor di PT Asuransi Rama Satria Wibawa?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang dirumuskan, maka tujuan penulis skripsi ini ialah:

1. Untuk mengetahui prosedur pengajuan klaim di Asuransi Rama Satria Wibawa
2. Untuk mengetahui kendala penyelesaian klaim asuransi di PT Asuransi Rama Satria Wibawa
3. Untuk mengetahui solusi pada penyelesaian klaim asuransi di PT Asuransi Rama Satria Wibawa

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini ialah:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Hasil studi ini diinginkan mampu memberi masukan ilmu pengetahuan serta pemikiran yang berperan bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya.
 - b) Hasil penelitian ini diinginkan mampu memperluas referensi dan literature yang mampu dimanfaatkan sebagai bahan acuan bagi peneliti berikutnya yang akan menjalankan penelitian dengan topik bahasan yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis ialah manfaat dari penulisan hukum ini yang berhubungan dengan pemecahan masalah yang akan dibahas lebih lanjut pada pembahasan. Dan hasil penelitian ini mampu bermanfaat bagi setiap orang yang ingin membaca tulisan ini, secara praktek mampu berguna bagi masyarakat luas,

terutama kepada penulis sendiri supaya lebih memahami dan mengerti terkait proses pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor PT. Asuransi Rama Satria Wibawa dari UU No. 40 Tahun 2014 terkait Perasuransian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Asuransi

1. Sejarah Asuransi di Indonesia

Karena minimnya bukti yang benar-benar dapat diandalkan, muncul berbagai pandangan terkait asal muasal asuransi seperti yang kita kenal saat ini. Meski demikian, cikal bakal asuransi bisa ditelusuri dari cara manusia purba mengelola risiko terhadap harta benda dan nyawa mereka. Sejarah asuransi dapat dipahami dengan menelusuri kemunculannya di dunia. Berdasarkan sejumlah sumber, konsep asuransi telah dikenal sejak masa Kerajaan Yunani, dan berkembang lebih lanjut pada era Romawi serta di bawah kepemimpinan Alexander Agung. Di Indonesia, asuransi mulai dikenal seiring dengan masuknya pengaruh negara-negara Eropa, khususnya saat masa penjajahan Belanda sekitar abad ke-19. Ketika tahun 1845, Belanda membangun perusahaan asuransi di Indonesia dengan nama *NederlandschIndisch Leven Verzekering En Liefrente Maatschappij (NILMIY)*. Perusahaan ini selanjutnya secara administrasi memanfaatkan indukannya yang ada di Belanda. Produk asuransi saat itu ditujukan untuk asuransi pengangkutan dan kebakaran.(Ilmiah & Pendidikan, 2024)

Sesudah Indonesia merdeka ada peristiwa-peristiwa penting dalam dunia asuransi yang ditandai dengan banyaknya nasionalisasi perusahaan asuransi asing serta pendirian dan penggabungan perusahaan asuransi baru.

Yang paling terkenal ialah kejadian nasionalisasi perusahaan asuransi belanda *NV Assurantie Maatschappij de Nederlandern dan Bloom Vander EE* menjadi PT. Asuransi Bendasraya.

Disamping itu perusahaan asuransi *De Nederlanden Van* (1845) juga di nasionalisasikan menjadi PT. Asuransi Jiwasraya. Lalu PT Asuransi Bendasraya dan PT Umum Internasional Underwriters (PT UIU) dipadukan jadi satu dan berganti jadi PT. Asuransi Jasa Indonesia yang familiar dengan nama Asuransi Jasindo. Selain perpaduan tersebut, pemerintah era kemerdekaan membentuk asuransi-asuransi baru lainnya untuk menumbuhkan kesejahteraan rakyat. Diantara asuransi produk era pasca kemerdekaan ialah:

- a. Perum Taspen
- b. Asuransi Jasa Raharja
- c. Perum Asabri
- d. Jamsostek

2. Pengertian Asuransi

Apa sebenarnya makna dari asuransi hingga membuat mayoritas masyarakat di negara-negara maju sangat tertarik padanya? Ketertarikan ini bahkan telah merambah ke negara-negara berkembang, termasuk Indonesia. Asuransi memberikan manfaat bagi kehidupan rakyat dengan cara mengurangi jumlah kekayaan yang perlu disiapkan untuk menanggung kerugian akibat berbagai risiko yang mungkin terjadi. Terdapat beberapa definisi mengenai asuransi yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Menurut M. Nur Rianto (2012:215) asuransi merupakan sebuah mekanisme perlindungan terhadap

pihak tertanggung jika menghadapi resiko di masa mendatang dimana pihak tertanggung akan membayar premi untuk memperoleh ganti rugi dari pihak penanggung. Menurut Julius R. Latumaerissa (2014:447), asuransi diartikan sebagai suatu kontrak di mana pihak tertanggung membayar sejumlah premi kepada pihak penanggung untuk mendapat kompensasi atas kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang sifatnya tidak pasti dan mungkin terjadi di masa depan. Sistem asuransi di Indonesia sendiri berakar dari hukum Barat, khususnya hukum Belanda. Pemerintah kolonial Belanda memperkenalkan dan mengesahkan asuransi ke dalam sistem hukum Indonesia melalui penerapan *Burgelijk Wetboek* (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) dan *Wetboek van Koophandel* (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang) yang diumumkan pada 30 April 1847 dan dimuat dalam *Staatsblad* tahun 1847.

Menurut Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Republik Indonesia, asuransi merupakan suatu kesepakatan di mana pihak penanggung berkomitmen kepada pihak tertanggung, dengan terima pembayaran berupa premi, untuk memberikan kompensasi atas kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diperkirakan, yang mungkin dialami akibat suatu kejadian yang belum pasti terjadi. Sementara, menurut Undang-undang no. 40 tahun 2014 terkait Perasuransian, asuransi ialah perjanjian antara dua pihak, yakni pemegang polis dan perusahaan asuransi, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. Memberikan kompensasi kepada tertanggung atau pemegang polis atas kerusakan, kerugian, biaya yang muncul, hilangnya potensi keuntungan, atau kewajiban hukum terhadap pihak ketiga yang mungkin dialami oleh tertanggung atau pemegang polis akibat terjadinya peristiwa yang tidak dapat dipastikan.
- b. Memberikan pembayaran yang bergantung pada kematian tertanggung atau pembayaran yang bergantung pada kehidupan tertanggung, dengan manfaat yang jumlahnya telah ditentukan dan/atau berdasarkan hasil pengelolaan dana.

3. Jenis-jenis Asuransi

Pendapat (Guntara, 2016) Jenis Asuransi di Indonesia mencakup:

1) Asuransi Kesehatan

Asuransi kesehatan memberi perlindungan berupa jaminan biaya perawatan dan pengobatan bagi tertanggung yang menghadapi sakit atau kecelakaan. Jenis asuransi ini umumnya disediakan oleh perusahaan atau institusi tempat seseorang bekerja.

2) Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa memberikan perlindungan atas risiko kematian dengan memberi manfaat finansial kepada ahli waris tertanggung. Jika tertanggung meninggal dunia, pemegang polis akan menerima uang pertanggungan dari asuransi jiwa.

3) Asuransi Pendidikan

Asuransi pendidikan bisa dianggap sebagai tabungan untuk masa depan yang bertujuan untuk menjamin kelangsungan pendidikan anak dari pemegang polis (pihak tertanggung). Oleh karena itu, banyak orang tua yang kini memilih memiliki asuransi pendidikan.

4) Asuransi Umum

Asuransi umum memberikan perlindungan terhadap risiko kehilangan dan kerugian yang dialami oleh pemegang polis. Salah satu contoh asuransi umum yang populer ialah Asuransi Kendaraan Bermotor. Jenis asuransi ini biasanya menawarkan jaminan dalam jangka pendek.

4. Prinsip Asuransi

Untuk sebagian orang, mempunyai asuransi menjadi prioritas sesudah kebutuhan hidup utama. Hal ini karena asuransi bisa membantu meminimalisir risiko keuangan yang bisa muncul kapan saja. Oleh karena itu, saat ini ada berbagai jenis asuransi, mulai dari asuransi kesehatan, jiwa, barang mewah, pendidikan, hingga asuransi rumah dan kendaraan. Pemahaman terhadap prinsip-prinsip asuransi sangat penting, karena hal ini akan mempengaruhi sejauh mana manfaat yang bisa diperoleh. Dengan mengerti prinsip-prinsip tersebut, seseorang dapat menghindari kesalahpahaman yang bisa membuat ekspektasi atau tujuan berasuransi menjadi merugikan. Dengan mengerti prinsip asuransi, juga akan mengetahui apakah bisa mendapat manfaat asuransi secara maksimal atau sebaliknya. Dalam dunia asuransi

terdapat 6 prinsip dasar asuransi yang wajib anda pahami, antara lain:(Siswadi, 2018)

1) Kepentingan untuk Diasuransikan atau *Insurable Interest*

Prinsip ini mewajibkan individu yang ingin bergabung dengan asuransi untuk mempunyai kepentingan atau *interest* yang diakui secara hukum. Sebagai contoh, jika seseorang ingin mengikuti asuransi kendaraan, ia harus mempunyai kendaraan atas namanya sendiri. Apabila kendaraan tersebut terdaftar atas nama orang lain, maka tidak bisa dimasukkan dalam polis asuransi.

2) Itikad Baik atau *Utmost Good Faith*

Prinsip ini mewajibkan baik pihak asuransi maupun pemegang polis untuk memiliki niat yang baik dalam menjalin hubungan kerjasama. Perusahaan asuransi wajib menjelaskan syarat dan ketentuan yang berlaku kepada nasabah secara terbuka dan jelas, tanpa ada informasi yang disembunyikan.

3) Kausa Proximal atau *Proximate Cause*

Prinsip ini memberi wewenang kepada pihak asuransi untuk menyelidiki terlebih dahulu penyebab utama pengajuan klaim. Hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya perselisihan yang disebabkan oleh kesalahpahaman dalam proses pengambilan manfaat.

4) Ganti Rugi atau *Indemnity*

Prinsip ini menjelaskan manfaat asuransi yang bisa didapatkan oleh pemegang polis, bahwa besaran ganti rugihanya sama dengan kerugian yang dialami. Contoh, pemegang polis di rawat di rumah sakit dan menghabiskan

biaya 1 jutarupiah. Maka pihak asuransi hanya akan memberi ganti rugi sebanyak 1 juta rupiah juga, tidak kurang dan tidak lebih.

5) Pengalihan Hak atau *Subrogation*

Prinsip asuransi ini mengatur terkait pemindahan hak dari pemegang polis kepada perusahaan asuransi setelah klaim dibayar. Sebagai contoh, jika pemegang polis mengalami kecelakaan dan klaim telah dibayarkan, maka hak untuk menuntut ganti rugi akan beralih.

6) Kontribusi atau *Contribution*

Prinsip ini diterapkan pada objek dengan nilai yang sangat tinggi dan diasuransikan di beberapa tempat. Jika objek tersebut rusak atau hancur, maka masing-masing pihak asuransi akan turut serta dalam memberikan pembayaran ganti rugi.

5. Tujuan Asuransi

Membahas tentang tujuan asuransi, terdapat beberapa tujuan utama yang dikutip dari asuransiku.id. Tujuan asuransi mencakup pengalihan risiko, pembayaran santunan, pembayaran ganti rugi, serta kesejahteraan anggota.. (Syamsiar, 2015)

1) Teori Pengalihan Risiko

Berdasarkan teori pengalihan risiko (*risk transfer theory*), tertanggung menyadari adanya potensi bahaya yang mengancam harta kekayaan atau keselamatan dirinya. Apabila bahaya tersebut terjadi pada harta atau dirinya, maka ia akan mengalami kerugian, cedera, atau bahkan kehilangan nyawa. Untuk mengurangi atau menghilangkan beban risiko tersebut, pihak

tertanggung berupaya mencari jalan kalau ada pihak lain yang bersedia mengambil alih beban risiko ancaman bahaya dan dia sanggup membayar kontra prestasi yang disebut premi.

2) Pembayaran Ganti Kerugian

Jika tidak ada kejadian yang menyebabkan kerugian, maka risiko yang ditanggung oleh penanggung tidak menimbulkan masalah. Namun, jika suatu saat terjadi peristiwa yang menyebabkan kerugian (risiko berwujud kerugian), maka tertanggung akan menerima ganti rugi yang besarnya sesuai dengan jumlah asuransi yang disepakati. Dalam praktiknya, kerugian yang muncul itu sifatnya sebagian (*partial loss*), tidak semuanya berupa kerugian total (*total loss*).

3) Pembayaran Santunan

Asuransi kerugian dan asuransi jiwa biasanya dilakukan menurut perjanjian sukarela antara penanggung dan tertanggung (*voluntary insurance*). Namun, undang-undang juga mengatur adanya asuransi yang bersifat wajib (*compulsory insurance*), yang berarti tertanggung terikat pada penanggung karena perintah hukum, bukan berdasarkan kesepakatan. Asuransi jenis ini dikatakan asuransi sosial (*social security insurance*). Jika terjadi kecelakaan dalam pekerjaan atau saat perjalanan, mereka (atau ahli warisnya) akan menerima santunan dari penanggung (BUMN) sesuai jumlah yang sudah diputuskan oleh undang-undang. Jadi, tujuan mengadakan asuransi sosial menurut pembentuk undang-undang adalah untuk menjaga kepentingan

masyarakat, dan mereka yang terkena musibah diberi santunan sejumlah uang.

4) Kesejahteraan Anggota

Jika sekelompok orang berkumpul dalam suatu organisasi dan membayar iuran kepada organisasi tersebut, maka organisasi itu bertindak sebagai penanggung, sementara anggota organisasi tersebut berperan sebagai tertanggung. Apabila terjadi kejadian yang menyebabkan kerugian atau kematian pada anggota (tertanggung), organisasi akan memberikan sejumlah uang kepada anggota (tertanggung) yang terkena dampak.

6. Syarat-syarat Sahnya Perjanjian Asuransi

Asuransi adalah salah satu bentuk perjanjian khusus yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Sebagai sebuah perjanjian, ketentuan mengenai syarat sah suatu perjanjian menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) juga berlaku untuk perjanjian asuransi. Karena perjanjian asuransi termasuk perjanjian khusus, selain ketentuan syarat sah perjanjian, berlaku pula syarat-syarat khusus yang diatur dalam KUHD. Syarat sah suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPdt. Menurut ketentuan pasal tersebut, terdapat 4 (empat) syarat sah suatu (Siti, 2022) perjanjian, ialah :

a. Kesepakatan (*consensus*)

Dalam membuat perjanjian asuransi, maka terlebih dahulu dibuat sebuah kesepakatan antara tertanggung dan penanggung, kesepakatan tersebut pada pokoknya meliputi :

- 1) Pengalihan resiko dan pembayaran premi;
- 2) Benda yang menjadi objek asuransi;
- 3) Syarat-syarat khusus asuransi;
- 4) Evenemen dang anti kerugian;
- 5) Dibuat secara tertulis dalam sebuah akta yang disebut polis.

Perjanjian antara tertanggung dan penanggung disepakati secara sukarela, yang berarti tidak ada paksaan, tekanan, atau pengaruh dari pihak manapun.

Kedua belah pihak sepakat untuk menetapkan syarat-syarat perjanjian asuransi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

b. Kewenangan (*authory*)

Kedua belah pihak, baik tertanggung maupun penanggung, memiliki wewenang untuk melakukan tindakan hukum yang diakui oleh undang-undang. Wewenang tersebut terbagi menjadi dua jenis: subjektif dan objektif. Wewenang subjektif berarti kedua pihak sudah cukup umur, sehat jiwa, dan tidak berada di bawah perwalian (*trusteeship*) atau kuasa yang sah.

Sementara wewenang objektif berarti tertanggung memiliki hubungan yang sah dengan objek asuransi karena benda tersebut merupakan milik pribadi.

Penanggung ialah pihak yang sah mewakili perusahaan asuransi sesuai dengan anggaran dasar perusahaan. Jika asuransi dibuat untuk kepentingan pihak ketiga, maka tertanggung yang mengadakan asuransi tersebut harus memperoleh kuasa atau izin dari pihak ketiga yang bersangkutan.

c. Objek tertentu

Objek yang tercakup dalam Perjanjian Asuransi ialah benda atau hal yang diasuransikan, yang bisa berbentuk harta kekayaan dan kepentingan yang terkait dengan harta tersebut, atau bisa juga berupa jiwa atau tubuh manusia. Objek yang berupa harta kekayaan dan kepentingannya terdapat dalam perjanjian asuransi kerugian, sementara objek yang berupa jiwa atau tubuh manusia ada dalam perjanjian asuransi jiwa.

d. Klausul yang halal

Klausul yang halal berarti bahwa isi perjanjian asuransi tersebut tidak melanggar hukum, tidak berlawanan dengan ketertiban umum, dan tidak berlawanan dengan norma kesusilaan.

7. Faedah Asuransi

Asuransi banyak kegunaannya untuk perseorangan (individu), bagi rakyat dan juga bagi perusahaan. Asuransi ialah *a social device for eliminating or reducing the cost to society of certain types of risk*. Maka dari itu, dengan terdapatnya asuransi mampu menampung sekian banyak risiko yang kita temui dalam kehidupan rakyat sehari-hari. Dibawah ini disampaikan pandangan Riegel dan Miller, dalam bukunya *Insurance Principles and Practices* mengenai faedah asuransi berikut ini: (Sri, 2020)

- 1) Asuransi membuat atau menyebabkan rakyat dan perusahaan-perusahaan berada dalam kondisi aman.
- 2) Dengan asuransi efisiensi perusahaan (*business efficiency*) mampu dipertahankan.

- 3) Dengan asuransi ada sebuah kecenderungan, penarikan biaya akan dijalankan seadil mungkin (*the equitable assessment of cost*).
- 4) Asuransi sebagai dasar pemberian kredit (*insurance serves as a basis of credit*).
- 5) Asuransi merupakan alat penabung (*saving*).
- 6) Asuransi bisa dilihat sebagai suatu sumber pendapatan (*earning power*).

B. Klaim dalam Asuransi

Pendapat (Budi, 2014) klaim asuransi ialah permintaan dari pihak tertanggung berdasarkan kontrak perjanjian dengan perusahaan asuransi, di mana masing-masing pihak sepakat untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung setelah pihak tertanggung membayar premi asuransi, jika terjadi musibah yang dialami oleh tertanggung. Supaya klaim asuransi mampu diproses dan dibayar oleh perusahaan asuransi, ada sejumlah ketentuan penting yang harus diperhatikan saat mengajukan klaim ialah:

- 1) Polis masih berlaku (*inforce*).
- 2) Polis tidak dalam masa tunggu.
- 3) Klaim sesuai dengan yang tertera dalam polis.
- 4) Klaim termasuk dalam pertanggungan.

Sesudah ketentuan di atas terpenuhi, klaim yang akan diajukan wajib dilengkapi dengan seluruh persyaratan dan dokumen pelengkap yang diperlukan. Jadi sebelum klaim diajukan, cek kembali kriteria klaim yang akan diajukan atau menghubungi agen asuransi untuk membantu apakah semua sudah sesuai. Sesudah itu klaim segera diserahkan ke perusahaan asuransi

terbaik untuk mempercepat proses klaimnya. Terdapat tiga tahapan dalam klaim, ialah: *investigation*, *notification*, *and submission*.

a. Notification

- 1) Mengacu kepada batas waktu pelaporan klaim 24 jam x 5, sesuai dengan ketentuan polis
- 2) Melaporkan pada perusahaan asuransi secara tertulis (verbal dan diikuti dengan laporan tertulis)

b. Investigation

- 1) Permintaan beberapa dokumen pembuktian atas nilai kerugian dan lainnya
- 2) *Fact-finding survey* di lokasi
- 3) Penunjukkan jasa penilai kerugian (estimasi nilai klaim diperlukan)

c. Submission

- 1) Penanggung melaksanakan pengecekan kesesuaian dokumen kepada polis, kelengkapan dokumen yang diminta oleh penanggung dan kirim kepada pihak penanggung.
- 2) Tertanggung kirim dokumen pendukung klaim yang diminta oleh penanggung

C. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Asuransi Kendaraan Bermotor

1. Hak dan Kewajiban Penanggung dalam Asuransi Kendaraan Bermotor

Penanggung akan memberi kompensasi kepada tertanggung atas kehilangan atau kerusakan kendaraan bermotor yang diasuransikan, menurut nilai aktual kendaraan sebelum terjadinya kehilangan atau kerusakan tersebut, atau sesuai dengan klaim dari pihak ketiga. Pembayaran tersebut tidak akan melebihi jumlah yang telah dikurangi dengan risiko yang menjadi tanggung jawab tertanggung (retensi sendiri), sebagaimana tercantum dalam ringkasan polis asuransi, dan setelah dihitung dengan cara yang telah dijelaskan sebelumnya. Dalam proses pembayaran ganti kerugian, penanggung akan mempertimbangkan premi yang masih terhutang untuk periode asuransi yang masih berlaku pada kendaraan bermotor tersebut. Hak tertanggung untuk mendapatkan ganti kerugian akan otomatis hilang jika tidak memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan dalam polis ini, tidak mengajukan klaim ganti kerugian dalam waktu 12 (dua belas) bulan setelah terjadinya kerugian atau kerusakan, serta tidak mengajukan keberatan atau mengambil langkah hukum dalam waktu 6 (enam) bulan setelah penanggung memberikan pemberitahuan tertulis bahwasanya tertanggung tidak berhak menerima ganti kerugian. Hak tertanggung atas ganti kerugian yang lebih besar daripada yang disetujui penanggung akan hilang apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan sejak penanggung memberitahukan secara tertulis, tertanggung tidak mengajukan keberatan atau menempuh penyelesaian melalui upaya hukum. (Suryono, 2022)

2. Hak dan Kewajiban Tertanggung dalam Asuransi Kendaraan Bermotor

Tertanggung memiliki posisi yang sangat penting selain penanggung. Hal ini karena penanggung memiliki kebebasan untuk memutuskan apakah akan meneruskan perjanjian pertanggungan atau menghentikannya. Asuransi kendaraan bermotor adalah sebuah perjanjian, yang mana ketentuan perjanjian tersebut diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata):

- 1) Pasal 1313 KUHPerdata dikatakan bahwa : “sebuah perjanjian ialah sebuah tindakan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”
- 2) Pasal 1320 KUHPerdata yang mengatur terkait syarat sahnya perjanjian ialah:
 - a. Kecakapan untuk membuat sebuah perikatan.
 - b. Sepakat mereka yang mengikat diri.
 - c. Sebuah hal khusus.
 - d. Sebuah sebab yang halal.
- 3) Pasal 1318 KUHPerdata yang terkait ahli waris dari pemegang polis/tertanggung dalam perjanjian asuransi yang mempunyai hak untuk dijalankan prestasi dari perjanjian tersebut.
- 4) Untuk menghindari penanggung menambah syarat-syarat lainnya dalam memberi ganti rugi atau sejumlah uang, maka sebaiknya pemegang polis

memperhatikan ketentuan pasal 1253 sampai dengan pasal 1262 KUHPerdota.

- 5) Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota menyampaikan bahwasanya "semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi pihak yang membuatnya." Dengan demikian, baik pemegang polis maupun penanggung terikat untuk memenuhi perjanjian yang sudah disepakati. Sementara itu, pasal 1338 ayat (2) menyebutkan bahwa "perjanjian tersebut tidak dapat dibatalkan kecuali dengan persetujuan kedua belah pihak atau alasan-alasan yang secara tegas diatur oleh Undang-undang." Oleh karena itu, jika pemegang polis terlambat membayar premi, penanggung tidak dapat secara sepihak membatalkan perjanjian asuransi. Begitu pula, pemegang polis tidak dapat melakukannya terhadap penanggung.
- 6) Pasal 1338 KUHPerdota ayat (3) yang menegaskan bahwasanya perjanjian harus dijalankan dengan itikad baik.
- 7) Pasal 1339 KUHPerdota yang menciptakan asas ketataan berhubungan dengan ketentuan mengenai isi perjanjian. Pasal tersebut menyatakan bahwa "sebuah perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang secara tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala hal yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kebiasaan, kepatutan, atau undang-undang.

- 8) Pasal 1342 hingga dengan pasal 1351 KUHPdata yang mengenai penafsiran perjanjian harus diperhatikan pula oleh para pihak yang membuat perjanjian asuransi.
- 9) Pasal 1365 KUHPdata mengenai perbuatan melawan hukum juga bisa dimanfaatkan oleh pemegang polis apabila ia bisa membuktikan bahwa pihak penanggung sudah menjalankan tindakan yang menyebabkan kerugian. Dalam hal ini, tertanggung memiliki sejumlah hak terkait asuransi kendaraan bermotor, diantaranya :
 - a. Hak untuk menggadaikan polis
 - b. Hak untuk menunjuk orang yang akan menerima uang pertanggungan
 - c. Hak untuk merubah siapa-siapa yang menjadi penanggung dalam batas-batas tertentu.
 - d. Hak untuk mengubah polis jadi bebas premi
 - e. Hak untuk menebus kembali polis
 - f. Hak untuk mengadakan pengawasan terhadap penanggung

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdata) dan ketentuan dalam polis standar asuransi kendaraan bermotor di Indonesia, kewajiban pihak tertanggung diatur dalam pasal 11, yang menyebutkan bahwa tertanggung memiliki tanggung jawab tertentu apabila terjadi kerusakan dan/atau kerugian.

1. Tertanggung, sesudah mengetahui atau seharusnya mengetahui adanya kerusakan dan/atau kerugian atas Kendaraan Bermotor dan/atau kepentingan yang dipertanggungkan, wajib :

- a. Menyampaikan pemberitahuan kepada Penanggung, baik secara lisan yang kemudian diikuti secara tertulis maupun langsung secara tertulis, paling lambat dalam waktu 5 (lima) hari kalender sejak terjadinya kerusakan dan/atau kerugian;
 - b. Melakukan pelaporan dan memperoleh surat keterangan minimal dari Kepolisian Sektor (Polsek) setempat di lokasi kejadian, apabila terjadi kerusakan dan/atau kerugian sebagian yang disebabkan oleh tindak pencurian atau mengikutsertakan pihak ketiga, yang bisa dijadikan dasar untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada atau dari pihak ketiga;
 - c. Melaporkan kepada dan mendapat surat keterangan dari Kepolisian Daerah (Polda) di tempat kejadian dalam hal kerugian total akibat pencurian.
2. Apabila Tertanggung dituntut oleh pihak ketiga berkaitan dengan kerusakan dan/atau kerugian yang disebabkan oleh Kendaraan Bermotor, maka Tertanggung wajib:
- a. Memberitahu Penanggung terkait terdapatnya tuntutan tersebut selambat-lambatnya 5 (lima) hari kalender sejak tuntutan tersebut diterima;
 - b. Memberikan dokumen tuntutan pihak ketiga dan memberikan surat laporan Kepolisian Sektor (Polsek) ditempat kejadian;
 - c. Memberi surat kuasa kepada Penanggung untuk mengurus tuntutan ganti rugi dari pihak ketiga, jika Penanggung menghendaki;

- d. Tidak memberi janji, keterangan atau menjalankan tindakan yang memunculkan kesan bahwa Tertanggung mengakui suatu tanggung jawab

3. Pada waktu terjadi kerugian dan/atau kerusakan, Tertanggungwajib :

- a. Mengambil setiap langkah yang wajar untuk melindungi, merawat, dan menyelamatkan Kendaraan Bermotor dan/atau kepentingan yang diasuransikan, serta memberikan izin kepada pihak lain untuk membantu dalam upaya penyelamatan Kendaraan Bermotor dan/atau kepentingan tersebut;
- b. Memberi dukungan dan akses sepenuhnya kepada Penanggung, Kuasa Penanggung, atau pihak lain yang ditunjuk oleh Penanggung untuk melakukan pemeriksaan terhadap kerusakan dan/atau kerugian pada Kendaraan Bermotor sebelum dijalankan tindakan perbaikan atau penggantian;
- c. Mengamankan Kendaraan Bermotor dan/atau kepentingan yang dipertanggungkan yang bisa diselamatkan.Segala hak ganti-rugi menjadi hilang apabila Tertanggung tidak memenuhi syarat dalam Pasal ini.

D. Penelitian Terdahulu

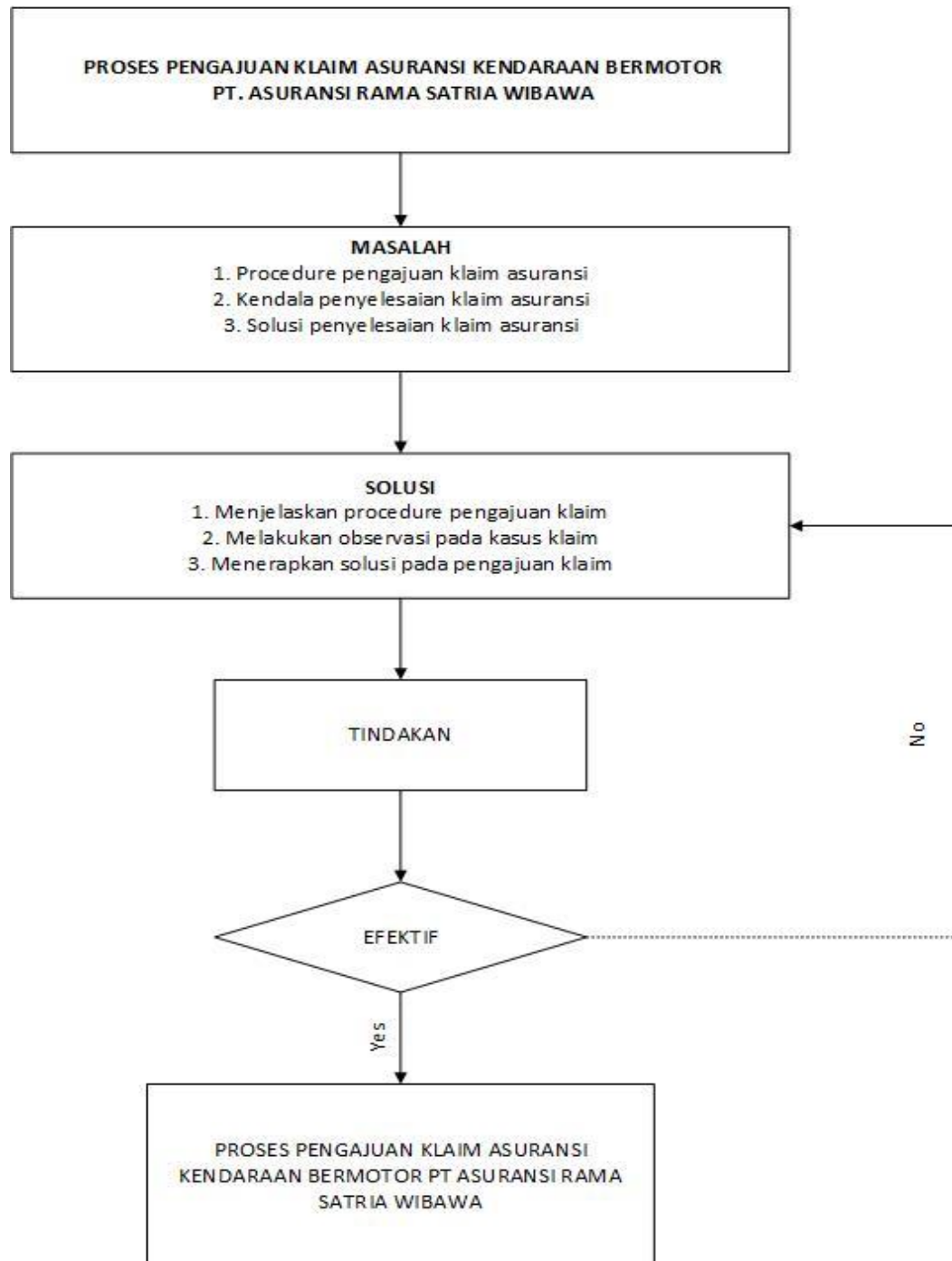
Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis & Tahun	Judul	Hasil
1.	Afifah Ghoida, 2022	Proses Pengajuan Klaim Pada Kendaraan Bermotor di PT PLN	Sejumlah prosedur yang harus dimengerti

		Insurance Palembang	nasabah jika mengajukan klaim asuransi kendaraan pada PT PLN Insurance Palembang
2.	Siska Permata, 2024	Analisis Sistem dan Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan	Sistem dan Prosedur memuaskan dalam penyelesaian klaim asuransi jiwa, tetapi butuh terus diperbaiki sesuai dengan kemajuan teknologi dan keperluan nasabah.
3.	Milawati, 2019	Analisis Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT Jasindo Syariah Kantor Pemasaran Banjarmasin	Langkah-langkah dalam pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor meliputi pelaporan kejadian kerugian, pengajuan klaim secara formal, penyertaan dokumen pendukung klaim, pemeriksaan dokumen oleh pihak asuransi, proses survei kerugian, dan diakhiri dengan pembayaran ganti rugi
4.	Rahmi Syahriza, 2022	Analisis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada Pt Asuransi Jasindo Kantor Cabang Medan	Klaim yang dijalankan haruslah sesuai dengan ketentuan. Asuransi Jasindo tidak hanya menjamin kecelakaan saja

			namun sesuatu yang terjadi tidak sengaja. PT .Asuransi Jasindo tidak menjamin sesuatu yang di akibatkan karena melanggar hukum dan itu sudah di atur dalam OJK sendiri. Dalam klaim Asuransi Jasindo juga mmepunyai tanggung jawab pihak ketiga
5.	Tata Laora, 2022	Prosedur Penanganan Klaim Kendaraan Bermotor Pada Pt Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pontianak	Memperlihatkan prosedur penanganan klaim kendaraan bermotor dijalankan bertanggung menghubungi pihak bengkel rekanan

E. Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Menurut pembahasan dan hasil penelitian terkait pelaksanaan pengajuan klaim Asuransi Kendaraan Bermotor di PT. Asuransi Rama Satria Wibawa, jadi penulis mengambil kesimpulan dibawah ni:

1. Prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor PT. Asuransi Rama Satria Wibawa dilaksanakan melewati berbaai tahap, yakni Tertanggung harus melaporkan kepada perusahaan paling lambat 5 hari setelah peristiwa, dengan menyampaikan kronologi peristiwa, catatan kerugian, serta menyerahkan dokumen klaim yang diperlukan (Fotokopi SIM Pengemudi, Fotokopi KTP, Sertifikat, Dokumen Polis, STNK, Endorsmen, Faktur Pembelian, BPKB, Blanko Kwitansi, Surat Keterangan Kepolisian setempat mengenai kehilangan, serta bukti Pemblokiran STNK). Apabila klaim disetujui, maka perusahaan akan menerbitkan Surat Perintah Kerja (SPK) untuk bengkel motor yang akan melakukan perbaikan atau melakukan pembayaran jika klaim terkait dengan kehilangan.
2. Prosedure pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor PT. Asuransi Rama Satria Wibawa dijalankan melewati beberapa langkah, yakni perusahaan menerima berkas pengajuan dan dimasukkan ke dalam sistem, kemudian dilakukan verifikasi bukti penutupan (dokumen polis, endorsment, bukti pembayaran premi, pengisian form klaim, dan

verifikasi klaim), bila klaim disetujui maka diterbitkanlah SPK (Surat Perintah Kerja) kepada bengkel motor untuk perbaikan atau pihak perusahaan akan melaksanakan pembayaran apabila itu merupakan kehilangan.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang ditulis oleh penulis diatas, penulis mampu memberi saran-saran kepada pegawai PT. Asuransi Rama Satria Wibawa. Saran-saran nya antara lain:

1. Mengenai batas maksimal prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor PT. Asuransi Rama Satria Wibawa sebaiknya diperpanjang, mengingat kondisi atau keadaan pada setiap nasabah yang berbeda, terutama apabila pengajuan klaim tersebut dikarenakan kecelakaan.
2. Sebaiknya PT Asuransi Rama Satria Wibawa menambahkan staf surveyor untuk mengefiensi waktu dalam menangani klaim kendaraan bermotor, hal tersebut juga berpengaruh di dalam kecepatan penangan klaim. Selain itu, sistem yang digunakan bisa lebih baik agar di dalam proses penginputan data dokumen klaim, estimasi biaya kerusakan, serta menganalisa kerusakan bisa lebih cepat dalam pembuatan SPK (Surat Perintah Kerja)

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Ghoida. 2022. Proses Pengajuan Klaim pada Kendaraan Bermotor di PT PLN Insurance Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah STEBIS Indo Global Mandiri*, VOL 2, No 1, 23-38
- Afrianto Budi (2018). Pengertian dan Tahapan Klaim
<https://www.akademiasuransi.org/2012/11/pengertian-dan-tahapan-klaim>
- Al-arif, M.Nur Rianto. 2015. Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah. Bandung: Alfabeta.
- Bhuana, E. B., Sumartini, S., & Sofia, A. (2017). Analisis Manajemen Risiko Operasional dalam Merencanakan Strategi Operasional (Studi Kasus pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Cimahi). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 8(2), 1.
<https://doi.org/10.17509/jimb.v8i2.12660>
- Guntara, D. (2016). Asuransi Dan Ketentuan-Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya. *Justisi Jurnal Ilmu Hukum*, 1(1), 29–46.
<https://doi.org/10.36805/jjih.v1i1.79>
- Ilmiah, J., & Pendidikan, W. (2024). *Penyelenggaraan Asuransi Kendaraan Bermotor Andreas Rio Pardomuan 1, Universitas Singaperbangsa Karawang*. 10(1), 51–56.
- Julius R. Latumaerissa (2014), Bank dan Lembaga keuangan lain, Jakarta: Salemba Empat.

Milawati. 2019. Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT Jasindo Syariah Kantor Pemasaran Banjarmasin. *Jurnal Institutional Digital Repository*

<https://idr.uin-antasari.ac.id/10827/>

Nisak, I. C., & Prakoso, B. S. E. (2012). Kajian Pertambahan Jumlah Kendaraan Bermotor Dan Tingkat Pelayanan Jalan Di Kabupaten Karanganyar. *Universitas Gajah Mada*, 1(1), 1–10.

PT Asuransi Buana (2023) Sejarah Bisnis Asuransi di Indonesia.

<https://www.asuransiastra.com/knowledge-post/bagaimana-sejarah-asuransi-di-indonesia-hingga-saat>

Rahmi, Syahriza. 2022. Analisis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT Asuransi Jasindo Kantor Cabang Medan, *Journal Of Social Research*, Vol 1, No 9, 1026-1031

Sri, H. (2020). 55730-ID-pengaruh-penyelesaian-klaim-asuransi-ter. *Ekombis Review*, 79–85.

Siska, Permata. 2024. Analisis Sistem dan Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, Vol 11, No 2, 77-84

Siswadi. (2018). Prinsip-Prinsip Hukum Dalam Praktik Asuransi Sebagai Solusi Menghindari Kerugian Atas Peristiwa Yang Terjadi Pada Lembaga Perasuransian. *Jurnal Ummul Qura*, XI(1), 152–160.

Siti Rohmah Noviah. (2022). Syarat Sah Perjanjian Asuransi yang Harus Diketahui.

<https://www.qoala.app/id/blog/perlindungan-diri/syarat-sah-perjanjian-asuransi/>

- Solso, L Robert. 2015. Kemampuan pemecahan masalah. Mawaddah (halaman 41)
- Suryono, A. (2022). Tanggung Jawab Penanggung dalam Asuransi Tanggung Jawab Hukum. *Privat Law*, 10(4), 1–12.
- Syamsiar, R. (2015). Manfaat Dan Mekanisme Penyelesaian Klaim Asuransi Prudential. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 7(1), 355–362. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v7no1.365>
- Tata Labora. 2022. Prosedur Penanganan Klaim Kendaraan Bermotor pada PT Asuransi Jasa Indonesia (persero) Kantor Cabang Pontianak, *Jurnal Berkala Ilmiah Mahasiswa Administrasi Bisnis*, Vol 1, No 1, 7-12
- Triangulasi Redaksi. 2024. Memahami Sosiologi Menurut Pandangan Emile Durkheim. www.triangulasi.com/2024/09/sosiologi-emile-durkheim.html