

**“ALUR PENYELESAIAN KLAIM MOBILKOE PADA PT.
ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA 1967 KANTOR
CABANG SOLO”**



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Program Studi Strata 1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh

Terisa Pamula Putri

20110096

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

2022

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

ALUR PENYELESAIAN KLAIM MOBILKOE PADA PT. ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA 1967 KANTOR CABANG SOLO

Disusun Oleh :

Terisa Pamula Putri

20110096

Telah disetujui dan disahkan dengan baik oleh Pembimbing Laporan Kuliah Kerja
Usaha, guna melengkapi persyaratan untuk dapat menempuh mata kuliah Tugas
Akhir

Program Studi Manajemen

Surakarta, maret 2023

Mengetahui

Dosen Pembimbing



(Andri Nurtantiono, S.E.,M.M.)

NIDN : 0616016701

Kepala Program Studi Manajemen



(Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A.)

NIDN : 0610119201

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL / COVER DALAM	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
LAPORAN KULIAH KERJA USAHA	
A. LATAR BELAKANG	1
B. DIVISI KERJA.....	4
C. AKTIVITAS.....	10
D. POKOK MASALAH	12
E. PEMBAHASAN	14
F. KESIMPULAN.....	24
G. SARAN	26
LAMPIRAN	27

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat-Nya sehingga laporan Kuliah Kerja Usaha di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, kota Surakarta dapat disusun dan selesai tepat waktu.

Terimakasih kepada Bapak Andri Nurtantiono sebagai dosen pembimbing. Sabar memberikan pengarahan selama saya mengerjakan laporan kuliah kerja usaha ini.

Terimakasih pula saya haturkan kepada seluruh pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung telah membantu sekaligus memberikan semangat dalam proses pengerjaan laporan kuliah kerja usaha.

Penuh dengan kesadaran diri, bahwasanya laporan kuliah kerja usaha ini masih banyak kekurangan, kelemahan yang masih perlu diperbaiki. Maka dari itu, segala bentuk masukan, saran, dan kritik dengan senang hati saya terima. Semoga di laporan kuliah kerja usaha di lain waktu akan menjadi lebih baik lagi.

Semoga laporan kuliah kerja usaha di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, Kota Surakarta hadir memberikan manfaat bagi yang membaca, dan tidak sekedar menjadi laporan yang tertumpuk di rak perpustakaan.

Surakarta, maret 2023



Terisa Pamula Putri

DAFTAR TABEL

1. Time schedule pembayaran klaim
2. Logbook kegiatan KKU

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar struktur organisasi PT Asuransi Umum BUMIDA 1967
2. Gambar Memilah Polis
3. Gambar Memilah LBB
4. Gambar Mencetak Polis

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Surat Keterangan Magang
2. Lampiran Absensi Magang

A. Latar belakang

Kendaraan bermotor di Indonesia menunjukkan perkembangan yang cukup pesat seiring dengan pertumbuhan industri otomotif. Laju pertumbuhan kendaraan bermotor pribadi khususnya mobil tampaknya jauh lebih menonjol dan mendominasi di kalangan masyarakat dibandingkan dengan kendaraan umum lainnya. Ini menunjukkan bahwa kebutuhan manusia akan kendaraan bermotor bukan hanya sebagai kebutuhan sarana angkutan saja, namun telah berkembang menjadi kebutuhan pribadi seseorang untuk tujuan sebagai media seseorang guna mengekspresikan status sosialnya. Kendaraan bermotor merupakan salah satu harta yang berharga dan mempunyai fungsi yang viral yaitu dalam hal pemenuhan kebutuhan sarana transportasi dalam kegiatan sehari – hari.

Seiring dengan beragam dan banyaknya kendaraan bermotor khususnya mobil yang beredar telah menimbulkan semakin padatnya kondisi lalu lintas dan risiko yang harus dihadapi oleh manusia juga semakin kompleks. Berhubung risiko itu hamper selalu melekat pada dalam kehidupan manusia, maka kita harus mengolahnya dengan sebaik – baiknya melalui suatu cara atau teknik – teknik tertentu agar dampak yang ditimbulkan tidak berpengaruh terhadap tujuan atau kegiatan manusia. Tindakan – tindakan atau usaha – usaha untuk untuk mengatasi risiko itu dikenal dengan nama Manajemen Risiko.

Dalam menghadapi setiap risiko, setiap orang memiliki cara yang berbeda – beda. Ada beberapa cara pengelolaan risiko yang digunakan untuk mengendalikan tingkat risiko finansial yang dihadapi, salah satunya dengan mengalihkan risiko. Apabila seseorang mengalihkan risiko kepada pihak lain, maka ia mengalihkan tanggung jawab finansial atas risiko tersebut kepada pihak lain, yang umumnya atas dasar pemberian imbalan. Cara yang paling umum bagi seseorang, keluarga, atau perusahaan untuk mengalihkan risiko adalah dengan ikut asuransi.

Asuransi adalah salah satu cara yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk membantu mereka dalam penyediaan jaminan finansial. Mengacu pada situs OJK,

Asuransi adalah perjanjian antara penyedia jasa layanan Asuransi (sebagai penanggung) dan masyarakat (sebagai pemegang polis). dan secara umum usaha asuransi merupakan suatu cara yang memberikan perlindungan kepada tertanggung apabila terjadi risiko dimasa mendatang. Apabila risiko tersebut benar – benar terjadi tertanggung akan mendapatkan ganti rugi sebesar nilai yang diperjanjikan antara tertanggung dengan penanggung. Sebagian orang menyadari perlunya memiliki jaminan finansial dan membeli asuransi untuk mencukupinya. Tetapi ada juga sebagian lainnya yang tidak menyadari betapa perlu dan pentingnya asuransi.

Di Indonesia perkembangan industri sangat berkembang dan sejalan dengan perkembangan dunia usaha pada umumnya. Dalam perkembangannya perusahaan asuransi di Indonesia banyak bersaing baik dari segi operasional maupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu perusahaan asuransi di Indonesia yang memiliki produk asuransi kendaraan khususnya mobil adalah PT. Asuransi Umum BUMIDA 1967. Perbedaan BUMIDA dengan asuransi yang lain terletak pada produk yang diperjualkan. BUMIDA adalah perusahaan asuransi yang bersifat umum. Salah satu cabang PT. Asuransi Umum BUMIDA 1967 terletak di Solo.

Sesuai hakikat dari pada asuransi bahwa seorang tertanggung dalam mempertanggungkan wajib membayar sejumlah uang yang disebut premi kepada perusahaan asuransi. Dilain pihak, Pemegang polis asuransi berhak mendapatkan atau melakukan klaim asuransi kepada perusahaan yang telah melakukan perjanjian sebelumnya jika hal-hal yang belum jelas tersebut benar-benar terjadi. Klaim asuransi sendiri adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu. Untuk dapat menjamin terpenuhinya pembayaran/kewajiban kepada Tertanggung, perusahaan asuransi memiliki prosedur pembayaran klaim yang telah di diatur dalam perjanjian polis.

Dalam industri asuransi, pembayaran klaim sering menjadi masalah. Pembayaran klaim yang bermasalah bisa saja diakibatkan bukan dari perusahaan

asuransi tetapi kesalahan pemegang polis karena tidak jujur dalam memberikan informasi yang sebenar – benarnya sebelum menjadi pemegang polis. Biasanya permasalahan dalam klaim pada umumnya terjadi karena kurang mengertinya pihak tertanggung di dalam proses dan prosedur penanganan klaim, hal inilah yang sebenarnya selalu menimbulkan pendapat bahwa pihak perusahaan asuransi terlihat memperlambat dan mempersulit terhadap penyelesaian klaim asuransi yang diajukan oleh tertanggung.

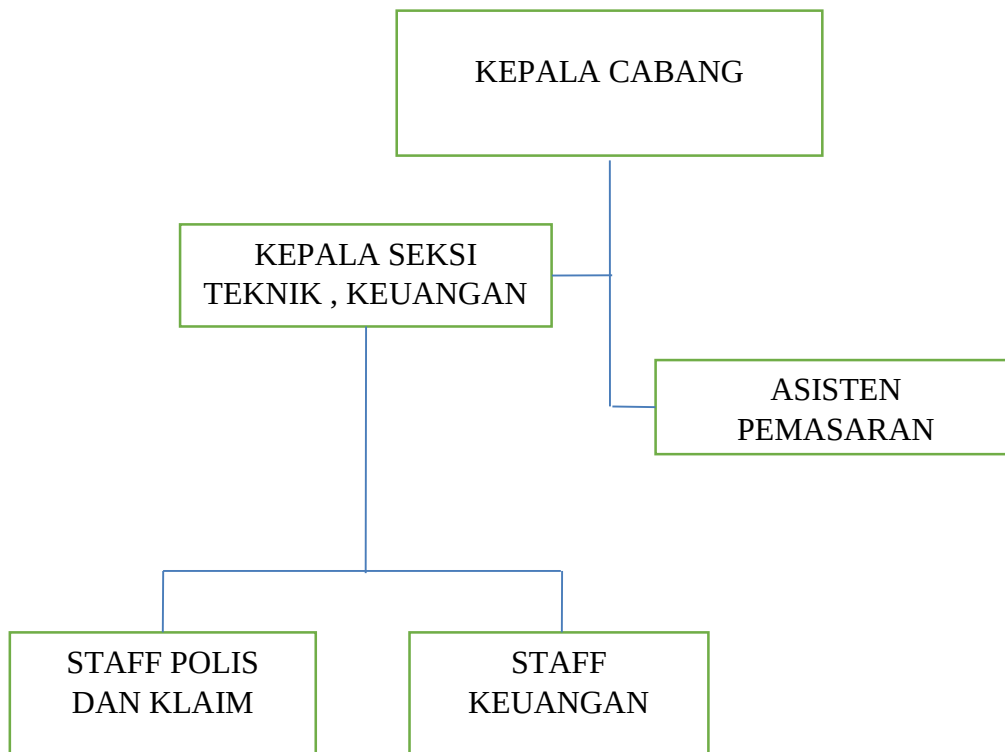
Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk membahas dalam bentuk laporan KKKU (Kuliah Kerja Usaha) dengan judul “**ALUR PROSES PENYELESAIAN KLAIM MOBILKOE DI ASURANSI PT. ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA 1967 “**

B. DIVISI KERJA

1. Struktur Organisasi

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 merupakan perusahaan yang bergerak di bidang asuransi atau petanggungan. PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 didirikan oleh Drs. H.I.K. Suprakto dan Mohammad S. Hasyim, MA sesuai dengan akte No. 7 tanggal 8 Desember 1967 dari Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo, SH yang berkedudukan di Jakarta. PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 memiliki beberapa cabang, salah satunya adalah cabang madya Solo. PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda cabang Solo memiliki beberapa divisi seperti divisi keuangan, divisi teknik, dan divisi pemasaran. Selain hal itu, struktur organisasi merupakan hal yang penting dalam sebuah perusahaan.

Struktur organisasi digunakan untuk memudahkan pimpinan perusahaan dalam mengatur dan mengkoordinasikan unit kerja atau bagian – bagian yang terlibat di dalam organisasi dalam usahanya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Struktur organisasi merinci pembagian kerja dan menunjukkan berbagai tingkatan aktivitas yang berkaitan satu sama lain. Salah satu unsur struktur organisasi yang baik adalah adanya pola interaksi dari hubungan kerja sama antar individu pada tiap bagian dari suatu perusahaan yaitu mengenai hubungan pembagian dan fungsi dari pekerjaan dilakukan serta wewenang yang seimbang baik vertical maupun horizontal. Adapun struktur organisasi PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Solo adalah sebagai berikut :



2. Tugas dan Wewenang atau *Job Description*

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Solo dalam melaksanakan kegiatan operasional, berdasarkan tugas dan wewenang yang disesuaikan dengan struktur organisasi. Tugas dan wewenang tersebut sebagai berikut :

Dinas dalam

a. Kepala Cabang

Kepala Cabang adalah seorang pejabat yang mana tugas dan tanggung jawab diberikan amanah oleh perusahaan untuk memimpin sebuah organisasi Kantor cabang. Kepala cabang berperan dalam melaksanakan pengembangan organisasi keagenan, kegiatan operasional produksi, operasional konservasi, operasional pengelolaan dana, dan kegiatan administrasi keuangan.

Kepala cabang bertanggung jawab kepada kepala wilayah, mengkoordinir dan membawahi :

- Kepala Unit Operasional
- Kepala Unit Administrasi
- Agen

b. Kasie Teknik, Keuangan dan Umum

Kasie teknik, keuangan, dan umum adalah seorang pejabat yang mana tugas dan tanggung jawabnya diberi kepercayaan oleh perusahaan untuk berperan dalam melaksanakan, membina, mengawasi, dan mengendalikan kegiatan administrasi keuangan, serta pelayanan kepada pemegang polis, dan coordinator agen. Yang mana tugasnya sebagai berikut :

- Menyelenggarakan system pembukuan dan pengawasan keuangan
- Menyelenggarakan dan mengatur anggaran yang berkaitan dengan pengeluaran dan pemasukan kas
- Memberikan informasi keuangan kepada pihak – pihak yang berkepentingan
- Melakukan analisa keuangan serta melaporkan data – data keuangan perusahaan kepada kepala cabang
- Memberikan saran – saran penyempurnaan system operasi, tata kerja, dan analisa di bidang asuransi kepada kepala cabang

c. Asisten Pemasaran

Asisten pemasaran adalah seorang pejabat yang mana tugas dan tanggung jawabnya diberi kepercayaan oleh perusahaan untuk berperan dalam melaksanakan, membina, mengendalikan kegiatan

pemasaran. Kasie pemasran bertanggung jawab kepada kepala cabang dan meng koordinir agen dalam unit kerjanya.

b. Staff Keuangan (Kasir)

Staff keuangan (kasir) merupakan seorang penjabat yang mana tugas dan tanggung jawabnya diberi kepercayaan untuk berperaan dalam melaksanakan tertib administrasi sirkulasi dan laporan keuangan. Bagian kasir berfungsi sebagai penerima pembayaran premi pertama dan mencocokkannya dengan faktur penerimaan kas yang diterima dari bagian Penata Usaha.

c. Staff klaim dan polis

- Membantu menyiapkan data/dokumen pendukung klaim
- Meneliti kondisi polis, pertanggungan serta pembayaran asuransinya atas klaim yang terjadi
- Meneruskan dokumen-dokumen pendukung klaim
- Membuat laporan penyelesaian klaim dan permasalahan klaim yang belum teratasi
- Filling berkas-berkas klaim, dan lain lain

d. Office Boy

- **Tugas Harian Office Boy**

Tugas office boy yang pertama adalah membersihkan komputer, kursi, meja beserta perlengkapan kantor lainnya. Biasanya hal ini dimulai pada awal kerja di pagi hari sebelum para pegawai berdatangan. Setelahnya, pekerjaan dilanjutkan dengan membersihkan lantai atau karpet. Perangkat yang digunakan biasanya adalah vacuum cleaner. Setelah dipastikan ruangan kerja bersih, seringkali para office boy ini menyiapkan minuman untuk para pegawai. Setelah jam kerja dimulai, seringkali office boy juga

diminta untuk mengantarkan atau menduplikasi dokumen dengan fotocopy. Tapi hal ini bersifat situasional dan tidak rutin. Hanya jika diminta saja. Hal ini berlangsung hingga siang hari dan jam istirahat. Pada jam istirahat, office boy juga harus bersedia jika diminta untuk membelikan makanan dan minuman karyawan. Tenang saja karena biasanya karyawan yang baik akan memberikan tips untuk pekerjaan satu ini. Setelahnya, tentu saja office boy juga harus membersihkan sisa-sisa makanan yang ditinggalkan oleh para karyawan. Selain mengambil perlengkapan dapur seperti misalnya piring dan gelas, sampah yang berserakan juga harus ikut dibersihkan. Office boy juga bertugas mencuci dan membersihkannya,

- **Tugas Mingguan/ Bulanan Office Boy**

Selain tugas rutin di atas, ada juga tugas mingguan atau bulanan yang wajib dikerjakan oleh office boy. Akan tetapi hal ini biasanya tergantung pada kebijakan perusahaan. Salah satunya adalah membersihkan ruangan keseluruhan. Jadi dijadwalkan untuk membersihkan total seluruh ruangan kantor pada saat menjelang libur.

Tidak hanya itu saja, ada juga beberapa perusahaan yang membebaskan tugas perawatan taman kantor pada office boy. Dari mulai melakukan penyiraman dan perawatan semuanya dihandle oleh office boy. Tapi ada juga perusahaan yang lebih memilih mengambil jasa perawatan taman dari luar untuk hasil maksimal.

- **Tugas Insidental atau Tugas Tambahan**

Selain kedua jenis tugas di atas, ada jenis tugas lain yang juga wajib dikerjakan oleh Office Boy. Tugas tersebut disebut sebagai tugas insidental. Salah satu yang paling sering adalah momen dimana office boy harus menyiapkan sajian untuk tamu perusahaan.

Ada juga momen seperti misalkan pada saat rapat. Biasanya office boy akan sibuk menyiapkan berbagai perangkat penting seperti misalnya mikrofon, proyektor dan berbagai peralatan penting lainnya. Tidak lupa juga untuk menyiapkan berbagai keperluan konsumsi para pegawai yang terlibat di dalamnya.

Dinas Luar

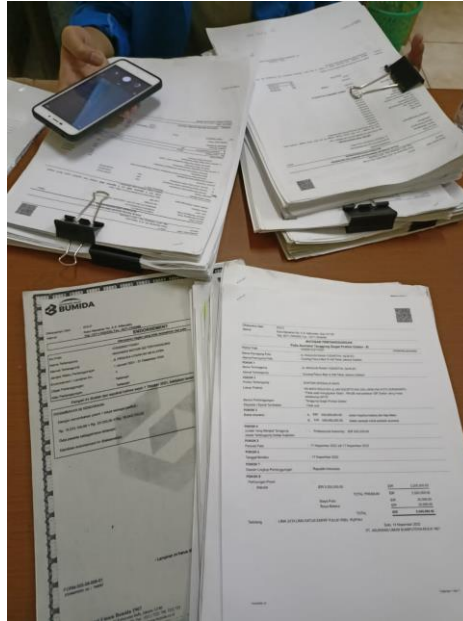
a. Supervisor

- Membawahi agen-agen dan melakukan pengawasan kegiatan agen.
- Membina dan memberi motivasi kepada para agen agar berusaha untuk dapat memenuhi target yang telah direncanakan.
- Menerima dan berusaha mengatasi permasalahan agen dalam menghadapi keluhan nasabah secara langsung.
- Bertanggung jawab langsung kepada kepala cabang.

b. Agen

- Mencari nasabah yang baru
- Mengarahkan nasabah yang baru terdaftar sebagai anggota Asuransi Bumida 1967 cabang Solo.

C. AKTIVITAS



Magang merupakan kegiatan mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman kerja praktis yang sesuai dengan bidang yang dipilih. Melalui kegiatan magang, yang merupakan perpaduan antar studi analisis dan aplikasi, mahasiswa diharapkan dapat mempelajari, mengamati, sekaligus memberikan pemecahan masalah atau saran terhadap setiap permasalahan yang muncul di perusahaan, sebagai salah satu ilmu pengetahuan dan keterampilan yang dilakukan selama kuliah.

Kegiatan magang yang dilakukan selama 2 bulan (01 Februari – 31 Maret) setiap hari Senin s.d Jumat dimulai pada pukul 09.00 s.d 16.00 sesuai dengan ketentuan jam kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dalam kegiatan praktek kerja magang ditempatkan bagian Accounting di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 yang beralamat di Ruko Manahan No. 8 JL. Adi Sucipto, Menahan, Solo.

Magang atau praktek kerja lapangan yang dilakukan penulis adalah sejenis bidang pekerjaan yang berhubungan dengan operasional perusahaan. Bagian ini

adalah bagian yang sangat penting bagi sebuah perusahaan agar berjalan dengan efektif dan efisien sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi perusahaan, karena bergantung pada operasional.

Selama magang di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Solo saya sebagai penulis melakukan kegiatan sebagai berikut :

a. Mencetak Polis

Kegiatan mencetak polis merupakan dimana penulis akan mencetak polis milik tertanggung. Proses pencetakan polis ini menggunakan aplikasi sistem yang ada di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Solo. Penulis hanya tinggal menulis nomor polis kemudian mengikuti langkah – langkah yang sudah diajarkan oleh bagian polis, kemudian ketika semua sudah dicek dan benar penulis akan mencetak menggunakan mesin print dan menggunakan kertas khusus yang ada di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967.

b. Untuk kegiatan selain mencetak polis yaitu pada bagian klaim. Bagian klaim biasanya aktivitasnya lebih banyak dari mencetak polis, berikut langkah – langkah penyelesaian klaim:

Pertama, tertanggung harus melapor pada pihak asuransi atau mitra kerja.

Kedua, pihak penanggung akan mencari bengkel rekanan yang berada di area tertanggung untuk membawa mobil tersebut ke bengkel.

Ketiga, pihak bengkel akan memberikan estimasi biaya yang akan dikeluarkan.

Keempat, jika pihak penanggung sudah mengacc biaya tersebut, pihak penanggung atau perusahaan akan menghubungi pihak bengkel dan memberikan SPK (Surat Perintah Kerja) untuk mengerjakan mobil tersebut.

Kelima, selama masa tunggu pengerjaan, perusahaan akan mengeluarkan LKS (Laporan Kerugian Sementara) dan ketika pengerjaan selesai maka perusahaan bisa mengeluarkan LKP (Laporan Kerugian Pasti).

Kegiatan tersebut dilakukan oleh penulis selama melakukan magang di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 dengan dipandu oleh para staff yang bertugas di bagian tersebut. Penulis juga mendapatkan pengetahuan mengenai cara untuk menyelesaikan klaim dan cara mencetak polis.

D. POKOK PERMASALAHAN

Berdasarkan indentifikasi pada latar belakang di atas dan untuk menurangi terjadinya pembahasan yang bertele – tele serta agar menjadi terarah dan efektif. Maka pembahasan dalam laporan ini penulis membatasi, hanya akan membahas masalah penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor khususnya mobil di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Solo. Dari pembatasan yang dilakukan oleh penulis tersebut, maka yang akan dibahas oleh penulis sebagai berikut :

1. Bagaimana proses penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor khususnya mobil (Mobilkoe) di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Solo
2. Syarat atau ketentuan yang ada dalam proses penyelesaian klaim asuransi Mobil di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Solo

E. PEMBAHASAN

1. Bagaimana Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Khususnya Mobil (Mobilkoe) Yang Dilakukan Di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Kantor Cabang Solo

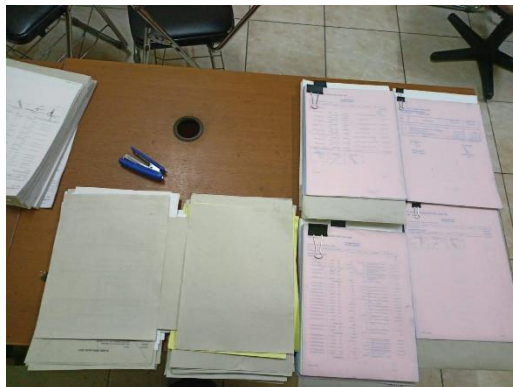
a. Kewajiban Tertanggung Dalam Hal Terjadi Kerugian Dan Kerusakan

Tertanggung setelah mengetahui atau seharusnya mengetahui adanya kerugian atau kerusakan atas mobil miliknya atau kepentingan yang dipertanggungkan, wajib memberitahu penanggung secara tertulis atau secara lisan yang diikuti secara tertulis kepada penanggung selambat-lambatnya 5 hari kalender sejak terjadinya kerugian atau kerusakan. Setelah itu, pihak penanggung menghubungi mitra kerja untuk memberitahu bahwa ada salah satu mobil tertanggung yang mengalami kerugian atau kerusakan. Kemudian penanggung akan mencari bengkel rekanan yang berada di sekitar tempat tinggal tertanggung dan menghubungi tertanggung untuk membawa mobilnya ke bengkel yang menjadi rekanan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967. Dalam hal terjadi kerugian atau kerusakan tertanggung wajib menjaga dan menyimpan sisa barang dan bagian kendaraan bermotor yang dapat diselamatkan. Ketentuan tersebut tidak dapat diartikan sebagai pengakuan tanggung jawab Penanggung berdasarkan Polis ini. Sisa barang dan bagian kendaraan bermotor yang telah mendapatkan ganti rugi menjadi hak penanggung. Tertanggung yang bertujuan memperoleh keuntungan dari jaminan polis ini tidak berhak mendapatkan ganti rugi apabila mengungkap fakta dan/atau membuat pernyataan yang tidak benar tentang hal-hal yang berkaitan kerugian dan/atau kerusakan yang terjadi.

TIME SCHEDULE PEMBAYARAN KLAIM

No	Uraian Pekerjaan	H a r i														Keterangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	Laporan Klaim															Tertang gung
2	Survey Klaim															Bumida
3	Kelengk apan Dokume n Klaim															Tertang gung
4	Pembayaran Klaim															Bumida

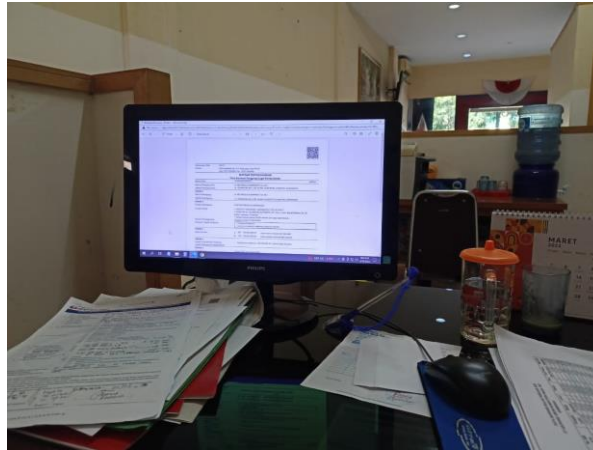
b. Penentuan Nilai Ganti Rugi dalam Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Khususnya Mobil (Mobilkoe) di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda Cabang Solo.



Kerugian sebagian adalah jika kerusakan tersebut dapat diperbaiki, di dasarkan pada biaya perbaikan yang layak. Jika kerusakan tidak dapat

diperbaiki, didasarkan pada perolehan suku cadang di pasar ditambah biaya pemasangan yang layak, jika barang yang rusak adalah merupakan pasangan dan set, maka yang akan diganti hanya bagian yang rusak, jika suatu suku cadang tidak diperjual-belikan dipasar bebas, penentu harga didasarkan pada harga yang tercatat terakhir di Indonesia atau tertanggung menyediakan suku cadang bersangkutan dan penanggung mengganti harga perolehan suku cadang tersebut termasuk biaya pemasangan yang layak. Kerugian total adalah berdasarkan harga yang sebenarnya. Kerugian total terjadi jika kerusakan atau kerugian karena suatu peristiwa yang dijamin oleh polis di mana biaya perbaikan, penggantian atau pemulihan ke keadaan semula sesaat sebelum terjadinya kerugian atau kerusakan yang sama atau lebih tinggi dari 75% dari harga sebenarnya atau jika terjadi pertanggungan di bawah harga sebagaimana dimaksud dalam polis dan tertanggung telah menerima pembayaran ganti rugi dari penanggung sebesar harga pertanggungan, tertanggung berhak atas sebagian nilai jual sisa barang yang dihitung secara proporsional antara selisih harga sebenarnya dengan harga pertanggungan terhadap harga sebenarnya. Jika suatu kerugian tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud, kerugian tersebut dianggap sebagai kerugian sebagian.

c. Cara Penyelesaian Dan Penetapan Ganti Rugi



Dalam hal terjadi kerugian atau kerusakan atas kendaraan bermotor atau kepentingan yang dipertanggungkan, penanggung berhak menentukan pilihannya atas cara melakukan ganti rugi untuk perbaikan di bengkel yang sudah tinjau oleh penanggung, pembayaran tunai dengan cek, biyet giro, transfer atau dengan cara lain, penggantian suku cadang atau kendaraan bermotor sesuai dengan merk, tipe, model dan tahun yang sama sebagaimana tercantum dalam polis. Bengkel yang sudah menerima mobil tertanggung akan melakukan estimasi barang apa saja yang perlu diganti dan yang bisa diperbaiki. Kemudian estimasi tersebut dikirim kepada pihak penanggung untuk melakukan penawaran. Jika estimasi tersebut tidak ada barang atau perbaikan yang perlu ditawarkan maka pihak penanggung akan menghubungi pihak bengkel bahwa sudah deal dengan estimasi yang ada. Untuk bengkel bisa mengerjakan atau melakukan perbaikan, bengkel menunggu adanya SPK (Surat Perintah Kerja) supaya bisa melakukan perbaikan. Tanggung jawab penanggung atas kerugian atau kerusakan terhadap kendaraan bermotor atau kepentingan yang dipertanggungkan adalah sebesar harga sebenarnya setinggi-tingginya sebesar harga

pertanggungan. Perhitungan besarnya harga kerugian setinggi-tingginya adalah sebesar selisih antara harga sebenarnya sesaat sebelum dengan harga sebenarnya sesaat setelah terjadinya kerugian atau kerusakan. Dalam hal ini kerugian tertanggung wajib melunasi premi yang masih terhutang untuk masa pertanggungan yang masih berjalan.

Pertanggungan dibawah harga jika pada saat terjadinya kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh risiko yang dijamin polis ini, harga pertanggungan kendaraan bermotor (mobil) lebih kecil dari harga sebenarnya dari kendaraan bermotor sesaat sebelum terjadinya kerugian atau kerusakan, maka tertanggung dianggap sebagai penanggungnya sendiri atas selisihnya dan menanggung sebagian kerugian yang dihitung secara proporsional. Perhitungan ini dilakukan sebelum pengurangan risiko sendiri yang tercantum dalam polis. Biaya penyelamatan, biaya wajar yang dikeluarkan oleh tertanggung jika terjadi kerugian akibat risiko yang dijamin untuk penjagaan, pengangkutan atau penarikan ke bengkel atau tempat lain untuk mengurangi atau menghindari kerugian atau kerusakan tersebut. Ganti rugi untuk biaya tersebut maksimal sebesar 0,5% dari harga pertanggungan kendaraan bermotor. Ganti rugi ini tidak dikurangi dari risiko sendiri. Selama masa tunggu pengerjaan mobil di bengkel, pihak penanggung akan mengeluarkan LKS (Laporan Kerugian Sementara). Bila masa perbaikan telah selesai bengkel memberikan bukti bahwa pengerjaan telah selesai dan mengirim tagihan kepada pihak penanggung untuk membayar tagihan sesuai dengan jumlah yang sudah tertera. Pihak staff klaim akan membuat Laporan Kerugian Pasti (LKP), Kemudian pihak keuangan akan membayar tagihan dari bengkel tersebut.

Adapun kerugian – kerugian lain yang biasa terjadi saat proses penyelesaian klaim adalah :

(1.) Pertanggungan Lain

Pada waktu pertanggungan ini dibuat, tertanggung wajib memberitahukan kepada penanggung pertanggungan-pertanggungan lain atas kendaraan bermotor atau kepentingan yang sama jika ada. Jika setelah pertanggungan ini dibuat, tertanggung kemudian menutup pertanggungan lainnya atas kendaraan bermotor atau kepentingan yang sama maka hal itu pun wajib diberitahukan kepada penanggung.

Ganti Rugi Pertanggungan Rangkap

Dalam hal terjadi kerugian atau kerusakan atas kendaraan bermotor atau kepentingan yang dipertanggungkan, apabila kendaraan bermotor atau kepentingan tersebut sudah dijamin pula oleh satu atau lebih pertanggungan lain dan jumlah seluruh harga pertanggungan polis yang ada (berlaku) lebih besar dari harga sebenarnya kendaraan bermotor atau kepentingan yang dimaksud itu sesaat sebelum terjadinya kerugian, maka jumlah ganti rugi maksimum yang dapat diperoleh berdasarkan polis ini berkurang secara proporsional menurut perbandingan antara harga pertanggungan polis ini dengan jumlah seluruh harga pertanggungan polis yang ada (berlaku) tetapi premi tidak dikurangi atau dikembalikan. Ketentuan ayat 1 di atas akan dijalankan, biarpun segala pertanggungan yang dimaksud itu dibuat dengan beberapa polis yang diterbitkan pada tanggal yang berlainan, jika pertanggungan atau semua pertanggungan itu tanggalnya terlebih dahulu dari pada tanggal polis ini dan tidak berisi ketentuan sebagaimana tersebut pada ayat 1 di atas. Pada saat terjadi kerugian atau kerusakan, tertanggung wajib memberitahukan secara tertulis pertanggungan-pertanggungan lain yang sedang berlaku atas kendaraan bermotor atau kepentingan yang sama pada saat terjadinya kerugian atau kerusakan.

- **Risiko Sendiri**

Untuk setiap kerugian atau kerusakan yang terjadi tertanggung menanggung terlebih dahulu jumlah risiko sendiri yang tercantum dalam polis yaitu sebesar RP. 300.000,- per kejadian untuk risiko sendiri kerusakan sebagian, risiko sendiri akibat pencurian yaitu 5% of TSI, risiko sendiri untuk RSCC, RSMD, dan TS yaitu 10% of claim paid min Rp. 500.000,- , dan untuk risiko sendiri akibat bencana alam (gempa bumi, tsunami, letusan gunung berapi, banjir dan angin topan) yaitu 10% of claim paid min Rp. 500,000,-. Apabila terdapat pertanggungan dibawah harga sebagaimana diatur dalam polis ini, maka perhitungan ganti rugi berdasarkan pertanggungan dibawah harga. Yang harus dilakukan pada saat terjadinya kerusakan karena kecelakaan dan ingin mengajukan Klaim kepada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 adalah ketika terjadinya kerugian si tertanggung wajib melaporkan ke asuransi sesuai dengan ketentuan standart polis yaitu datang ke kantor PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Kantor Cabang Solo dan melengkapi dokumen awal klaim seperti menunjukkan peserta polis asuransi, SIM si pengemudi yang asli atau fotocopy, STNK kendaraan, Isi kronologis kejadian saat terjadinya kerugian, Surat keterangan Kepolisian bila mana dibutuhkan saat terjadinya kecelakaan lalu lintas, Setelah lengkap lalu pihak asuransi survei langsung ke lapangan dan pihak asuransi menyerahkan laporan survei yang sudah di survei. Pihak bengkel membuat estimasi biaya perbaikan dan pihak asuransi menerima estimasi biaya dari bengkel lalu terbitlah surat perintah kerja, setelah bengkel menerima surat perintah kerja sesuai estimasi setelahnya kendaraan bila mana selesai dikerjakan, maka tagihan pun diterima pihak asuransi dan asuransi mengajukan dana dan sudah di acc maka total biaya langsung dibayar ke pihak bengkel. Jika ada beberapa dokumen klaim yang belum lengkap maka pihak asuransi akan meminta dokumen yang harus dilengkapi.

2. SYARAT DAN KETENTUAN PROSES PENYELESAIAN KLAIM MOBILKOE PT. ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA 1967 KANTOR CABANG SOLO

MobilKoe merupakan produk asuransi PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 yang simple dan terjangkau yang memberikan perlindungan risiko comprehensive atas mobil anda ditambah benefit – benefit yang banyak seperti :

- a. jaminan huru hara / RSCC,
- b. Jaminan kerusakan / RSMD,
- c. Jaminan terrorism & Sabotase,
- d. Jaminan TJH III,
- e. Santunan Meninggal Kecelakaan bagi pengemudi
- f. Santunan Meninggal Kecelakaan bagi penumpang maks 5 orang
- g. Santunan biaya pengobatan kecelakaan bagi pengemudi
- h. Santunan biaya pengobatan kecelakaan bagi penumpang
- i. Santunan ganti rugi kehilangan barang pribadi yang terdapat dalam kendaraan yang mengalami total loss (kecelakaan dan pencurian)
- j. Santunan pengurusan dokumen kendaraan Total Loss
- k. Santunan biaya transportasi pada saat mobil diperbaiki di bengkel maksimal Rp.250.000 / hari maks 5 hari
- l. Jaminan bencana alam (gempa bumi, tsunami, letusan gunung berapi, banjir dan angin topan)
- m. Bengkel authorized

Selain jaminan – jaminan tambahan tersebut, PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang solo juga memiliki jaminan utama yaitu ALL RISK (PSAKBI).

Kendaraan mobil yang akan diasuransikan juga memiliki beberapa ketentuan seperti :

- a. Maksimal usia kendaraan adalah 5 tahun (> 5 tahun dikenakan loading)
- b. Penggunaan Kendaraan (pribadi / dinas (non komersil))
- c. Jenis Kendaraan (Sedan / Minibus / Jeep / Station Wagon)
- d. Bengkel (Rekanan terpilih atau Authorized)
- e. Biaya administrasi polis dan materai (GRATIS)

Untuk permintaan khusus penggunaan bengkel Authorized dikenakan tambahan premi sebesar 0.25% dari harga pertanggungan.

Dalam proses penyelesaian klaim PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 memiliki beberapa ketentuan seperti :

- e. Kendaraan diperbaiki di bengkel rekanan (rekanan terpilih dan authorized) PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967
- f. Untuk permintaan khusus pelayanan klaim menggunakan bengkel authorized dikenakan premi tambahan sebesar 0.25 % dari harga pertanggungan.
- g. Kondisi yang tidak dijamin dalam asuransi Mobilkoe adalah :
 - Premi asuransi belum terbayar
 - Pemakaian kendaraan di sewakan atau dikomersilkan
 - Pencurian yang dilakukan oleh prang yang berada dalam pengawasan pemegang polis asuransi (keluarga, sopir, orang yang bekerja pada pemegang polis asuransi)

- Pengecualian – pengecualian yang tercantum dalam kondisi polis, kecuali yang ditegaskan kembali untuk dijamin dan tertera dalam klasula.
- Kendaraan yang dipergunakan di daerah / provinsi Maluku
- Pengemudi yang tidak memiliki SIM atau masa berlaku SIM telah kadaluasa

Adapun kendala – kendala yang terjadi di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang solo adalah kurangnya pengetahuan tertanggung ataupun masyarakat akan tata cara atau prosedur penyelesaian klaim secara benar. Karena banyak masyarakat atau tertanggung yang belum paham akan prosedur penyelesaian klaim sehingga sering kali terjadi kesalahpahaman yang menyebabkan tertanggung menyalahkan pihak asuransi.

F. KESIMPULAN

Dari uraian-uraian dan pembahasan dilakukan penulis di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Solo dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

Prosedur penyelesaian klaim mobil dilakukan dari tahapan Tertanggung setelah mengetahui atau seharusnya mengetahui adanya kerugian atau kerusakan atas mobil miliknya atau kepentingan yang dipertanggungkan, wajib memberitahu penanggung secara tertulis atau secara lisan yang diikuti secara tertulis kepada penanggung selambat-lambatnya 5 hari kalender sejak terjadinya kerugian atau kerusakan. Setelah itu, pihak penanggung menghubungi mitra kerja untuk memberitahu bahwa ada salah satu mobil tertanggung yang mengalami kerugian atau kerusakan. Kemudian penanggung akan mencari bengkel rekanan yang berada di sekitar tempat tinggal tertanggung dan menghubungi tertanggung untuk membawa mobilnya ke bengkel yang menjadi rekanan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 kantor cabang Solo.

Setelah proses tersebut yaitu pada tahapan Bengkel yang sudah menerima mobil tertanggung akan melakukan estimasi barang apa saja yang perlu diganti dan yang bisa diperbaiki. Kemudian estimasi tersebut dikirim kepada pihak penanggung untuk melakukan penawaran. Jika estimasi tersebut tidak ada barang atau perbaikan yang perlu ditawarkan maka pihak penanggung akan menghubungi pihak bengkel bahwa sudah deal dengan estimasi yang ada. Untuk bengkel bisa mengerjakan atau melakukan perbaikan, bengkel menunggu adanya SPK (Surat Perintah Kerja) supaya bisa melakukan perbaikan. Tanggung jawab penanggung atas kerugian atau kerusakan terhadap kendaraan bermotor atau kepentingan yang dipertanggungkan adalah sebesar harga sebenarnya setinggi-tingginya sebesar harga pertanggungan.

Untuk proses yang terakhir adalah Selama masa tunggu pengerjaan mobil di bengkel, pihak penanggung akan mengeluarkan LKS (Laporan Kerugian Sementara). Bila masa perbaikan telah selesai bengkel memberikan bukti bahwa pengerjaan telah selesai dan mengirim tagihan kepada pihak penanggung untuk membayar tagihan

sesuai dengan jumlah yang sudah tertera. Pihak staff klaim akan membuat Laporan Kerugian Pasti (LKP), Kemudian pihak keuangan akan membayar tagihan dari bengkel tersebut.

Dalam proses penyelesaian klaim PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 memiliki beberapa ketentuan seperti :

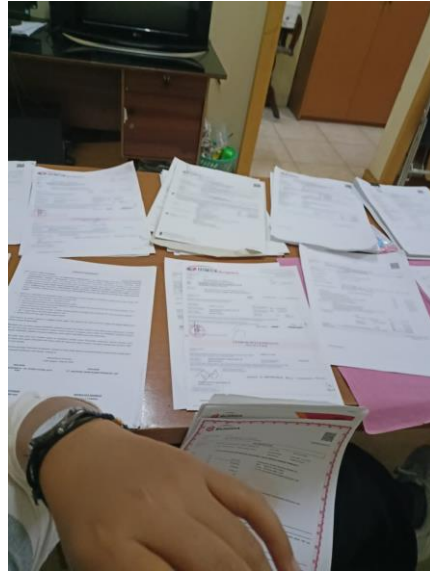
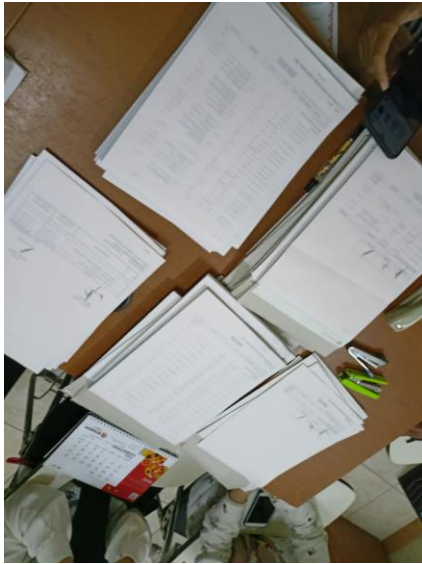
- a. Kendaraan diperbaiki di bengkel rekanan (rekanan terpilih dan authorized) PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967
- b. Untuk permintaan khusus pelayanan klaim menggunakan bengkel authorized dikenakan premi tambahan sebesar 0.25 % dari harga pertanggungan.
- c. Kondisi yang tidak dijamin dalam asuransi Mobilkoe adalah :
 - Premi asuransi belum terbayar
 - Pemakaian kendaraan di sewakan atau dikomersilkan
 - Pencurian yang dilakukan oleh prang yang berada dalam pengawasan pemegang polis asuransi (keluarga, sopir, orang yang bekerja pada pemegang polis asuransi)
 - Pengecualian – pengecualian yang tercantum dalam kondisi polis, kecuali yang ditegaskan kembali untuk dijamin dan tertera dalam klasula.
 - Kendaraan yang dipergunakan di daerah / provinsi Maluku
 - Pengemudi yang tidak memiliki SIM atau masa berlaku SIM telah kadaluarsa.

G. SARAN

Dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kepada para tertanggung seperti pada umumnya dan pelaksanaan penyelesaian klaim yang lebih baik oleh PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Solo dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Tertanggung harus mengetahui hak dan kewajibannya, untuk itu dapat bertanya kepada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda Cabang Solo.
2. Perlu kiranya karyawan maupun mitra kerja PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda Cabang Solo memberikan sosialisasi yang lebih intensif tentang penjelasan hak dan kewajiban tertanggung dan proses penyelesaian klaim mobilkoep yang tepat serta komunikasi yang lebih baik dengan tertanggung agar tidak terjadi kesalahpahaman atau bisa dengan menyebarkan brosur yang berisikan prosedur penyelesaian klaim untuk para tertanggung.
3. Hendaknya diadakan kembali penyederhanaan mengenai prosedur penyelesaian klaim yang standarnya 14 hari menjadi lebih singkat, dan penyederhaan administrasi dan keuangan supaya tidak terjadi pengajuan klaim yang tidak tepat pada waktunya sehingga dapat mengakibatkan terlambatnya penyelesaian pembayaran klaim

LAMPIRAN



LOGBOOK KEGIATAN KCU

STIE SURAKARTA

No	Tanggal	Kegiatan
1.	1 Februari 2023	Mengurutkan nomor polis
2.	2 Februari 2023	Memilah LBB (Laporan Bulan Berjalan)
3.	3 Februari 2023	Memilah LBB (Laporan Bulan Berjalan)
4.	6 Februari 2023	Menginput Data
5.	7 Februari 2023	Memilah jenis polis dan menurutkan nomor polis
6.	8 Februari 2023	Memasukkan polis ke odner
7.	10 Februari 2023	Pengenalan Bumida
8.	13 Februari 2023	Memilah MOU Bengkel
9.	14 Februari 2023	Memberikan Cap dalam Surat Laporan
10.	15 Februari 2023	Rapat pemaparan program kerja Bumida Jogja dan Bumida Solo di Hotel cokro Jogja
11.	17 Februari 2023	Zoom sarasehan jumat pintar
12.	20 Februari 2023	
13.	23 Februari 2023	Memilah Polis dan Menginput Data Nagamas
14.	24 Februari 2023	Menginput data mentah sekolah dari jenjang KB hingga SMA se Solo Raya
15.	27 Februari 2023	Pengenalan Materi Pemasaran
16.	28 Februari 2023	Pengenalan Personal Branding
17.	1 Maret 2023	Pengenalan Materi Tentang Pemasaran
18.	2 Maret 2023	Menginput Data Nagamas
19.	3 Maret 2023	Mengurutkan dan memilah nomor polis
20.	6 Maret 2023	Memilah LBB (Laporan Bulan Berjalan)
21.	7 Maret 2023	Input data
22.	8 Maret 2023	Serah terima jabatan Kepala cabang Bumida Solo dan Kepala Cabang Syariah Yogyakarta di Hotel ASTON
23.	9 Maret 2023	Memasukkan Polis ke dalam otner dan menginput data
24.	10 Maret 2023	Mencetak polis
25.	13 Maret 2023	Memilah data – data lama
26.	14 Maret 2023	Menginput data
27.	15 Maret 2023	Menginput data
28.	16 Maret 2023	Scan data
29.	17 Maret 2023	Kegiatan bersama mitra kerja
30.	20 Maret 2023	Menginput data dan pengecekan data MOU bengkel
31.	21 Maret 2023	Mencetak polis
32.	27 Maret 2023	Input data tutup buku

SURAT KETERANGAN

Nomor : 020-EXT/S.KET/BMD-SLO/IV/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Terisa Pamula Putri
NIM : 20110096
Prog. Pendidikan : Strata Satu (S1)
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : STIE Surakarta

Adalah benar telah magang di PT. Asuransi Umum BUMIDA 1967 untuk kepentingan persyaratan dari kampus selama kurang lebih 2 (Dua) bulan, yaitu dari tanggal 01 februari 2023 s/d 31 Maret 2023.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagai salah satu persyaratan administratif kampus agar dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 04 April 2023
PT. Asuransi Umum BUMIDA 1967



Arif Rakhmadi, S.Pd. MM
Kepala Cabang



DAFTAR HADIR MAHASISWA STIE SURAKARTA
KEGIATAN KULIAH KERJA USAHA (KKU)

Nama Mahasiswa : TERISA, PAMULA PUTI
NIM : 20100936
Pembimbing : ANDE, NURHARTONO, S.E., M.M.
No. Telp Pembimbing :
Nama Instansi : PT. ASURANSI UMUM BUNYIDA 1967
Alamat Instansi : JUDJO, MANAHAN, NO. 6, RT. 01, SAKITLO, KEMUNING, SELU
Nama Pimpinan :
No. Telp Pimpinan :
Periode :
Sumbarta,

FEBRUARI 2023																											
KAMU	KAMU	REKAT	KARTU	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	1/2 hari	✓	✓	✓	LIBUR		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

MARET 2023																												
KAMU	KAMU	REKAT	KARTU	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓				✓	LIBUR	✓	✓			✓	✓	✓

APRIL 2023																											
KARTU	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT	REKAT
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
						LIBUR															LIBUR						

Sumbarta,
Pimpinan/Kepala Instansi
(*[Signature]*)
Kepada Cahang