

**ANALISIS PELAKSANAAN PENGAJUAN KLAIM ASURANSI  
KENDARAAN BERMOTOR (OTO) DI PT. ASURANSI JASA INDONESIA  
CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

**ADI NURRAHMAN**  
**NIM. 083 143 305**

Dosen Pembimbing:

**Toton Fanshurna, M.E.I.**  
**NIP. 19811 224 201101 1 008**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
APRIL 2019**

**ANALISIS PELAKSANAAN PENGAJUAN KLAIM ASURANSI  
KENDARAAN BERMOTOR (OTO) DI PT. ASURANSI JASA INDONESIA  
CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syari'ah

**Oleh:**

**Adi Nurrahman**  
NIM. 083143305

Disetujui Oleh Pembimbing



**Toton Fanshurna, M.E.I.**  
NIP. 19811 224 201101 1 008

**ANALISIS PELAKSANAAN PENGAJUAN KLAIM ASURANSI  
KENDARAAN BERMOTOR (OTO) DI PT. ASURANSI JASA INDONESIA  
CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**


Telah diuji dan diterima untuk memenuhi  
salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syari'ah

Hari : Jum'at

Tanggal : 05 April 2019

Tim Penguji

Ketua



  
Agung Parmono, SE., M.Si.  
NIP.197512162009121002

Sekretaris

  
Nur Hidayat, SE., M.M.  
NUP.201603132

Anggota:


1. Dr. Nurul Widyawati IR, S.Sos, M.Si.
2. Toton Fanshurna, M.E.I.

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM  
NIP.19710727 200212 1 003

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

*Wahai orang-orang yang beriman, bertawaqwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Dan bertawqwalah kepada Allah. Sungguh Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan. (Q.S. Al-Hasyr: 18)<sup>1</sup>*

“Ahsan Min Ma Yuro. Artinya: Lebih baik dari apa yang kita lihat”  
(Penulis)

IAIN JEMBER

---

<sup>1</sup> Al-Qur'an QS Al-Hasyr Ayat-18

## PERSEMBAHAN

Segala puji kepada ALLAH SWT, yang telah memberikan kesehatan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini. Tak lupa pula shalawat dan salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada kekasih Allah yakni NABI MUHAMMAD SAW yang telah mengajak kita (manusia) keluar dari zaman jahiliyah dengan adanya *Dinul Al-Islam*. Kemudiann secarik persembahan selanjutnya ini tiada akan bisa menghapus peran orang-orang tercinta yang telah men-*support* sehingga terciptanya karya kecil yang terbingkai dalam bentuk *Skripsi* ini. Dari ini itu idzinkanlah saya mencantumkan nama-nama yang saya anggap masuk dalam deretan paling penting sepanjang perjalanan menuju kesuksesan ini.

1. Kedua orang tua, ayah Joksan dan ibu Sutriyah, Motivator terhebat dalam hidupku yang tidak pernah jemu mendo'akan, menyayangiku, menghadapi kerasnya hidup tanpa mengeluh, untuk mengujudkan hal yang tidak mungkin menjadi mungkin, atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarkanku sampai saat ini, tak pernah cukup penulis membalas cinta beliau
2. Keluarga tersayang, Kakak saya Hamsuri terima kasih atas kasih sayang, nasehat dan perhatian yang diberikan untuk semua keberhasilan selama ini.
3. Semua keluarga yang selalu mendoakan kesuksesan saya.
4. Terimakasih kepada Keluarga Besar Kumpulan Mahasiswa Netral (KUMAN) yang telah mebesarkan nama baik saya khususnya di IAIN Jember dan mengajarkan saya arti persaudaraan yang sebenarnya.

5. Dosen pembimbing yang telah memberi arahan intelektual maupun dukungan moril dan spiritual, salam hormat-ta'dzim dan terimakasih saya haturkan.
6. Organisasi terhebat yang menjadi rumah dalam memahami proses yang begitu berharga “Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia” PMII IAIN JEMBER.
7. Sahabat-sahabat seperjuangan angkatan “Gerimis rayon FEBI” yang sering sekali saya repotkan didalam berbagai moment sampai terselesaikannya skripsi ini juga tak lepas dari tularan semangat dan motivasi dari mereka semua.
8. Semua senior yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas kesabaran dalam membimbing saya untuk berproses dengan sebaik-baiknya.
9. Big Family of J6 Prodi PS'14 yang telah bersama-sama mengarungi bahtera akademisi selama ini.
10. Almamater yang saya banggakan Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember sebagai tempat menuntut ilmu.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana dapat terselesaikan dengan lancar.

Keberhasilan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M. selaku Rektor IAIN Jember yang memberikan fasilitas selama berada di IAIN Jember
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang sudi meluangkan waktunya untuk menyetujui hasil skripsi yang telah diselesaikan oleh penulis.
3. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam FEBI IAIN Jember yang sudi meluangkan waktunya untuk menyetujui hasil skripsi yang telah diselesaikan oleh penulis.
4. Ibu Nurul Setianingrum S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI IAIN Jember yang sudi meluangkan waktunya untuk menyetujui hasil skripsi yang telah diselesaikan oleh penulis.
5. Bapak Toton Fanshurna, M.E.I. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

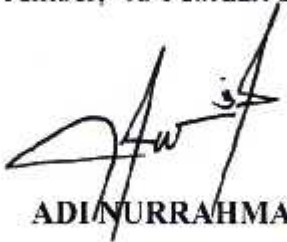
6. Tim penguji skripsi.

Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, yang mana kekurangan pasti ada didalamnya. Oleh karenanya penulis mengharap kritik dan saran dari pembacanya.

Dengan harapan mendapat ridlo Allah SWT, semoga karya ilmiah ini dapat menjadi manfaat dan barokah di dunia dan akhirat bagi penulis, pembaca serta semua elemen yang membantu terselesainya skripsi ini.

Amiin Allahumma Amiin.

Jember, 13 Februari 2019



ADI NURRAHMAN

IAIN JEMBER



## ABSTRAK

**Adi Nurrahman, Toton Fanhurna, M.E.I, 2019:** *Analisis Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor (OTO) di PT Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember.*

Asuransi kendaraan bermotor adalah suatu pertanggungan kerugian yang khusus untuk melindungi tertanggung dalam adanya risiko kerusakan atau kerugian yang ditimbulkan dari berbagai macam kejadian yang menyangkut hingga kepemilikan kendaraan bermotor. Dalam hal asuransi tertanggung dapat mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan pembayaran ganti kerugian atas terjadinya risiko, dimana risiko tersebut harus termuat dalam polis. Dalam praktiknya proses pengajuan klaim menjadi polemik yang sulit dipecahkan terkadang terjadi masalah-masalah yang menghambat prosedur klaim.

Fokus Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah: (1) Bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember?, dan (2) Bagaimana proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember?

Tujuan Penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, dan (2) untuk mengetahui proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember.

Untuk mengidentifikasi masalah tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber.

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan di PT. Asuransi JASINDO Cabang Jember, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember yaitu tertanggung harus melaporkan kerugian termasuk kronologi kejadian, membawa dokumen asli polis, sertifikat, lampiran/endorsmen, STNK, BPKB, faktul pembelian, blangko kwitansi dan surat penyerahan hak milik yang sudah ditanda-tangani tertanggung, Surat keterangan kepolisian daerah dalam hal kehilangan, bukti pemblokiran STNK dalam pada saat kejadian dan KTP. (2) Proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember dilakukan beberapa tahap, yaitu perusahaan menerima berkas pengajuan klaim dari nasabah, data yang diterima dimasukkan kedalam sistem CAC (*Claim Administrasi Center*). Kemudian dilakukan pemeriksaan bukti penutupan berupa polis, endorsement, bukti pembayaran premi, mengisi form klaim dan verifikasi klaim. Kemudian data yang telah terkumpul apabila sesuai maka akan dibuatkan SPK (Surat Perintah Kerja) untuk di bawa ke bengkel rekanan perusahaan. Lalu staf klaim menerima kwitansi dan surat pernyataan puas dari tertanggung apabila kendaraan sudah diperbaiki.

Kata kunci: Analisis Pengajuan Klaim, Asuransi JASINDO Cabang Jember.

## ABSTRACT

**Adi Nurrahman, Toton Fanshurna, M.E.I, 2019:** Analysis of Submission of Motor Vehicle Insurance (OTO) Claims at PT. Asuransi Jasa Indonesia Branch Jember.

Motor vehicle insurance is a special loss insurance to protect the insured in the risk of damage or loss arising from various types of events involving up to ownership of motorized vehicles. In the case of insured insurance can submit a claim to the insurance company to get compensation for the occurrence of the risk, which the risk must be contained in the policy. In practice the process of filing a claim becomes a polemic that is difficult to solve, sometimes problems occur that hinder claims procedures.

Focus to the problems who Researched in this paper are: (1) What is the procedure for submitting motor vehicle insurance claims (OTO) at PT. Asuransi Jasa Indonesia Branch Jember?, and (2) How is the decision making process for motor vehicle insurance claims (OTO) at PT. Insurance Services Indonesia Branch Jember?.

The purpose of this research is (1) to find out the procedure for submitting motor vehicle insurance claims (OTO) at PT. Insurance Service Indonesia Branch Jember, and (2) to find out about the decision making process for motor vehicle insurance claims (OTO) at PT. Asuransi Jasa Indonesia Branch Jember.

To identify the problem, this research uses a qualitative approach and type of field research. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. The technique of checking the validity of the data used is the source triangulation technique.

Based on the research that researchers have done at PT. JASINDO Insurance Branch of Jember, then conclusions can be drawn as follows: (1) Procedure for submitting motor vehicle insurance claims (OTO) at PT. Asuransi Jasa Indonesia Branch Jember, namely the insured must report losses including the chronology of events, bring original policy documents, certificates, attachments / endorsements, vehicle registration, BPKB, purchase facts, receipt and receipt of signed ownership rights, regional police certificate in the case of loss, proof of blocking the vehicle registration in the event and ID card. (2) Decision making process for motor vehicle insurance claims (OTO) at PT. Insurance Services Indonesia Branch Jember is carried out several stages, namely the company receives a file filing a claim from the customer, the data received is entered into the system Administrative Claim Center. Then check the proof of closure in the form of policy, endorsement, proof of premium payment, fill out the claim form and claim verification. Then the data that has been collected if appropriate, will be made Work Order to be brought to the company's partner workshop. Then the claim staff receives a receipt and a statement of satisfaction from the insured if the vehicle has been repaired

Keywords: Analysis of Claim Submission, Jasindo Insurance Branch Jember.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Definisi Istilah.....	10
F. Sistematika Pembahasan.....	13
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	15
B. Kajian Teori .....	23
1. Asuransi .....	23
2. Klaim.....	33
3. Asuransi Kendaraan Bermotor.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	56
B. Lokasi Penelitian.....	56
C. Subyek Penelitian.....	57
D. Teknik Pengumpulan Data.....	57
E. Analisis Data.....	61
F. Keabsahan Data .....	62

G. Tahapan-Tahapan Penelitian.....	63
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS</b>	
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	66
1. Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Jasa Indonesia .....	66
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	68
3. Struktur Organisasi Perusahaan .....	69
4. Deskripsi Jabatan .....	70
5. Letak Geografis Objek Penelitian.....	74
6. Produk-produk PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember .....	75
B. Penyajian Data dan Analisis .....	93
1. Prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor (oto) PT. Asuransi jasa Indonesia di Kabupaten Jember.....	93
2. Proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor (oto) PT. Asuransi jasa Indonesia di Kabupaten Jember .....	97
C. Pembahasan Temuan .....	98
1. Prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor (oto) PT. Asuransi jasa Indonesia di Kabupaten Jember.....	99
2. Proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor (oto) PT. Asuransi jasa Indonesia di Kabupaten Jember .....	102
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	105
B. Saran-saran.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
1. Matrik Penelitian	
2. Jurnal Penelitian	
3. Pedoman Wawancara	
4. Dokumentasi (Foto-Foto)	
5. Surat Keterangan Izin Penelitian	
6. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
7. Pernyataan Keaslian Tulisan	
8. Biodata Penulis	

## DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Jumlah Kendaraan bermotor .....	5
1.2 Tabel Jumlah Kecelakaan Kendaraan Bermotor Tahun 2018.....	6
1.3 Tabel Jumlah Kecelakaan Kendaraan Bermotor Tahun 2019.....	6
2.1 Persamaan dan Perbedaan Kajian Terdahulu .....	21
4.1 Premi Jasindo Sekolah .....	82
4.2 Santunan dan Premi Jasindo Mudik.....	90



## DAFTAR GAMBAR

4.1 Struktur Organisasi .....	69
4.2 Alur Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Kerugian .....	96
4.3 Alur Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Kehilangan .....	96



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Asuransi merupakan suatu kegiatan pemindahan atau pengalihan risiko untuk mencegah terjadinya kerugian besar yang disebabkan oleh risiko-risiko tertentu. Risiko-risiko tertentu yang dimaksud tersebut diantaranya berupa risiko kematian, risiko kecelakaan, risiko sakit, risiko kerusakan, risiko kebakaran, risiko kehilangan dan lain-lain.<sup>2</sup>

Asuransi menurut KUHD pasal 246 adalah “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian yang mana seorang penanggung menginkatkan diri pada tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberi penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang memungkinkan di deritanya karena suatu peristiwa yang tak tentu”.<sup>3</sup>

Asuransi dibagi menjadi tiga jika dilihat dari segi fungsinya yaitu asuransi non-jiwa (*nonlife insurance*), asuransi jiwa (*life insurance*), dan reasuransi (*reinsurance*). Pada asuransi jiwa, risiko yang dijamin oleh perusahaan asuransi adalah risiko pada jiwa atau meninggalnya seseorang. Pada asuransi non-jiwa, risiko yang ditanggulangi adalah risiko dari suatu peristiwa yang tidak pasti, seperti asuransi kebakaran, asuransi pengangkutan, asuransi kecelakaan, asuransi kendaraan bermotor, dan lainnya.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Risiko; Teori, Kasus, dan Solusi* (Bandung: Alfabeta, 2014), 202.

<sup>3</sup> Ibid., 202.

<sup>4</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pers: 2012), 263.

Tujuan diadakannya asuransi adalah adanya pengganti kerugian dari penanggung kepada tertanggung. Namun dalam pelaksanaan penyelesaian klaim sering kali ditemukan berbagai permasalahan. Permasalahan dapat muncul dan disebabkan oleh penanggung maupun tertanggung. Klaim adalah tuntutan atas sesuatu karena tidak sesuai dengan kenyataan.<sup>5</sup> Dalam hal ini tertanggung dapat mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan pembayaran ganti rugi anatas terjadinya risiko, dimana risiko tersebut harus termuat dalam polis.<sup>6</sup>

Perusahaan asuransi adalah salah satu opsi perusahaan yang mau dan sanggup menanggung setiap risiko yang akan dihadapi nasabahnya baik perorangan maupun badan usaha. Hal ini disebabkan perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang melaukan usaha pertanggungangan terhadap risiko yang dihadapi nasabahnya. Keberadaan asuransi di tengah masyarakat sangatlah dibutuhkan, khususnya dalam mengarungi kehidupan dalam rangka mensejahterakan masyarakat.<sup>7</sup>

PT. Asuransi Jasa Indonesia adalah satu-satunya badan usaha milik negara yang bergerak dibidang asuransi kerugian umum. Asuransi jasindo berdiri pada 2 Juni 1973 sebagai hasil penggabungan antara PT. Asuransi Bendasraya dengan PT. Umum International Under Writers. Asuransi Jasindo merupakan perusahaan asuransi yang dimiliki 100% oleh Negara Republik Indonesia yang menerima pertanggungangan asuransi baik langsung maupun tidak langsung. Didirikan pada tahun 1973, Asuransi Jasindo telah memiliki

---

<sup>5</sup>Pius Abdillah, *KamusLengkapBahasa Indonesia* (Surabaya: Arkola, 2008), 325.

<sup>6</sup> Kasmir, *Bank danLembagaKeuanganLainnya* (Jakarta: RajawaliPers: 2012), 269.

<sup>7</sup> Ibi., 269.



48 kantor cabang, 40 kantor penjualan, yang tersebar di seluruh Indonesia.<sup>8</sup> Salah satu kantor cabang Asuransi Jasindo berada di Kabupaten Jember.

Keseriusan dalam membuktikan komitmen yang telah dibuat oleh PT. Asuransi Jasa Indonesia melalui penyediaan beragam produk yang disesuaikan dengan kebutuhan tertanggung serta layanan profesional yang cepat, akurat, ramah dan efisien. Produk-produk Asuransi Jasindo antara lain Jasindo agri, travel insurance, kebakaran, rekayasa, keuangan, health, sekolah, kebakaran, dan kendaraan bermotor (OTO).<sup>9</sup>

Asuransi kendaraan bermotor adalah suatu pertanggungan kerugian yang khusus untuk melindungi tertanggung dalam adanya risiko kerusakan atau kerugian yang ditimbulkan dari berbagai macam kejadian yang menyangkut hingga kepemilikan kendaraan bermotor. Secara umum risiko-risiko yang dijamin dalam asuransi kendaraan bermotor di antaranya adalah kecelakaan (tabrakan, benturan, terbalik, tergelincir dari jalan), perbuatan jahat orang lain, pencurian termasuk pencurian dengan kekerasan, kebakaran, sambaran petir, kerugian akibat kecelakaan selama penyeberangan dengan feri atau alat penyeberangan resmi yang berada di bawah pengawasan Dirjen Perhubungan Darat, biaya yang wajar dikeluarkan tertanggung jika terjadi kerugian dan atau kerusakan akibat risiko yang dijamin untuk penjagaan, pengangkutan, atau penarikan ke bengkel atau tempat lain untuk menghindari atau mengurangi kerugian atau kerusakan tersebut.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> <http://www.jasindo.co.id> (12 Januari 2019)

<sup>9</sup> <http://www.jasindo.co.id/produk/detail/asuransi-jasindo-oto> (12 Januari 2019).

<sup>10</sup> <http://www.jasindo.co.id/produk/detail/asuransi-jasindo-oto> (12 Januari 2019).

Perkembangan kendaraan bermotor sebagai sarana transformasi di Indonesia saat ini menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat karena hampir menjadi kebutuhan setiap orang tidak terlepas dari sarana transportasi sebagai modal dalam kegiatan sehari-hari. Namun seiring dengan beragam dan banyaknya kendaraan bermotor akan menyebabkan semakin padat kondisi lalu lintas dan muncul resiko-resiko yang harus dihadapi. Usaha asuransi kendaraan bermotor terus mengalami perkembangan kearah yang positif khususnya di Indonesia. Kini masyarakat mulai memandang lembaga asuransi sebagai lembaga yang peranan penting yang dapat dimanfaatkan untuk mengurangi resiko. Dengan melihat keadaan yang demikian PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia menawarkan produk asuransi kendaraan bermotor baik kendaraan roda empat maupun roda dua beserta kepentingan yang dipertanggungjawabkan dengan berbagai ruang lingkup pertanggungjawaban. Adapun macam jaminan antara lain adalah jaminan terhadap kendaraan bermotor dan jaminan pertanggungjawaban hukum terhadap pihak ketiga.<sup>11</sup>

Mengutip data pada tahun 2018 jumlah kendaraan tingkat provinsi menyentuh angka yang sangat signifikan, dimana jumlah sepeda motor terbanyak adalah Jawa Timur, seperti data berikut:<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> <http://www.jasindo.co.id/produk/detail/asuransi-jasindo-oto> (12 Januari 2019)

<sup>12</sup> <https://paryadi.com/2018/01/16/jumlah-kendaraan-2018/> (14 April 2019)

**1.1 Tabel**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor**

NO	POLDA	MP	BUS	MB	SPD MOTOR	RANSUS	TOTAL	%
1	JAWA TIMUR	1,578,825	1,885	655,158	17,115,854	1,100	19,382,263	17.37%
2	METRO JAYA	2,944,735	30,118	566,789	13,765,308	31,480	17,358,824	15.56%
3	JAWA TENGAH	1,027,127	34,078	512,864	13,673,908	5,411	15,253,821	13.67%
4	JAWA BARAT	3,468,415	17,339	317,541	7,774,185	2,509	13,687,017	12.27%
5	SUMATERA UTARA	530,662	4,524	231,529	5,052,134	1,555	5,852,762	5.25%
6	BALI	373,658	7,481	137,861	3,210,911	722	3,730,636	3.34%
7	LAMPUNG	225,117	2,481	153,313	2,917,208	1,231	3,299,375	2.96%
8	RIAU	273,138	4,316	163,113	2,490,683	1,383	3,279,803	2.94%
9	SUMATERA SELATAN	306,260	1,868	168,727	2,751,164	7,927	3,258,425	2.92%
10	KALIMANTAN TIMUR	235,256	5,453	167,517	2,370,795	1,203	2,780,449	2.49%
11	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	323,884	2,312	34,198	2,178,285	436	2,539,318	2.28%
12	SULAWESI SELATAN	288,244	1,993	82,867	1,850,974	574	2,243,092	2.01%
13	SUMATERA BARAT	196,235	3,173	108,614	1,681,973	985	2,013,920	1.81%
14	JAMBI	129,369	1,488	82,351	1,690,418	783	2,005,173	1.80%
15	BANTEN	151,424	2,792	54,915	1,646,319	738	1,857,549	1.66%
16	NANGROE ACEH DARUSSALAM	100,499	3,471	49,155	1,437,354	2,566	1,593,456	1.43%
17	NUSA TENGGARA BARAT	80,380	2,334	57,025	1,382,640	473	1,522,883	1.36%
18	KALIMANTAN BARAT	67,909	547	45,627	1,366,063	474	1,481,866	1.33%
19	KALIMANTAN SELATAN	101,517	1,303	61,650	1,009,078	386	1,173,934	1.05%
20	KALIMANTAN TENGAH	67,383	429	49,303	822,681	614	940,445	0.84%
21	BENGKULU	329,902	718	41,880	541,443	192	914,144	0.82%
22	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	56,720	1,030	37,038	794,655	484	889,929	0.80%
23	KEPULAUAN RIAU	109,506	1,342	18,991	688,184	396	818,420	0.73%
24	SULAWESI TENGAH	41,591	549	23,930	591,673	198	659,234	0.59%
25	NUSA TENGGARA TIMUR	36,964	1,084	31,705	558,845	165	629,198	0.56%
26	SULAWESI UTARA	75,195	999	40,475	299,470	212	621,467	0.56%
27	SULAWESI TENGGARA	41,880	66	24,375	520,599	72	588,756	0.53%
28	PAPUA	31,501	832	23,467	367,492	286	423,598	0.38%
29	GORONTALO	26,845	186	12,788	105,908	179	284,719	0.26%
30	PAPUA BARAT	17,131	-	6,585	190,845	62	222,492	0.20%
31	MALUKU	10,404	128	5,749	131,946	145	148,377	0.13%
32	MALUKU UTARA	5,466	56	3,777	106,537	31	115,894	0.10%
33	SULAWESI BARAT	-	-	-	-	-	-	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>13,253,142</b>	<b>136,375</b>	<b>3,970,877</b>	<b>91,085,532</b>	<b>64,972</b>	<b>111,571,239</b>	

Sumber: Mabes Polri Jumlah Kendaraan Bermotor (Januari – Desember 2018)

Kemudin fakta di tingkat lokal Kabupaten Jember terkait kecelakaan yang terjadi pada kendaraan bermotor sangat tinggi, sehingga mengakibatkan beberapa perusahaan Asuransi di wilayah Jember mengalami pengajuan klaim

yang sangat tinggi. Data Kecelakaan Kabupaten Jember Periode Januari – Desember 2018 dan Periode Januari 2019 sebagai berikut:<sup>13</sup>

**1.2 Tabel  
Jumlah Kecelakaan**

No	Usia	Jumlah	Luka-luka	Meninggal Dunia
1	16-25 tahun	334	279	55
2	26-35 tahun	420	367	53
3	36-55 tahun	522	-	-
Total		1.276		

Sumber: Satlantas Polres Jember Data Kecelakaan Periode Januari – Desember 2018

**1.3 Tabel  
Jumlah Kecelakaan**

No	Usia	Jumlah
1	16-25 tahun	26
2	26-35 tahun	34
3	36-55 tahun	45
Total		105

Sumber: Satlantas Polres Jember Data Kecelakaan Periode Januari 2019

Dalam praktiknya proses pengajuan klaim menjadi polemik yang sulit dipecahkan terkadang terjadi masalah-masalah yang menghambat prosedur klaim. Ditambah lagi, apabila terjadi musibah secara masal, misalkan terjadinya banjir bandang yang mengakibatkan korban jiwa, harta serta ribuan kendaraan tenggelam dan rusak, tentu bukan perkara mudah untuk mengajukan klaim kepada pihak asuransi karena tidak ada satupun yang tersisa sebagai bukti penutupan atau kepemilikan harta.<sup>14</sup>

Bisnis asuransi tidak akan pernah luput dari sengketa sebagaimana juga pada bisnis lainnya. Bila kita bandingkan, bisnis asuransi memiliki potensi

<sup>13</sup> <http://suryamalang.tribunnews.com/2019/02/24/kelompok-milenial-dominasi-jumlah-kasus-kecelakaan-lalu-lintas-di-jember> (14 April 2019)

<sup>14</sup> Observasi, Nasabah PT Asuransi Jasindo Cabang Jember, 09 April 2019

sengketa lebih tinggi. Kontrak asuransi yang diaplikasikan pada surat polis merupakan perjanjian yang sangat spesifik, karena banyak menggunakan bahasa terminologi yang hanya dipahami oleh industri asuransi saja. Masyarakat pada umumnya berpendapat bahwa apabila kita telah membeli polis dan membayar preminya maka segala risiko yang terjadi akan diambil alih oleh pihak asuransi.<sup>15</sup>

Pemahaman sederhana inilah yang menyebabkan masyarakat salah tafsir dan menimbulkan sengketa dalam klaim asuransi. Permasalahan pada saat klaim asuransi terjadi dan bagi pihak perusahaan asuransi harus menyediakan dan sesuai dengan kesepakatan oleh kedua belah pihak dalam perjanjian.<sup>16</sup>

Sedangkan pada sisi lain PT. Jasa Indonesia Jember secara jenjang karir kelembagaan telah baik dan berprestasi dengan beberapa bukti penghargaan sebagai berikut: *Pertama*, Mendapatkan penghargaan Juara I Annual Report Award 2017 untuk katagori BUMN Keuangan *Non-Listed*, penghargaan ini diraih selama empat tahun berturut-turut dari tahun 2014-2017. *Kedua*, Berhasil mendapatkan peningkatan pengakuan oleh Lembaga Pemeringkat Indonesia, PEFINDO, dari idAA- (*Stable Outlook*) di tahun 2016 menjadi idAA (*Stable Outlook*) di tahun 2017, hal ini menggambarkan posisi perusahaan yang sangat kuat di industri asuransi umum, likuiditas yang sangat kuat dan opsional yang sangat kuat. *Ketiga*, pada tahun 2017 mendapat pengakuan Badan Internasional “*Standad And Poor’s*” untuk kategori “*Claim*

---

<sup>15</sup> Observasi, Nasabah PT Asuransi Jasindo Cabang Jember, 09 April 2019

<sup>16</sup>Irhamfahmi, *ManajemenRisiko*, 206.

*Paying Ability*” dalam peringkat BBB dalam melaksanakan kegiatan pokok perusahaan, utamanya dalam menyelesaikan klaim-klaim besar.<sup>17</sup>

Berdasarkan hal tersebut maka saya mengangkat judul “ANALISIS PELAKSANAAN PENGAJUAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR (OTO) DI PT.ASURANSI JASA INDONESIA CABANG JEMBER”

## **B. FOKUS PENELITIAN**

Berdasarkan identifikasi diatas, dan untuk mencegah terjadinya pembahasan melebar serta agar menjadi terarah dan efektif, maka fokus penelitian pada skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember ?
2. Bagaimana proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Untuk memperoleh data yang benar-benar diperlukan dan berjalan efektif, maka sebelumnya peneliti telah menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini.

Adapun tujuan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember.

---

<sup>17</sup> Annual Report PT. Asuransi Jasa Indonesia, 2017.

2. Untuk mengetahui proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat penelitian ialah berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian.<sup>18</sup> Adapun manfaat dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta masukan positif dalam memperbaiki sistem manajemen PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember
- b. Dapat dijadikan sebagai bahan dokumentasi dan juga bisa menjadi sumbangan pemikiran pengembangan produk Asuransi Kendaraan Bermotor (OTO) PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

- 1) Penelitian ini sebagai bagian dari studi untuk melengkapi syarat guna memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah.
- 2) Sebagai bahan studi empiris bagi penyelesaian skripsi di IAIN Jember dan sekaligus akan menjadi bahan kajian dalam mengembangkan pemikiran tentang asuransi.

---

<sup>18</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 45.

- 3) Menambah wawasan dan khazanah keilmuan bagi peneliti tentang persyaratan dan prosedur klaim dalam lembaga asuransi.
- 4) Merupakan wujud sebuah proses belajar bagaimana menulis sebuah karya ilmiah yang benar sehingga nantinya penelitian benar-benar mampu menghasilkan karya tulis ilmiah yang sesuai dengan kaidah-kaidah yang berlaku.

b. Bagi Lembaga

- 1) Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi bagi mahasiswa lainnya untuk melakukan penelitian yang memiliki referensi tentang Asuransi Kendaraan Bermotor.
- 2) Penelitian ini di harapkan menjadi tambahan teori-teori bagi akademisi seputar permasalahan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor.
- 3) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Program S1 Jurusan Ekonomi Islam Prodi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.

3. Masyarakat

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi informasi dan pemahaman bagi masyarakat dalam berasuransi.

**E. DEFINISI ISTILAH**

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti didalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh



peneliti.

Adapun definisi istilah dalam judul penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Klaim

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, klaim adalah tuntutan atas suatu fakta bahwa seorang berhak (untuk memiliki atau mempunyai) atas sesuatu. Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, klaim adalah tuntutan atas sesuatu yang dianggap menjadi hak. Sedangkan menurut Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer, klaim adalah tuntutan pengakuan bahwa seseorang berhak memiliki atas sesuatu.<sup>19</sup>

Dalam kamus Ekonomi Islam klaim adalah “tuntutan keuangan pada lembaga yang menyediakan berbagai polis asuransi untuk melindungi seseorang atau perusahaan dari risiko kerugian dengan membayar premi secara teratur dan dari hasil pendapatan premi kolektif digunakan untuk membayar klaim yang ada.”<sup>20</sup>

Dalam kamus asuransi, klaim berarti permohonan atau tuntutan pemilik polis terhadap perusahaan asuransi untuk pembayaran santunan sesuai dengan pasal-pasal dari sebuah polis.<sup>21</sup> Klaim juga berarti aplikasi oleh peserta untuk memperoleh Pertanggungungan atas kerugiannya yang tersedia berdasarkan perjanjian.<sup>22</sup>

<sup>19</sup> <http://sipilista.wordpress.com/2009/05/09/claim/>

<sup>20</sup> Christhoper Pass, *Kamus Lengkap Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 1994), 331.

<sup>21</sup> A. Hasyim Ali, Dkk, *Kamus Asuransi* (Jakarta, Bumi Aksara, 2002), 55.

<sup>22</sup> <http://ibfi trisakti.blogspot.com/2009/04/asuransi-syariah.html>

Klaim adalah aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggung jawaban atas kerugiannya yang tersedia berdasarkan perjanjian. Sedangkan klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut.<sup>23</sup>

## 2. Asuransi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pertanggung jawaban perjanjian antara dua pihak, pihak yang satu berkewajiban membayar iuran dan pihak yang lain berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran apabila terjadi sesuatu kepada pihak pertama sesuai perjanjian yang dibuat.

Asuransi dapat didefinisikan dalam dua sudut pandang pertama, Asuransi merupakan perlindungan terhadap risiko keuangan yang disediakan pihak insurer. Kedua, Asuransi merupakan alat penggabungan risiko antara dua atau lebih orang-orang atau perusahaan-perusahaan melalui sumbangan aktual atau yang di janjikan untuk membentuk dana guna membayar klaim.<sup>24</sup>

## 3. Kendaraan Bermotor

Menurut UU No 14/1992, kendaraan adalah suatu alat yang dapat bergerak di jalan, terdiri dari kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor.

Sedangkan Kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik yang ada pada kendaraan itu, biasanya

---

<sup>23</sup> Syakir Sula, *Asuransi Syariah Life and General, Konsep dan Sistem Operasional* (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), 259

<sup>24</sup> Herman Darmawi, *Manajemen Risiko* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 103.

digunakan untuk angkutan orang atau barang di jalan selain kendaraan yang berjalan diatas rel.<sup>25</sup>

#### 4. Asuransi Kendaraan Bermotor

Asuransi kendaraan adalah jenis asuransi khusus kendaraan, dimana resiko yang menungknkan terjadi pada kendaraan dialihkan kepada perusahaan asuransi. Jenisnya ada dua yaitu asuransi mobil, dan asuransi motor.<sup>26</sup>

Asuransi kendaraan bermotor (*motor vehicle insurance*) adalah pertanggungn yang memberikan perlindungan kepada pemilik kendaraan bermotor atau pihak-pihak yang disebabkan oleh kerugian dan kerusakan fisik atas kendaraan bermotor serta kerugian akibat tanggung gugat yang harus ditanggung oleh pemilik atau yang memiliki kepentingan atas kendaraan itu atau sebab-sebab lainnya yang ditegaskan dalam polis.<sup>27</sup>

### F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi pembahasan yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi.<sup>28</sup>

<sup>25</sup> <https://www.kamusbesar.com/kendaraan-bermotor>

<sup>26</sup> [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Asuransi\\_kendaraan](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Asuransi_kendaraan)

<sup>27</sup> Sonni Dwi Harsono, *PK. 001 Prinsip-prinsip dan Praktek Asurasi*; Jakarta Insurance Institute (Jakarta : JII, 2009), 125

<sup>28</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan*, 48.

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**BAB I, PENDAHULUAN:** Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

**BAB II, KAJIAN KEPUSTAKAAN:** Bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu dan kajian teori.

**BAB III, METODE PENELITIAN:** Bab ini menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

**BAB IV, PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS:** Bab ini menguraikan tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan.

**BAB V, PENUTUP atau KESIMPULAN DAN SARAN:** Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran-saran.

IAIN JEMBER

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. KAJIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu bermaksud untuk mengetahui sejauh mana keaslian dan posisinya dengan perbandingan penelitian-penelitian sebelumnya yang sudah pernah dilakukan.<sup>29</sup> Beberapa penelitian terdahulu yang memiliki tema hampir sama dengan tema yang diangkat oleh peneliti saat ini adalah:

1. *Penerapan Ganti Rugi Pada Asuransi Mobil Yang Disebabkan Oleh Kecelakaan Dan Pencurian (Studi Kasus Di PT. Adira Dinamika Semarang)*. Skripsi yang disusun oleh Afrizal Nurdin Yazid, Prodi Ilmu Hukum, Universitas Negeri Semarang 2015.

Hasil penelitian dari skripsi tersebut adalah bahwa (1) Penerapan ganti rugi asuransi PT. Adira Dinamika Semarang sudah sesuai dikarenakan bertanggung memperoleh ganti kerugian setelah memenuhi semua dokumen klaim yang harus dilengkapi kepada PT. Adira Dinamika Semarang. (2) Tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga sehubungan dengan kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh bertanggung juga sudah sesuai, karena pihak ketiga memperoleh ganti kerugian yang diderita. Upaya hukum yang dilakukan PT. Adira Dinamika Semarang dalam penyelesaian klaim yang diajukan oleh bertanggung maupun pihak

---

<sup>29</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan*, 45-46.

ketiga, penyelesaian tersebut menggunakan jalan negosiasi atau perundingan.<sup>30</sup>

Terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh saudara Afrizal Nurudin Yazid dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Persamannya adalah sama-sama menggunakan sumber data primer dan skunder dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif, pebedaannya adalah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan ganti rugi pada asuransi mobil yang disebabkan oleh kecelakaan dan pencurian, sedangkan peneliti bertujuan untuk mengetahui prosedur pengajuan klaim Asuransi Kendaraan Bermotor.

2. *Pelaksanaan Klaim Asuransi Jiwa JS Siharta Pada Perusahaan Asuransi Jiwabaya di Kota Semarang*. Skripsi yang disusun oleh Veranita Faoziah, Mahasiswa Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang Tahun 2017.

Hasil penelitian dari skripsi tersebut adalah Hasil penelitian: (1) Prosedur pelaksanaan administratif klaim asuransi menunjukan pelaksanaan pengajuan klaim dilakukan secara struktur. Kewajiban dan tanggung jawab PT. Asuransi dalam pelaksanaan klaim dan penyelesaian pembayaran klaim berdasarkan Pasal 31 Ayat (3), (4) dan Ayat (5) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, dilakukan secara cepat, mudah dan adil sesuai dengan kesepakatan dalam polis dan ketentuan undangundang yang berlaku. Setelah pengajuan klaim disetujui

---

<sup>30</sup> Afrizal Nurudin Yazid, *Penerapan Ganti Rugi Pada Asuransi Mobil Yang Disebabkan Oleh Kecelakaan Dan Pencurian (Studi Kasus Di PT. Adira Dinamika Semarang)*, (Skripsi: Universitas Negeri Semarang 2015)

dilakukan pencaira dana asuransi dengan transfer ke No. rekening nasabah. Penerimaan manfaat asuransi Js Siharta terbagi 2 (dua) yaitu *pertama*, pembayaran manfaat bukan karena kecelakaan mendapatkan proteksi uang asuransi 100% ditambah nilai tunai dan *kedua*, pembayaran manfaat asuransi karena kecelakaan mendapatkan proteksi uang asuransi 200% ditambah nilai tunai. (2) Penyelesaian klaim Asuransi Js siharta sudah terimplementasi berdasarkan undang-undang perasuransi dan ketentuan yang berlaku. Jika terjadi perselisihan antara penanggung dengan tertanggung dilakukan musyawarah terlebih dahulu, tidak mencapai kesepakatan dilakukan di luar pengadilan melalui BMAI dan LAPS atau melalui pengadilan.<sup>31</sup>

Terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh saudari Veranita Faoziah dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan sumber data primer dan skunder, dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan triangulasi data, perbedaannya adalah penelitian ini membahas tentang klaim asuransi jiwa sedangkan peneliti membahas tentang klaim asuransi kendaraan bermotor.

---

<sup>31</sup> Veranita Faoziah, *Pelaksanaan Klaim Asuransi Jiwa JS Siharta Pada Perusahaan Asuransi Jiwasraya di Kota Semarang*, (Skripsi: Universitas Negeri Semarang Tahun 2017)

3. *Analisis Klaim pada Produk Asuransi Pendidikan (Studi Kasus pada PT Asuransi Jiwa BRIngin Life)*. Skripsi yang disusun oleh Dedi Kurnain, Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2017.

Hasil penelitian dari skripsi tersebut adalah bahwa prosedur pengajuan klaim asuransi jiwa BRIngin Dana Siswa Syariah bagi penerima manfaat yaitu dengan melapor yang telah terjadi kerugian kepada divisi klaim dengan dilengkapi dokumen-dokumen yang telah ditentukan. Sedangkan prosedur pengajuan klaim disetujui oleh Direksi, pengajuan Klaim ditunda oleh Direksi, dan pengajuan klaim ditolak oleh direksi. Perhitungan klaim yang diterima adalah melalui table perhitungan klaim yang telah ditentukan perusahaan. Manfaat klaim diterima sesuai jenjang pendidikan anak dan apabila peserta asuransi meninggal dunia maka manfaat akan tetap diterima ditambah manfaat santunan.<sup>32</sup>

Terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh saudara Dedi Kurnain dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Persamannya adalah sama-sama membahas tentang klaim asuransi, dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Perbedaannya adalah penelitian ini membahas tentang klaim asuransi pendidikan, sedangkan peneliti membahas tentang klaim asuransi kendaraan bermotor.

---

<sup>32</sup> Dedi Kurnain, *Analisis Klaim pada Produk Asuransi Pendidikan (Studi Kasus pada PT Asuransi Jiwa BRIngin Life)*, (Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun, 2017)



4. *Penerapan Asuransi Pertanian di Kabupaten Klaten Dalam Prespektif Maqashid Asy-Syariah*. Skripsi yang disusun oleh Mientha Rahayu Ningsih, Mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Tahun 2018.

Skripsi yang disusun oleh saudari Mientha Rahayu Ningsih bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan asuransi pertanian di kabupaten klaten.

Dari rumusan masalah diatas ditemukan kesimpulan sebagai berikut, penerapan asuransi pertanian di Indonesia serentak dilaksanakan pada tahun 2015 tidak terkecuali dikecamatan Karangdoro Kabupaten Klaten. Pada dasarnya Asuransi memberikan dampak yang positif bagi petani, tapi pada penerapannya ketika pengajuan klaim banyak gagal dan tidak diterima oleh asuransi pelaksana. Penyebabnya adalah karena Asuransi pelaksana tersebut tidak konsisten dengan kebijakan yang mereka buat.<sup>33</sup>

Terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamannya adalah sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya adalah penelitian yang di bahas oleh saudari Mientha Rahayu Ningsi tentang asuransi pertanian sedangkan peneliti membahas tentang asuransi kendaraan bermotor..

---

<sup>33</sup> Mientha Rahayu Ningsih, *Penerapan Asuransi Pertanian di Kabupaten Klaten Dalam Prespektif Maqashid Asy-Syariah*, (Skripsi: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018)

5. *Analisis Komparasi Manajemen Risiko Pada Produk Asuransi Jiwa Individu dan Asuransi Jiwa Kumpulan (Pada AJB BUMIPUTERA 1992 Cabang Lumajang)*. Skripsi yang di susun oleh Aprilia Qonitatul Aisah, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember Tahun 2018.

Skripsi yang di susun oleh Aprilia Qonitatul Aisah ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perbedaan pada produk Asuransi Jiwa Individu dan Asuransi Jiwa Kumpulan Pada AJB BUMIPUTERA 1992 Cabang Lumajang. Dan mengetahui bagaimana proses seleksi calon peserta perbedaan pada produk Asuransi Jiwa Individu dan Asuransi Jiwa Kumpulan.<sup>34</sup>

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. persamaannya adalah Sama-sama menggunakan teknik penelitian kualitatif dan sama-sama menggunakan teknik wawancara dalam pengumpulan datanya, dan Perbedaannya adalah Perbedaannya adalah penelitian yang di bahas oleh saudari Aprilia Qonitatul Aisah tentang asuransi jiwa sedangkan peneliti membahas tentang asuransi kendaraan bermotor.

---

<sup>34</sup> Aprilia Qonitatul Aisah, *Analisis Komparasi Manajemen Risiko Pada Produk Asuransi Jiwa Individu dan Asuransi Jiwa Kumpulan (Pada AJB BUMIPUTERA 1992 Cabang Lumajang)* (Skripsi: IAIN Jember, 2018)

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan**

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Penulis</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
1	<i>Penerapan Ganti Rugi Pada Asuransi Mobil Yang Disebabkan Oleh Kecelakaan Dan Pencurian (Studi Kasus Di PT. Adira Dinamika Semarang).</i>	Afrizal Nurdin Yazid, Prodi Ilmu Hukum, Universitas Negeri Semarang 2015.	Sama-sama menggunakan sumber data primer dan skunder dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif	Penelitian saudara Afrizal Nurudin Yazid bertujuan untuk mengetahui penerapan ganti rugi pada asuransi mobil yang disebabkan oleh kecelakaan dan pencurian, sedangkan peneliti bertujuan untuk mengetahui prosedur pengajuan klaim Asuransi Kendaraan Bermotor.
2	<i>Pelaksanaan Klaim Asuransi Jiwa JS Siharta Pada Perusahaan Asuransi Jiwasraya di Kota Semarang.</i>	Veranita Faoziah, Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Tahun 2017.	sama-sama menggunakan sumber data primer dan skunder, dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan triangulasi data	Penelitian saudara Veranita Faozia membahas tentang klaim asuransi jiwa sedangkan peneliti membahas tentang klaim asuransi kendaraan bermotor.
3	<i>Analisis Klaim pada Produk Asuransi Pendidikan</i>	Dedi Kurnain, Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah	Persamannya adalah sama-sama membahas	Penelitian saudara Dedi Kurniawan membahas

	<i>(Studi Kasus pada PT Asuransi Jiwa BRIngin Life).</i>	Jakarta Tahun 2017.	tentang klaim asuransi, dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.	tentang klaim asuransi pendidikan, sedangkan peneliti membahas tentang klaim asuransi kendaraan bermotor
4	<i>Penerapan Asuransi Pertanian di Kabupaten Klaten Dalam Prespektif Maqashid Asy-Syariah.</i>	Mientha Rahayu Ningsih, Mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Tahun 2018	Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	Penelitian yang di bahas oleh saudari Mientha Rahayu Ningsih tentang asuransi pertanian sedangkan peneliti membahas tentang asuransi kendaraan bermotor.
5	<i>Analisis Komparasi Manajemen Risiko Pada Produk Asuransi Jiwa Individu dan Asuransi Jiwa Kumpulan (Pada AJB BUMIPUTERA 1992 Cabang Lumajang).</i>	Aprilia Qonitatul Aisah, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember Tahun 2018.	Sama-sama menggunakan teknik penelitian kualitatif dan sama-sama menggunakan teknik wawancara dalam pengumpulan datanya.	Perbedaannya adalah penelitian yang di bahas oleh saudari Aprilia Qonitatul Aisah tentang asuransi jiwa sedangkan peneliti membahas tentang asuransi kendaraan bermotor.

Sumber: Hasil kajian penulis tahun 2019

## B. KAJIAN TEORI

### 1. Asuransi

#### a. Definisi Asuransi

Di Indonesia pengertian Asuransi atau pertanggungungan menurut Undang-Undang No.1 Tahun 1992 tentang usaha asuransi adalah: Asuransi atau pertanggungungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang terdaftar atas meninggal atau hidupnya seseorang yang di pertanggungkan.<sup>35</sup>

Adapun pengertian Asuransi menurut KUHD (Kitap Undang-Undang Hukum Dagang) pasal 246 adalah, “Asuransi atau pertanggungungan adalah suatu perjanjian, yang mana seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan dengan menerima suatu premi, untuk memberi penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tentu”.<sup>36</sup>

Asuransi dalam Pasal 1 Undang-undang No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian yaitu: “perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada

---

<sup>35</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 260.

<sup>36</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Resiko*, 202.

tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan”.<sup>37</sup>

#### b. Teori Dasar Asuransi

Dalam organisasi perusahaan asuransi, menurut Huggins, dapat berjalan secara efektif jika didukung oleh 5 faktor, yakni: *Responsibility, Authority, Accountability, Delegation, dan Coordination.*

##### 1) *Responsibility*

Adalah tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan. Suatu perusahaan perlu diorganisasikan dengan cara sedemikian rupa sehingga tanggung jawab masing-masing pegawai menjadi sangat jelas. Semua pekerja harus mengerti apa pekerjaan mereka dan apa yang harus dikerjakan.

##### 2) *Authority*

Adalah hak seorang pegawai untuk mengambil keputusan, mengambil langkah dan mengendalikan pegawai lain guna menyempurnakan tugas.

---

<sup>37</sup> Sastrawidjaja, Undang-Undang No 2 Tahun 1992 *Tentang Usaha Perasuransian*, 50.

### 3) *Accountability*

Bahwa para pekerja dapat dimintai pertanggung jawaban atas bagaimana mereka menggunakan wewenang dan menangani tanggung jawab dalam mencapai sasaran.

### 4) *Delegation*

Ialah menyerahkan wewenang kepada seseorang untuk membuat keputusan terhadap pegawai lainnya.

### 5) *Coordination*

Keserasian yang berwujud berkat kerja sama antara segenap divisi yang ada dalam organisasi perusahaan.<sup>38</sup>

Perjanjian asuransi merupakan suatu perjanjian penggantian kerugian. Untuk menyatakan kapan perjanjian asuransi yang dibuat oleh tertanggung dan penanggung itu terjadi dan mengikat kedua belah pihak, dari sudut pandang ilmu hukum terdapat dua teori, yaitu:

#### a) Teori tawar-menawar

Menurut teori ini, setiap perjanjian hanya akan terjadi antara kedua belah pihak apabila penawaran dari pihak yang satu dihadapkan dengan penerimaan oleh pihak yang lainnya dan sebaliknya. Keunggulan teori ini adalah kepastian hukum yang diciptakan berdasarkan kesepakatan yang dicapai oleh kedua belah pihak dalam asuransi antara tertanggung dan penanggung.

<sup>38</sup> Siti Lestari, *Makalah Manajemen Asuransi* (Jakarta: 2011), 7.

## b) Teori penerimaan

Dalam hukum Belanda, teori ini disebut *ontvangst theorie* mengenai saat kapan perjanjian asuransi terjadi dan mengikat tertanggung dan penanggung, tidak ada ketentuan umum dalam undang-undang perasuransian, yang ada hanya persetujuan kehendak antara pihak-pihak (pasal 1320 KUH Perdata). Menurut teori ini, perjanjian asuransi terjadi dan mengikat pihak-pihak yang saat penawaran sungguh-sungguh diterima oleh tertanggung. Atas nota persetujuan ini kemudian dibuatkan akta perjanjian asuransi oleh penanggung yang disebut polis asuransi.<sup>39</sup>

## c. Tujuan Asuransi

Asuransi lembaga yang mempunyai fungsi ganda dan merangkap, yang keduanya dapat dicapai secara sempurna yaitu: pertama, sebagai lembaga pelimpahan resiko, dan sebagai lembaga penyerap dana dari masyarakat. Sedangkan tujuan asuransi adalah.<sup>40</sup>

- 1) Tujuan ganti rugi adalah untuk mengembalikan tertanggung kepada posisinya semula atau untuk menghindarkan tertanggung dari kebangkrutan sehingga ia masih mampu berdiri, seperti sebelum menderita kerugian.

<sup>39</sup> Jhohan Dewangga, *Makalah Asuransi*, 2012, diakses melalui <http://jhohandewangga.wordpress> pada tanggal 12 Januari 2019

<sup>40</sup> Veitzal Rivai, *Bank and Financial Institution Manajement*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008), 1020-1021.



- 2) Tujuan tertanggung adalah :
  - a) Untuk memperoleh rasa tenang dari resiko yang dihadapinya atas kegiatan usahanya atau atas harta miliknya.
  - b) Untuk mendorong keberaniannya menggiatkan usaha yang lebih besar dengan resiko yang lebih besar pula karena resiko yang besar itu diambil alih oleh penanggung.
- 3) Tujuan penanggung (umum) memperoleh keuntungan, di samping menyediakan lapangan kerja bila penanggung membutuhkan tenaga-tenaga pembantu (karyawan).
- 4) Tujuan penanggung (khusus) adalah :
  - a) Meringankan resiko yang dihadapi oleh para nasabahnya (para tertanggung) dengan mengambil alih resiko yang mereka hadapi.
  - b) Menciptakan rasa tenang dikalangan nasabahnya sehingga lebih berani menggiatkan usaha yang lebih besar.
  - c) Mengumpulkan dana melalui premi yang terkumpul sedikit demi sedikit dari para nasabahnya sehingga terhimpun dana besar, yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan bangsa dan negara.

#### d. Jenis-Jenis Asuransi

Jenis-jenis asuransi yang berkembang di Indonesia dewasa ini jika dilihat dari berbagai segi adalah sebagai berikut:

1) Dilihat dari fungsinya

a) Asuransi Kerugian

Jenis asuransi kerugian seperti terdapat pada Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha asuransi menjelaskan bahwa asuransi kerugian menjalankan usaha memberikan jasa untuk menanggulangi suatu resiko atas kerugian, kehilangan manfaat dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga dari suatu peristiwa yang tidak pasti. Kemudian yang termasuk kepada asuransi kerugian adalah sebagai berikut:

- (1) Asuransi kebakaran yang meliputi kebakaran, peledakan, petir, kecelakaan kapal terbang dan lainnya.
- (2) Asuransi pengangkutan.
- (3) Asuransi aneka, yaitu asuransi yang tidak termasuk dalam asuransi kebakaran dan pengangkutan, seperti asuransi kendaraan bermotor, kecelakaan diri, pencurian, dan lainnya.

b) Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa merupakan perusahaan asuransi yang dikaitkan dengan penanggulangan jiwa atau meninggal seseorang yang dipertanggungjawabkan. Jenis-jenis asuransi jiwa adalah:

- (1) Asuransi berjangka
- (2) Asuransi tabungan
- (3) Asuransi seumur hidup

(4) Anuitas

c) Reasuransi

Merupakan perusahaan yang memberikan jasa asuransi dalam pertanggung jawaban ulang terhadap risiko yang dihadapi oleh perusahaan asuransi kerugian. Jenis asuransi ini sering di sebut asuransi dari asuransi dan asuransi ini digolongkan kedalam:

- (1) Bentuk *treaty*
- (2) Bentuk *facultative*
- (3) Kombinasi dari keduanya.

2) Dilihat dari segi kepemilikannya

Dalam hal ini yang dilihat adalah siapa pemilik dari perusahaan asuransi tersebut, baik asuransi kerugian, asuransi jiwa ataupun reasuransi.<sup>41</sup>

e. Berlakunya Asuransi

Hak dan kewajiban penanggung dan tertanggung timbul pada saat ditutupnya asuransi walaupun polis belum diterbitkan. Penutupan asuransi dalam prakteknya dibuktikan dengan disetujuinya aplikasi atau ditandatanganinya kontrak sementara (*cover note*) dan dibayarnya premi. Selanjutnya sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, penanggung atau perusahaan asuransi wajib menerbitkan polis asuransi (Pasal 255 KUHD).

<sup>41</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 262-264.

## f. Polis Asuransi

### 1) Fungsi Polis

Menurut ketentuan pasal 225 KUHD perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut polis yang memuat kesepakatan, syarat-syarat khusus dan janji-janji khusus yang menjadi dasar pemenuhan hak dan kewajiban para pihak (penanggung dan tertanggung) dalam mencapai tujuan asuransi. Dengan demikian, polis merupakan alat bukti tertulis tentang telah terjadinya perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung.

Mengingat fungsinya sebagai alat bukti tertulis maka para pihak (khususnya tertanggung) wajib memperhatikan kejelasan isi polis dimana sebaiknya tidak mengandung kata-kata atau kalimat yang memungkinkan perbedaan interpretasi sehingga dapat menimbulkan perselisihan (*dispute*).

### 2) Isi Polis

Menurut ketentuan pasal 256 KUHD, setiap polis kecuali mengenai asuransi jiwa harus memuat syarat-syarat khusus berikut ini:

- a) Hari dan tanggal pembuatan perjanjian asuransi.
- b) Nama tertanggung, untuk diri sendiri atau pihak ketiga.
- c) Uraian yang jelas mengenai benda yang diasuransikan.
- d) Jumlah yang diasuransikan (nilai pertanggungan)

- e) Bahaya-bahaya/ evenemen yang ditanggung oleh penanggung.
- f) Saat bahaya mulai berjalan dan berakhir yang menjadi tanggungan penanggung.
- g) Premi asuransi.
- h) Umumnya semua keadaan yang perlu diketahui oleh penanggung dan segala janji-janji khusus yang diadakan antara para pihak, antara lain mencantumkan *BANKER'S CLAUSE*, jika terjadi peristiwa (*evenemen*) yang menimbulkan kerugian penanggung dapat berhadapan dengan siapa pemilik atau pemegang hak.

Untuk mengetahui perlindungan yang diberikan oleh suatu polis asuransi, perlu diperhatikan tujuh aspek penutupannya, yaitu:

- a) Bencana yang ditutup.
- b) Kerugian yang ditutup.
- c) Orang-orang yang ditutup.
- d) Lokasi-lokasi yang ditutup.
- e) Jangka waktu yang ditutup.
- f) Bahaya-bahaya yang dikecualikan.

g. Batalnya Asuransi

Suatu pertanggungan atau asuransi karena pada hakekatnya adalah merupakan suatu perjanjian maka ia dapat pula diancam dengan risiko batal atau dapat dibatalkan apabila tidak memenuhi syarat

syahnya perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 KUH Perdata.

Selain itu KUHD mengatur tentang ancaman batal apabila dalam perjanjian asuransi:

- 1) Memuat keterangan keliru atau tidak benar atau bila tertanggung tidak memberitahukan hal-hal yang diketahuinya sehingga apabila hal itu disampaikan kepada penanggung akan berakibat tidak ditutupnya perjanjian asuransi tersebut (Pasal 215 KUHD).
- 2) Memuat suatu kerugian yang sudah ada sebelum perjanjian asuransi ditandatangani (Pasal 269 KUHD).
- 3) Menurut ketentuan bahwa tertanggung dengan memberitahu melalui pengadilan membebaskan sipenanggung dari segala kewajibannya yang akan datang (Pasal 272 KUHD).
- 4) Terdapatnya suatu akalancerdik, penipuan, atau kecurangan si tertanggung (Pasal 282 KUHD).
- 5) Apabila obyek pertanggungan menurut peraturan perundang-undangan tidak boleh diperdagangkan dan atas sebuah kapal baik kapal Indonesia atau kapal asing yang digunakan untuk mengangkut obyek pertanggungan menurut peraturan perundang-undangan tidak boleh diperdagangkan (Pasal 599 KUHD).<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> R. Permata Hastuti A, *Asuransi Konvensional, Syari'ah dan BPJS* (Yogyakarta: Prama Publishing, 2016 ), 15-20.

## 2. Klaim

### a. Pengertian Klaim

Pengertian klaim menurut kamus asuransi, klaim adalah permohonan atau tuntutan nasabah pemilik polis asuransi terhadap perusahaan asuransi untuk pembayaran santunan sesuai dengan pasal-pasal atau perjanjian dari sebuah polis.

Dimaksud dengan klaim adalah tuntutan ganti rugi dari tertanggung kepada penanggung sehubungan dengan terjadinya peristiwa atas objek pertanggungan.<sup>43</sup>

Selain itu klaim dapat berarti tuntutan kerugian dari pihak tertanggung kepada penanggung, sehubungan dengan tanggung jawab penanggung untuk mengganti kerugian yang diberikan tertanggung akibat suatu kejadian. Jumlah dan sebab kerugian sesuai dengan syarat pertanggungan yang tercantum di dalam polis.

Klaim merupakan pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat.

Klaim asuransi adalah pengajuan oleh peserta asuransi untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah peserta melaksanakan seluruh

---

<sup>43</sup> Rivai Veizal, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), 660.

kewajiban kepada perusahaan asuransi berupa penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.<sup>44</sup>

#### b. Prinsip Dasar Dalam Klaim

Ada tiga prinsip yang harus diperhatikan oleh petugas klaim sejak berkas klaim diterima sampai klaim dibayarkan kepada peserta.

##### 1) Tepat waktu

Maksudnya, klaim harus dibayar sesuai waktu yang dijanjikan. Biasanya rentang waktu pembayaran klaim pada perusahaan asuransi syariah berbeda-beda. Ada yang meletakkan batas waktu satu hari sampai 30 hari, ini pun jika berkas klaim lengkap.

##### 2) Tepat jumlah

Tepat jumlah bermakna klaim yang harus dibayarkan kepada peserta sesuai dengan santunan yang menjadi hak peserta atau ahli warisnya, atau sesuai dengan nilai kerugian atau nilai maksimal yang menjadi haknya.

##### 3) Tepat orang

Tepat orang artinya klaim dibayarkan harus benar-benar kepada orang yang berhak. Dengan prinsip ini perusahaan tidak akan membayar santunan kepada ahli waris jika nama ahli waris tersebut tidak tercantum dalam polis. Meskipun demikian, terkadang dalam kondisi-kondisi tertentu perusahaan asuransi

---

<sup>44</sup> Nurul Huda, *Curren Issue Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2009), 349



mebutuhkan bukti-bukti sah untuk membayar manfaat kepada pihak yang tidak tercantum dalam polis.<sup>45</sup>

### c. Prosedur Pengajuan Klaim

#### 1) Pemberitahuan klaim

Tertanggung atau pihak yang mewakilinya segera melaporkan kepada penanggung. Laporan lisan harus dipertegas dengan laporan tertulis. Pada tahap awal ini tertanggung akan mendapat petunjuk lebih lanjut mengenai apa yang harus dilakukan oleh tertanggung, dan dokumen apa saja yang harus dilengkapi oleh tertanggung.

#### 2) Bukti klaim kerugian

Peserta yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti kerugian. Tujuan ini sangat penting bagi peserta yang mendapat musibah untuk menyerahkan klaim tertulis dengan melengkapi lembaran klaim standar yang dirancang untuk masing-masing Class of bussunes (CUB), yang digunakan untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diajukan sebagaimana yang syatkan secara standar dalam industri asuransi di Indonesia

#### 3) Penyelidikan

Setelah laporan yang dilampiri dengan laporan diterima oleh perusahaan, dilakukan analisa administrasi. Apabila tahap ini telah

<sup>45</sup> Khoiril Anwar, *Asuransi Syariah, Halal dan Maslahat*, ( Solo : Tiga Serangkai Mandiri, 2007), 62

dilalui, perusahaan akan memutuskan untuk segera melakukan survey kelapangan atau menunjuk independent adjuster, jika hal itu diperlukan, serta menilai besarnya kerugian yang terjadi. Laporan dari survey atau adjuster akan dijadikan dasar apakah klaim dijamin oleh polis atau tidak.

#### 4) Penyelesaian klaim

Setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, diisyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih dari 30 hari sejak terjadi kesepakatan tersebut.<sup>46</sup>

#### d. Proses Pengambilan Keputusan Klaim

Perusahaan asuransi menerima berbagai jenis asuransi klaim, tergantung pada jenis produk asuransi yang jual. Penangan klaim melibatkan prosedur-prosedur tertentu yang unik terhadap produk yang pokok. Namun demikian, banyak aspek dalam proses pengambilan keputusan klaim yang sama untuk semua jenis asuransi. Pada umumnya, pengambilan keputusan apakah suatu klaim sah dan dapat dibayarkan atau tidak mencangkup pemeriksaan fakta-fakta berikut ini:

- 1) Apakah polis masih inforce atau masih berlaku pada saat terjadi kerugian.
- 2) Apakah tergantung masih dipertanggungkan dalam polis pada saat terjadi kerugian.

<sup>46</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah Life and General, Konsep dan Operasional*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), 26.

- 3) Apakah telah terjadi kerugian pada tertanggung.
- 4) Apakah kerugian yang terjadi termasuk dalam resiko yang ditanggung oleh polis.
- 5) Apakah klaim yang diajukan contestable, dan jika ya, apakah surat permintaan asuransi mengandung pemberian keterangan yang tidak benar yang bersifat menerial.

Setelah setiap fakta tersebut diatas diverifikasi, claim analyst melanjutkan dengan melakukan verifikasi atas fakta berikutnya. Pada setiap titik dalam evaluasi suatu klaim, claim analyst mungkin dapat menemukan fakta yang membuat fakta suatu klaim menjadi tidak berlaku. Dalam kasus demikian, proses evaluasi klaim berakhir dan claim analyst menolak klaim tersebut. Jika claim analyst melakukan verifikasi atas semua fakta yang telah disebutkan, kemudian ia menyetujui klaim tersebut dan mengikuti prosedur pembayaran klaim yang telah ditentukan.<sup>47</sup>

Setelah memeriksa claimant's statement, bukti kerugian, dan dokumen yang terkait lainnya, claim analyst bersiap untuk membuat keputusan yang harus dibuat oleh perusahaan asuransi untuk klaim tersebut. Pilihan claim analyst adalah menyetujui klaim atau menolak klaim tersebut.

---

<sup>47</sup> Luktio, Bambang, dkk. *LOMA (life office management association, inc) Penerjemah Nurmansyah Taufik*. Jakarta: 2003), 286-287.

### 1) Menyetujui klaim

Jika claim analyst berpendapat bahwa tidak ada dasar untuk menolak klaim, keputusan yang harus diambil adalah menyetujui klaim tersebut. Setelah keputusan dibuat.

### 2) Menolak dan Menunda Klaim

Walaupun perusahaan asuransi menyetujui hampir seluruh klaim asuransi, maka menolak klaim dalam situasi pengecualian (*exclusion clause*). Hampir semua perjanjian asuransi mencantumkan pengecualian atau resiko yang tidak dijamin dalam polis.

Pengecualian ini merupakan pembatasan luas jaminan polis yang merinci jenis keadaan atau peristiwa atau hal-hal yang dikecualikan dalam polis. Secara hukum pengecualian ini merupakan ketentuan khusus yang mengalahkan atau menyisihkan ketentuan umum yakni resiko-resiko yang dijamin dalam polis.

Pengecualian polis ini juga harus mendapat perhatian bertanggung dan pentafsirannya harus dilakukan secara cermat dan teliti, agar program asuransinya dapat berjalan dengan efektif dan efisien, serta memberikan manfaat yang ekonomis.

Jika Claim analyst memutuskan untuk menolak klaim, ia biasanya minta staff departemen hukum untuk memeriksa dengan menyetujui penolakan tersebut. Jika departemen hukum setuju

dengan keputusan klaim tersebut, Claim analyst akan memberikan claimant alasan pengambilan keputusan secara tertulis.

Claimant juga akan diberitahukan bahwa perusahaan asuransi akan memeriksa ulang klaim tersebut jika ia dapat memberikan fakta-fakta tambahan yang dapat membatalkan informasi yang menjadi dasar penolakan tersebut. Claimant yang keberatan atas penolakan tersebut dapat menuntut perusahaan dan jika keberatan tersebut dibawa ke pengadilan, bagian klaim akan bekerja sama dengan pengacara perusahaan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan untuk mempertahankan kasusnya. Jika pengadilan berpendapat bahwa perusahaan asuransi telah tidak sepatutnya menolak klaim tersebut, maka perusahaan asuransi harus membayar manfaat polis kepada claimant tersebut. Perusahaan asuransi mungkin juga harus menanggung biaya pengadilan dan kadang-kadang membayar kerugian-kerugian yang dialami claimant.<sup>48</sup>

### 3. Asuransi Kendaraan Bermotor

#### a. Pengertian Asuransi Kendaraan Bermotor (OTO)

Pada umumnya tujuan dari asuransi atau pertanggungan kendaraan bermotor adalah untuk mengambil alih risiko-risiko yang mungkin ditanggung oleh pemilik atau yang berkepentingan dari kendaraan bermotor yang bersangkutan terhadap akibat keuangan

---

<sup>48</sup> Luktio, Bambang, dkk. *LOMA (life office management association, inc) Penerjemah Nurmansyah Taufik*. Jakarta: 2003), 293-298.

yang diderita kendaraan bermotor karena berbagai sebab. Dapat juga terhadap risiko-risiko yang berhubungan dengan kewajiban menurut hukum untuk membayar ganti rugi kepada pihak ketiga berhubungan dengan suatu yang ada kaitannya dengan kendaraan bermotor miliknya atau yang menjadi tanggung jawabnya.<sup>49</sup>

Menurut Dewan Asuransi Indonesia (DAI) kendaraan bermotor adalah kendaraan yang digerakkan oleh motor letup/mekanik lainnya, tetapi tidak termasuk yang berjalan diatas rel.<sup>50</sup> Sedangkan menurut Paham Asuransi, kendaraan bermotor adalah kendaraan yang digerakkan oleh motor/mekanik lainnya tidak termasuk kendaraan yang berjalan diatas rel, dengan kata lain kendaraan bermotor adalah kendaraan yang berjalan di atas aspal dan tanah seperti mobil sedan, bus, trailer, kendaraan beroda tiga dan beroda dua, dan sebagainya.<sup>51</sup>

Menurut Pasal 1 ayat 6 dan 7 Undang-Undang No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa: “Kendaraan adalah suatu alat yang dapat bergerak di jalan, terdiri dari kendaraan bermotor atau kendaraan tidak bermotor. Yang dimaksud kendaraan bermotor adalah kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik yang berada pada kendaraan itu”.<sup>52</sup>

---

<sup>49</sup> Hartono, *Asuransi dan Hukum Asuransi di Indonesia* (Semarang : Ikip Press, 1985), 138.

<sup>50</sup> Thomas Suyatno, *Kelembagaan Perbankan* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999) , 90.

<sup>51</sup> M. Wahyudi Prihantoro, *Aneka Produk Asuransi dan Karakteristik*, 89.

<sup>52</sup> Sonni Dwi Harsono, *PK. 001 Prinsip-prinsip dan Praktek Asurasi*, 126.

Asuransi kendaraan bermotor adalah pertanggung jawaban kerugian atau kerusakan terhadap kendaraan bermotor. Pada prinsipnya, jaminannya adalah terhadap kerusakan kendaraan bermotor itu sendiri dan tanggungjawab hukum terhadap pihak lain yang dirugikan pada saat menggunakan kendaraan tersebut.<sup>53</sup>

b. Jenis-Jenis Asuransi Kendaraan Bermotor

Jenis asuransi yang umum digunakan adalah asuransi *al risk* dan *total lost only*.

1) Asuransi *All Risk*

Asuransi kendaraan bermotor *all risk* adalah asuransi kendaraan bermotor yang melindungi/meng-*cover* segala macam resiko atau kerusakan yang terjadi pada kendaraan bermotor.

Resiko yang ditanggung adalah kerusakan major dan minor yang terjadi, sepanjang tidak dikecualikan dalam polis asuransi.

2) Asuransi *Total Lost Only*

Asuransi *total lost only* adalah asuransi kendaraan bermotor yang melindungi/meng-*cover* segala resiko segala resiko atau kerusakan dan biaya perbaikannya lebih dari atau sama dengan 75% dari harga kendaraan sesaat sebelum kecelakaan atau kerusakan terjadi. Asuransi *total lost only* juga

---

<sup>53</sup> [https://www.asuransiku.id/promo\\_artikel/berita/16/Pengertian-asuransi-Kendaraan-Bermotor](https://www.asuransiku.id/promo_artikel/berita/16/Pengertian-asuransi-Kendaraan-Bermotor) (12 januari 2019)

melindungi mobil dari kehilangan akibat pencurian, perampokan, atau terbakar total.<sup>54</sup>

c. Polis Asuransi Kendaraan Bermotor

Polis asuransi merupakan dokumen hukum utama yang dibuat secara sah memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan dalam Pasal 1320 KUH Perdata dan Pasal 251 KUHD. Polis bukanlah suatu kontrak atau perjanjian asuransi, melainkan sebagai bukti adanya kontrak atau perjanjian itu. Hal ini tercantum dalam Pasal 258 KUHD ayat 1 dan 2 yang menyatakan :

- 1) Untuk membuktikan hal ditutupnya perjanjian tersebut, diperlukan pembuktian tulisan, namun demikian bolehlah lain-lain alat pembuktian dipergunakan juga, manakala sudah ada suatu permulaan pembuktian dengan tulisan.
- 2) Namun demikian bolehlah ketetapan-ketetapan dan syarat-syarat khusus, apabila tentang itu timbul suatu perselisihan, dalam jangka waktu antara penutupan perjanjian dan penyerahan polisnya, dibuktikan dengan segala alat bukti, tetapi dengan pengertian bahwa segala hal yang dalam beberapa macam pertanggungungan oleh ketentuan undang-undang atas ancaman-ancaman batal, diharuskan penyebutannya dengan tegas dalam polis, harus dibuktikan dengan tulisan.

---

<sup>54</sup> Henry S. Siswosoidiro, *Buku Pintar Mengurus Surat & Dokumen Kendaraan Bermotor* (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2009)



Pada dasarnya setiap polis asuransi kendaraan bermotor mengatur hal-hal sebagai berikut:

- 1) Kerugian atau kerusakan kendaraan bermotor yang dapat ditanggung oleh pihak penanggung.

Dalam polis asuransi kendaraan bermotor ditentukan jenis kerusakan-kerusakan apa saja yang dapat ditanggung oleh penanggung dan kekecualian apa saja yang tidak dapat ditanggung.

- 2) Ketentuan tentang kebakaran.

Pada bagian ini jenis kebakaran apa saja yang dapat ditanggung dan penyebab kebakaran karena apa.

- 3) Tanggung jawab.

Pada bagian ini diberikan ketentuan-ketentuan dan batasan, sampai seberapa jauh tanggung jawab menurut hukum mana sajalah yang ditanggung oleh penanggung.

- 4) Pengecualian umum.

Ditentukan apa saja yang dikecualikan dan kewajiban mengganti dari pihak penanggung. Artinya untuk kerugian-kerugian yang dikecualikan oleh ketentuan ini maka penanggung bebas untuk tidak membayar ganti rugi.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Hartono, *Asuransi dan Hukum Asuransi di Indonesia*, 140.

5) Syarat-syarat umum meliputi

- (a) Hari dan tanggal kapan serta tempat di mana asuransi kendaraan bermotor diadakan;
- (b) Nama tertanggung yang mengasuransikan kendaraan bermotor untuk diri sendiri atau untuk kepentingan pihak ketiga;
- (c) Keterangan yang jelas mengenai kendaraan bermotor yang diasuransikan terhadap bahaya (risiko) yang ditanggung;
- (d) Jumlah yang diasuransikan terhadap bahaya (risiko) yang ditanggung;
- (e) Evenemen-evenemen penyebab timbulnya kerugian yang ditanggung oleh penanggung;
- (f) Waktu asuransi kendaraan bermotor mulai berjalan dan berakhir yang menjadi tanggungan penanggung;
- (g) Premi asuransi kendaraan bermotor yang dibayar oleh tertanggung; serta
- (h) Janji-janji khusus yang diadakan antara tertanggung dan penanggung.<sup>56</sup>

d. Premi dan Risiko Asuransi Kendaraan Bermotor

1) Premi

Dalam Pasal 246 KUHD terdapat rumusan : “*dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi*”. Berdasarkan rumusan tersebut, maka diketahui

<sup>56</sup> Muhammad Abdulkadir, *Hukum Asuransi Indonesia* (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2011), 182

bahwa premi adalah salah satu unsur penting dalam asuransi karena merupakan kewajiban utama yang wajib dipenuhi oleh tertanggung kepada penanggung. Dalam hubungan hukum asuransi, penanggung menerima pengalihan risiko dari tertanggung dan tertanggung membayar sejumlah premi sebagai imbalannya.

Agar risiko beralih kepada penanggung, maka tertanggung harus membayar uang premi lebih dahulu, kecuali apabila diperjanjikan lain. Jika premi tidak dibayar dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja terhitung mulai tanggal permulaan asuransi atau tanggal perpanjangan asuransi, berlakunya asuransi ditunda oleh penanggung tanpa pemberitahuan lebih dahulu. Jika sewaktu-waktu terjadi suatu kerugian/kerusakan atas kendaraan bermotor yang diasuransikan, tertanggung tidak berhak atas suatu penggantian kerugian. Penundaan tersebut akan berakhir 24 (dua puluh empat) jam sesudah premi diterima oleh penanggung atau asuransi batal demi hukum. Apabila premi tidak dibayar setelah lewat 90 (sembilan puluh) hari kalender terhitung mulai tanggal berlakunya asuransi. Atas pembatalan ini penanggung berhak atas premi untuk jangka waktu yang sudah berjalan sebesar 20% (dua puluh persen) dari premi setahun.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> Ibid, 182.

## 2) Resiko

Definisi atau pengertian risiko diartikan beragam oleh para ilmuwan. Hal ini merupakan akibat luasnya ruang lingkup serta banyaknya segi-segi yang mempengaruhinya, sehingga tergantung dari sudut pandang dan titik berat dari mana seseorang itu melihat dan mengamati.<sup>58</sup>

Untuk mempelajari tentang asuransi, khususnya asuransi kerugian risiko cukup dilihat sebagai ketidakpastian akan terjadinya kerugian atau peristiwa yang tidak diharapkan terjadi. Dengan demikian setiap terjadi kejadian hanya perlu memfokuskan pada dua hal pokok, yakni ketidakpastian (*uncertainty*) dan kerugian (*loss*). Segala sesuatu yang dapat dipastikan akan terjadi, tidak dapat disebut sebagai risiko. Misalnya, kematian. Kematian adalah suatu hal yang pasti terjadi, sehingga tidak dapat dikategorikan sebagai risiko. Namun kapan matinya seseorang adalah sesuatu hal yang tidak pasti sehingga dapat dikategorikan sebagai risiko.

Berdasarkan sifatnya risiko dibagi menjadi dua, yaitu : risiko murni (*pure risk*) dan risiko spekulatif (*speculative risk*). Dalam risiko murni kemungkinan yang akan timbul hanyalah dua hal yaitu adanya kerugian (*loss*) atau tidak adanya kerugian (*no loss*). Sebagai contoh, jika kita mengemudikan mobil untuk

---

<sup>58</sup> Hartanto. *Asuransi dan Hukum Asuransi di Indonesia*.( Semarang :Ikip Press, 2008), 58.

menuju ke suatu tempat, kita menghadapi risiko kecelakaan atau tidak terjadi kerugian apapun sampai di tujuan. Sedangkan dalam risiko *spekulatif*, kemungkinan yang timbul tidak hanya kemungkinan adanya kerugian atau tidak adanya kerugian, namun juga adanya kemungkinan dapat menimbulkan keuntungan bagi salah satu pihak dan menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Sebagai contoh, A menjual mobilnya kepada B dengan harga murah. Di satu pihak merugikan A, sedangkan di lain pihak menguntungkan B. Risiko yang bersifat spekulatif pada umumnya tidak dapat diasuransikan.

Risiko berdasarkan obyek yang dikenai dapat dibagi menjadi tiga yaitu:<sup>59</sup>

- a) Risiko perorangan atau pribadi (*personal risk*)
- b) Risiko harta kekayaan (*property risk*)
- c) Risiko tanggung jawab (*liability risk*).

Risiko perorangan berhubungan dengan kematian atau ketidakmampuan dari seseorang, dapat mengenai jiwa atau kesehatan seseorang. Misalnya, kematian merupakan suatu hal yang sudah pasti terjadi, akan tetapi mengenai kapan matinya seseorang itu tidak dapat dipastikan. Seseorang juga pada suatu dapat tidak mampu lagi bekerja karena kecelakaan.

---

<sup>59</sup> Ibid, 50.

Risiko harta kekayaan dapat terjadi, karena suatu peristiwa secara tiba-tiba tanpa diduga sebelumnya. Misalnya, seseorang tiba-tiba dapat saja mengalami musibah pabrik miliknya terbakar, sehingga secara langsung pabrik miliknya musnah, dan secara tidak langsung seseorang tersebut kehilangan keuntungan akibat pabriknya terbakar.

Risiko tanggung jawab berhubungan dengan kerugian yang menimpa pihak ketiga akibat perbuatan seseorang. Misalnya karena kelalaian seseorang dalam mengemudikan kendaraan yang menimbulkan kecelakaan dan mengakibatkan kerugian kepada pihak ketiga, maka seseorang tersebut bertanggung jawab untuk mengganti kerugian.

Di dalam kenyataannya, ada beberapa usaha manusia untuk mengatasi suatu risiko, yaitu:

- a) Menghindari risiko (*avoidance*)
- b) Mencegah risiko (*prevention*)
- c) Memperalihkan risiko (*transfer*)
- d) Menerima risiko (*assumption or retention*).

Usaha untuk mengatasi risiko yang berhubungan dengan asuransi memeralihkan risiko adalah tidak mungkin bagi para penanggung untuk menanggung segala risiko. Risiko-risiko yang dapat dialihkan kepada penanggung adalah risiko-risiko yang dapat diasuransikan (*insurable risk*). Karakteristik risiko-risiko

yang dapat diasuransikan dalam asuransi kerugian, adalah sebagai berikut :<sup>60</sup>

- a) Risiko tersebut dapat menimbulkan kerugian yang dapat diukur dengan uang. Misalnya, kerusakan harta benda dimana tingkat ganti rugi dapat diukur dari biaya perbaikannya.
- b) Harus ada sejumlah besar risiko yang sama dengan risiko yang diasuransikan (*homogeneous exposure*), sehingga perusahaan asuransi dapat menggunakan statistik kerugian yang telah tersedia.
- c) Risiko tersebut haruslah risiko murni, sehingga usaha untuk mencari keuntungan dari adanya kerugian dapat dicegah.
- d) Kerugian yang ditimbulkan oleh risiko itu harus terjadi secara tiba-tiba, tidak terduga sebelumnya bagi pihak tertanggung.

e. Risiko Yang Tidak Ditanggung Asuransi Kendaraan Bermotor

Sama dengan asuransi kecelakaan diri, untuk asuransi kendaraan bermotor juga ada beberapa hal yang menyebabkan asuransi tidak berlaku atau tidak bisa diajukan klaim. Umumnya peraturan tentang risiko yang tidak dijamin ini di beberapa perusahaan berbeda-beda.

---

<sup>60</sup> Purba, *Memahami Asuransi di Indonesia*. ( Jakarta: PT.Pustaka Binaman Pressindo, 1992), 266

Beberapa resiko umum yang tidak dijamin sebagai berikut.

- 1) Kehilangan keuntungan/penghasilan
- 2) Akibat perbuatan jahat tertanggung, suami/istr/anak/saudara, orang yang sepengetahuan/seizin tertanggung, dan orang yang bekerja untuk tertanggung.
- 3) Akibat menarik/mendorong kendaraan lain, menarik trailer, belajar mengemudi, pawai, melakukan tindakan kejahatan, kelebihan muatan, dijalankan oleh seorang yang edang dipengaruhi minuman keras, dan penggelapan.
- 4) Kerusakan material kendaraan, karat, serta akibat perang reaksi/radiasi nuklir.
- 5) Akibat serangga atau binatang kecil.
- 6) Dikemudikan di atas jalan terlarang/melewati jalan tertutup.
- 7) Pengemudi tidak memiliki SIM yang sah.
- 8) Dipergunakan dalam perlombaan keterampilan.
- 9) Kendaraan dijalankan dalam keadaan rusak / tidak laik jalan.

f. Syarat Pembukaan Asuransi Kendaraan bermotor

- 1) Salinan KTP pemilik kendaraan.
- 2) Salinan BPKB.
- 3) Salinan STNK.
- 4) Mengisi Formulir aplikasi permohonan.
- 5) Membayar polis asuransi sesuai dengan ketentuan.



Setelah syarat dilengkapi, petugas asuransi akan mensurvei kendaraan bermotor yang diasuransikan sebelum polis disetujui.

g. **Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor**

Pengajuan klaim atas kendaraan yang hilang atau rusak, beberapa perusahaan asuransi mensyaratkan waktunya tidak lebih dari tiga hari kerja sejak kejadian berlangsung.

- 1) Klaim untuk kehilangan/kerusakan sebagian dari bagian kendaraan, karena perbuatan jahat, misalnya pencurian kaca spion/ban cadang/radio tip/mobil dibaret-baret.
  - a) Tertanggung mengisi laporan kerugian dan menandatangani.
  - b) Salinan polis asuransi.
  - c) Salinan SIM pengebudi.
  - d) Keterangan dari kepolisian setempat
- 2) Klaim untuk kehilangan keseluruhan kendaraan karena perbuatan jahat, misalnya pencurian kendaraan bermotor.
  - a) Tertanggung mengisi laporan kerugian dan menandatangani.
  - b) Salinan polis asuransi.
  - c) Salinan STNK kendaraan.
  - d) Salinan SIM pengemudi.
  - e) Keterangan dari kepolisian setempat.

- f) Surat keterangan kaditserse kendaraan hilang dari polda setempat.
- g) Surat pemblokiran STNK.
- h) Jika diperukan, akan dilakukan investigasi dari lembaga invenstigasi independen.

3) Klaim untuk kerusakan kendaraan akibat kecelakaan.

- a) Tetanggung mengisi laporan kergian dan menandatangani.
- b) Salinan polis asuransi.
- c) Salinan STNK kendaraan.
- d) Salinan SIM penegmudi.
- e) Keterangan dari kepolisian setempat dan surat tuntutan dari pihak ketiga, jika terdapat tuntutan dari pihak ketiga.<sup>61</sup>

h. Kerugian dan Ganti Rugi

1) Kerugian

Kerugian yang terjadi dalam konteks perasuransian biasanya dinyatakan dalam bentuk kerugian ekonomi dan besarnya dinilai dalam satuan mata uang, meskipun dampak kerugian yang ditimbulkan oleh terjadinya risiko bisa menimpa harta benda dan jiwa manusia, namun hakim pengadilan biasanya menjatuhkan keputusannya ke dalam kerugian ekonomi dan menyatakan besarnya dalam satuan mata uang.<sup>62</sup>

<sup>61</sup> Henry S. Siswosoidiro, *Buku Pintar*,

<sup>62</sup> Nitisusastro, *Asuransi dan Usaha Perasuransian di Indonesia* (Bandung : Alfabeta, 2013), 63

Jika kendaraan bermotor yang diasuransikan pada saat terjadinya kerugian atau kerusakan oleh suatu bahaya yang ditanggung dalam asuransi kendaraan bermotor ini, harga sebenarnya kendaraan tersebut lebih besar dari pada harga asuransi, maka penanggung akan menggantinya menurut hitungan dari bagian yang diasuransikan terhadap bagian yang tidak diasuransikan. Kerugian ini disebut kerugian sebagian (*partial loss*) dan asuransi ini disebut asuransi dibawah harga (*under insurance*). Selain itu, ada pula yang disebut kerugian total (*total loss*). Kerugian total adalah kerusakan atau kerugian yang biaya perbaikannya diperkirakan sama dengan atau lebih dari 75% (tujuh puluh lima persen) dari harga sebenarnya kendaraan bermotor tersebut bila diperbaiki atau hilang karena dicuri dan tidak ditemukan dalam waktu 60 (enam puluh) hari sejak terjadinya pencurian atas kendaraan bermotor yang diasuransikan tersebut.

Tertanggung yang bertujuan memperoleh keuntungan dari jaminan polis ini, yang dengan sengaja memberi laporan tidak benar dengan.<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> Ibid, 64.

- a) Memperbesar jumlah kerugian yang diderita.
- b) Menyembunyikan barang-barang terselamatkan atau barang-barang sisanya dan menyatakannya sebagai barang-barang yang musnah.
- c) Mempergunakan surat atau alat bukti palsu, dusta atau tipuan.
- d) Melakukan atau menyuruh melakukan tindakan-tindakan yang menimbulkan kerugian atau kerusakan yang dijamin polis ini.
- e) Melakukan kesalahan atau kelalaian yang sangat melampaui batas, sehingga menimbulkan kerugian dan atau kerusakan yang sedianya dijamin polis ini

## 2) Ganti Kerugian

Ganti rugi merupakan kompensasi yang harus dibayarkan oleh pelanggar terhadap kerugian yang timbul akibat tindakan anti persaingan yang dilakukannya. Dalam ilmu hukum, pengertian ganti rugi dapat dibedakan ke dalam beberapa kategori, yaitu:<sup>64</sup>

- a) Ganti rugi nominal, yaitu ganti rugi berupa pemberian sejumlah uang, meskipun kerugian sebenarnya tidak bisa dihitung dengan uang, bahkan bisa jadi tidak ada kerugian material sama sekali.
- b) Ganti rugi penghukuman (*punitive damages*) yaitu suatu ganti rugi dalam jumlah besar yang melebihi dari jumlah kerugian

<sup>64</sup> Salim, *Hukum Kontrak, Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak* (Jakarta: Sinar Grafika, 2004), 32.

yang sebenarnya, ganti rugi itu dimaksudkan sebagai hukuman bagi si pelaku.

- c) Ganti rugi aktual (*actual damages*) yaitu kerugian yang benar-benar diderita secara aktual dan dapat dihitung dengan mudah sampai kenilai rupiah.
- d) Ganti rugi campuran (*remedy meddling*) yaitu suatu variasi dari berbagai taktik dimana pihak kreditur berusaha untuk memperbesar haknya jika pihak debitur wanprestasi dan mengurangi atau menghapuskan kewajibannya jika digugat oleh pihak lain dalam kontrak tersebut.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang dipilih oleh peneliti pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>65</sup>

Jenis penelitian ini adalah penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan), yang mana penelitian ini lebih menitikberatkan kepada hasil pengumpulan data dari informan atau responden yang telah ditentukan.

#### **B. LOKASI PENELITIAN**

Adapun lokasi yang dijadikan objek penelitian adalah PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Jember yang terletak di Jl. R.A. Kartini No. 32, Kepatihan ,Kaliwates Kab. Jember. Dikarenakan PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember ini merupakan salah -satu perusahaan asuransi di indonesia yang ditunjuk pemerintah sebagai pelaksana program Asuransi Kendaraan Bermotor, maka penulis memilih PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember sebagai tempat penelitian.

---

<sup>65</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 6.

### C. SUBYEK PENELITIAN

Pada subyek penelitian dilaporkan jenis data dan sumber data. Sumber data adalah semua fakta dimana data bisa diperoleh. Dilihat dari sumbernya, Dalam pedoman karya ilmiah subjek penelitian yang dimaksud yaitu melaporkan jenis data dan sumber data. Uraian tersebut meliputi apa saja yang diperoleh, siapa yang hendak dijadikan informan atau subjek penelitian, bagaimana data akan di cari dan disaring sehingga validitasnya terjamin.<sup>66</sup> Teknik pengambilan data menggunakan purposiv. Sedangkan sumber manusia sekaligus menjadi informasi adalah:

1. Derry Djusman T. S,E.,Ak selaku KA Unit Pemasaran Jasa Indonesia (Jasindo) Jember
2. Muslim S,H dan Ardila Rahmawan selaku Staf Klaim Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Jember
3. Sirojuddin selaku KA Unit Teknik Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Jember

### D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>67</sup>

<sup>66</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember, 2017), 47

<sup>67</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, 224.

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Observasi

Adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala dalam objek penelitian. Peneliti dalam melakukan penelitian melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti.<sup>68</sup>

Observasi dalam hal ini untuk mendapat data-data tentang alur pelaksanaan klaim Asuransi Kendaraan Bermotor (OTO) PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember. Penelitian dalam pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data. Bahwa hal ini benar-benar melakukan penelitian di lingkungan kerja PT. Asuransi Jasa Indonesia sehingga semua pihak dapat mengetahui aktifitas yang dilakukan di lingkungan tersebut. Observasi ini dilakukan untuk menganalisis pelaksanaan pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember.

### 2. Wawancara

Menurut Esterberg wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga

---

<sup>68</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, 228.



dapat dikonstruksikan makna dalam satu topik tertentu.<sup>69</sup> Wawancara sangat bermanfaat dalam penelitian. Dengan wawancara peneliti akan lebih mampu untuk memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial, peneliti dapat menemukan hal-hal yang ada diluar persepsi responden. Sehingga peneliti mendapatkan gambaran komprehensif dan juga peneliti tidak hanya mengumpulkan data yang kaya, tetapi juga memperoleh kesan-kesan pribadi dan merasakan situasi sosial yang diteliti.<sup>70</sup>

Melaksanakan teknik wawancara berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara (*interviewer*) dari terwawancara (*interviewee*) dengan maksud menghimpun informasi dari *interviewee*. *Interviewee* pada penelitian kualitatif adalah informan yang dari padanya pengetahuan dan pemahaman diperoleh.<sup>71</sup> Beberapa informan dalam penelitian ini adalah:

- a. Derry Djusman T. S,E.,A selaku Staf Klaim Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Jember
- b. Muslim S,H dan Ardila Rahmawan selaku Staf Klaim Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Jember
- c. Muchlis selaku Staf Bagian Umum Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Jember

Adapun teknik wawancara ini digunakan untuk mengetahui dan memahami tentang :

---

<sup>69</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabet, 2005), 72.

<sup>70</sup> *Ibid.*, 67-68.

<sup>71</sup> Djam'an Satori, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 129.

- a. Prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember.
  - b. Proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember.
3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial metode ini adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis sehingga dengan demikian pada penelitian dokumentasi dalam penelitian memegang peran penting.<sup>72</sup>

Teknik dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>73</sup>

Data-data yang ingin diperoleh dari teknik dokumentasi ini adalah:

- a. Sejarah, visi, misi, dan struktur organisasi PT Asuransi Jasindo Jember.
- b. Produk beserta prosedur dan persyaratannya di PT Asuransi Jasindo Jember.
- c. Struktur karyawan PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember.
- d. Syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi dalam pengajuan klaim.
- e. Prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO)

---

<sup>72</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta : Prenada Media Group, 2007), 129.

<sup>73</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, 240.

- f. Proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO).

## E. ANALISIS DATA

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>74</sup>

Analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Nasution dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penelitian laporan penelitian.<sup>75</sup>

Analisis menurut Miles dan Huberman, dibagi dalam tiga tahapan yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

2. Penyajian Data

Dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *Flowchart*, dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

---

<sup>74</sup> Moleong, *Metode*, 248.

<sup>75</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, 245.

### 3. Penarikan Kesimpulan (*Verifikasi*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang setelah diteliti menjadi lebih jelas, dapat berupa hubungan kasual dan interatif, hipotesis atau teori.<sup>76</sup>

## F. KEABSAHAN DATA

Keabsahan data merupakan konsep yang menunjukkan kesahihan dan keadaan data dalam suatu penelitian. Untuk menguji keabsahan data yang diperoleh, peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. Ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan pengguna sumber, metode, penyidik, dan teori.<sup>77</sup>

Dalam penelitian ini, pemeriksaan keabsahan datanya menggunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam bentuk metode kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.

---

<sup>76</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, 247.

<sup>77</sup> Moleong, *Metode*, 330.

3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.<sup>78</sup>

#### **G. TAHAPAN-TAHAPAN PENELITIAN**

Tahapan yang perlu dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahapan, yaitu tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan dan tahap analisis data.

Tahapan-tahapan tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

##### **1. Tahap Pra Lapangan**

Dalam tahap awal ini, terdapat enam langkah yang dilakukan oleh peneliti dalam yaitu:

###### **a. Menyusun rancangan penelitian**

Rencana penelitian ini diawali dengan pengajuan judul, menyusun matriks penelitian yang kemudian dikonsultasikan pada dosen pembimbing dan berlanjut dengan penyusunan proposal hingga seminar proposal.

---

<sup>78</sup> Moleong, *Metode*, 330-331.

b. Memilih lapangan penelitian

Lokasi penelitian yang akan diteliti adalah PT Asuransi Jasindo Cabang Jember.

c. Mengurus Perizinan

Mengurus perizinan dilakukan sebelum dimulainya penelitian, yaitu dengan menyerahkan surat dari IAIN Jember Kepada PT Asuransi Jasindo Cabang Jember untuk mendapatkan konfirmasi perizinan.

d. Menjajaki dan menilai lapangan

Tahap ini merupakan pengenalan awal terhadap kondisi lapangan, sebagai bekal permulaan penelitian yang akan dilakukan.

e. Memilih dan Memanfaatkan Informan

Pada tahap ini, peneliti memilih informan yang sesuai dengan judul meliputi Kepala dan Karyawan PT Asuransi Jasindo Cabang Jember.

f. Mempersiapkan Perlengkapan Penelitian

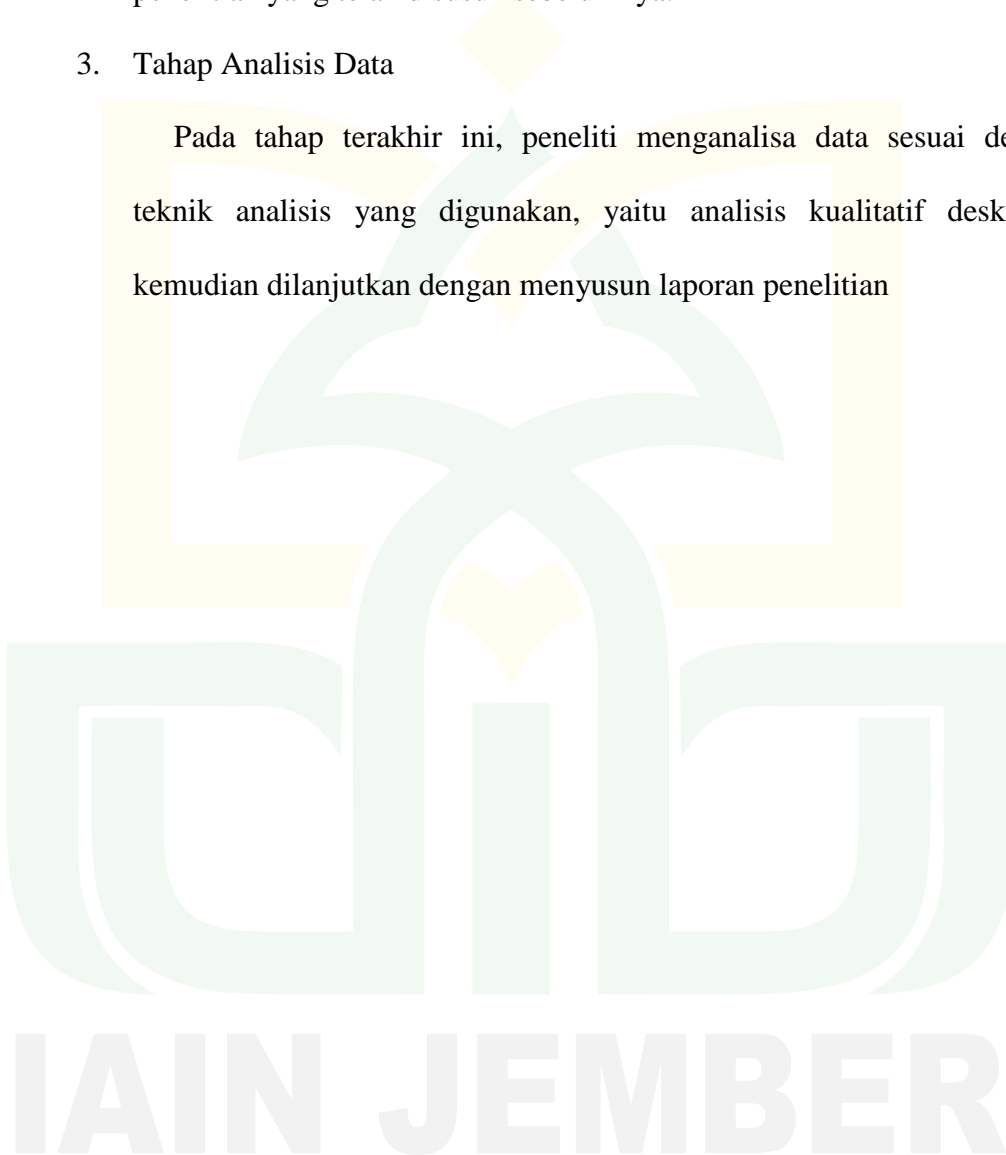
Dalam melakukan penelitian, peneliti sebelum terjun ke lapangan pasti membutuhkan perlengkapan yang sesuai dengan teknik pengumpulan data yang telah dipilih (observasi, wawancara, dan dokumenter). Perlengkapan yang dibutuhkan seperti mempersiapkan pertanyaan sebagai pegangan sementara, alat perekam dan semacamnya yang bisa digunakan peneliti untuk membantu mendapatkan informasi.

## 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Setelah menyelesaikan tahapan-tahapan pada tahap pra lapangan, peneliti dapat mengawali dan memulai penelitian sesuai rancangan penelitian yang telah disusun sebelumnya.<sup>79</sup>

## 3. Tahap Analisis Data

Pada tahap terakhir ini, peneliti menganalisa data sesuai dengan teknik analisis yang digunakan, yaitu analisis kualitatif deskriptif, kemudian dilanjutkan dengan menyusun laporan penelitian



---

<sup>79</sup> Moleong, *Metodologi*, 127-148.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

##### 1. Sejarah Berdirinya PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero)

Bermula pada periode transisi kedaulatan dari pemerintahan kolonial Belanda ke Pemerintahan Republik Indonesia, telah dilaksanakan nasionalisasi sejumlah perusahaan asuransi milik kolonial Belanda termasuk NV Assurantie Maatschappij De Nederlandern dan Bloom Vander EE tahun 1845 yang berdimisili di Jakarta. Semula, asuransi kerugian tersebut telah menjalankan usahanya untuk memberikan perlindungan risiko terhadap perusahaan perkebunan dan sebagainya

Setelah Indonesia merdeka sepenuhnya, perusahaan asuransi kerugian eks Belanda dan Inggris dinasionalisasi menjadi PT Asuransi Bendasraya. Seiring derap pembangunan nasional yang memerlukan jasa layanan perlindungan asuransi kerugian yang lebih luas untuk setiap proses pembangunan, maka pemerintah mengambil kebijakan berupa penggabungan usaha.

Melalui Keputusan Menteri Keuangan No. 764/MK/IV/12/1972, pada tanggal 2 Juni 1972, PT Asuransi Bendasraya yang bergerak dalam asuransi rupiah dan PT Umum Internasional Underwriters (PT UIU) yang bergerak dalam asuransi valuta asing dimarger menjadi PT Asuransi Jasa Indonesia, yang sekarang lebih dikenal sebagai Asuransi Jasindo.



PT Asuransi Jasa Indonesia adalah satu-satunya badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dibidang usaha asuransi kerugian umum. Asuransi Jasindo berdiri pada 2 Juni 1973 sebagai hasil dari penggabungan antara PT. Asuransi Bendasraya dengan PT. Umum Internasional Underwriters serta tampil sebagai maskapai asuransi kerugian umum terbesar nasional dengan total aset per akhir tahun 2004 sebesar Rp. 1,363 Milyar.

Bagian penting dari upaya memaksimalkan nilai BUMN demi meningkatkan daya saing di pasar nasional maupun internasional, pemerintah melalui kementerian BUMN telah menerbitkan dan memberlakukan Good Coeporate Governmance (tata kelola perusahaan yang baik) yang berlaku wajib bagi semua BUMN.

Asuransi Jasindo sebagai salah satu BUMN sepenuhnya menyadari arti penting dan peran GCG sehingga secara bertahap mulai dari pemahaman, sosialisasi hingga implementasi di jalankan secara berkelanjutan. Bagi asuransi Jasindo penerapan GCG tidak hanya di tujukan untuk memenuhi peraturan atau ketentuan yang ada namun lebih jauh dari itu adalah untuk mengeliminasi peluang terjadinya pelanggaran dalam perusahaan sekaligus meningkatkan kepercayaan publik dan meningkatkan kinerja perseroan.

Saat ini Asuransi Jasindo memiliki jaringan pelayanan yang terdiri dari 74 Kantor Cabang yang berlokasi di seluruh Indonesia dan 1 kantor cabang di luar negeri serta berkantor pusat di Jl. Let. Jend. MT Haryono

kav. 61 Jakarta. Dan PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Cabang Jember terletak di Jl. R.A. Kartini No. 32, Kepatihan ,Kaliwates Kab. Jember.<sup>80</sup>

## 2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan Misi perusahaan menjadi pemacu semangat dan penerangan dalam menjalankan semua kebijakan dan kegiatan perseroan, baik secara internal maupun eksternal. Memperhatikan latar belakang perusahaan serta tantangan di masa yang akan datang, telah ditetapkan pula:

a. Visi

Menjadi perusahaan asuransi yang terpercaya dan handal.

b. Misi

Menyelenggarakan Usaha Asuransi dengan Pelayanan Prima dan Tetap Menjaga Kemampulabaan yang Berkesinambungan.<sup>81</sup>

IAIN JEMBER

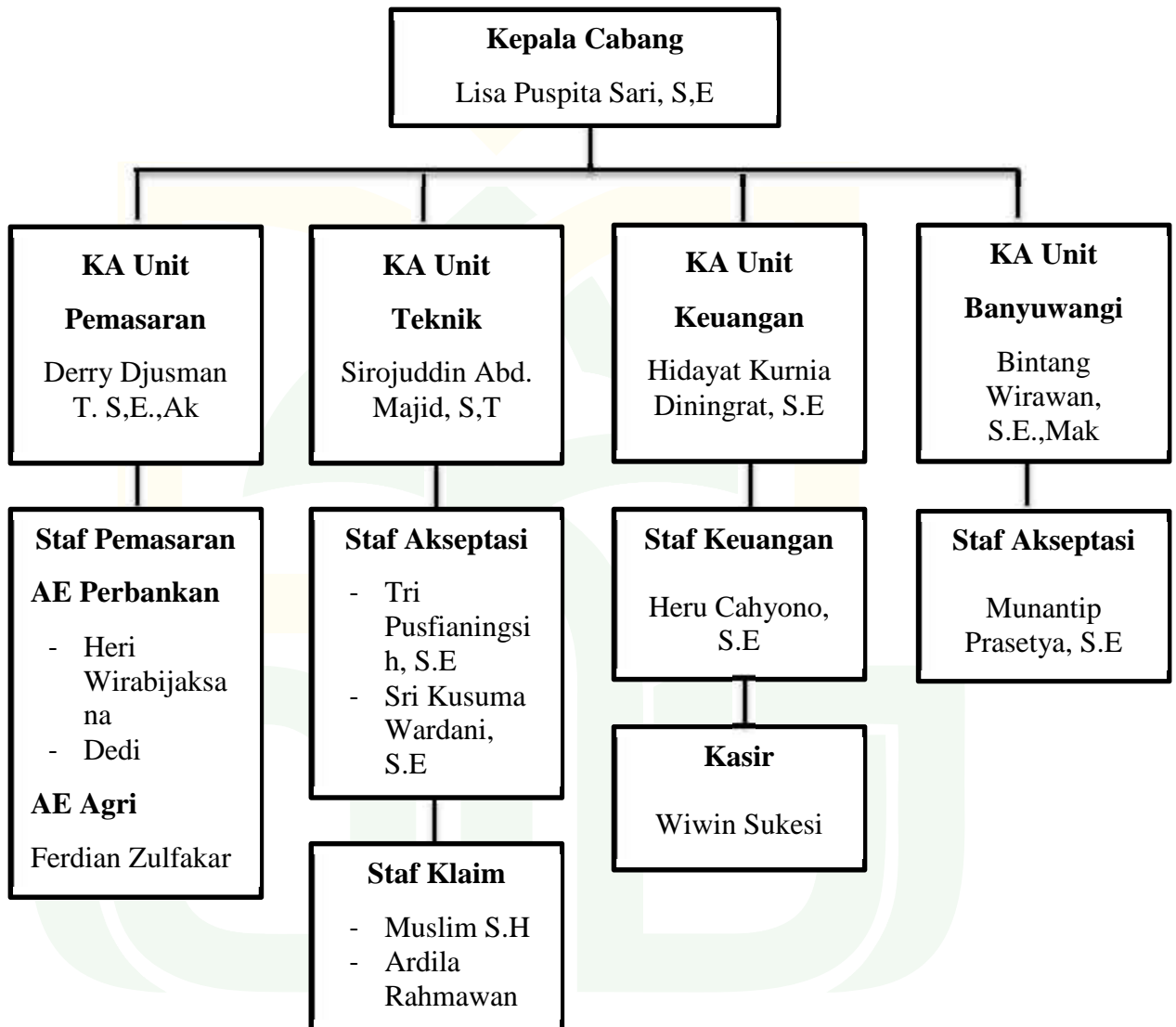
---

<sup>80</sup> Dokumentasi, PT. Jasa Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, 21 Januari 2019

<sup>81</sup> Dokumentasi, PT. Jasa Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, 21 Januari 2019

### 3. Struktur Organisasi Perusahaan

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi**



Sumber: PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember

#### 4. Deskripsi Jabatan

##### a. Kepala Kantor Cabang

- 1) Mengusahakan kelancaran dan ketertiban pekerjaan, serta mengusahakan pengamanan, pemanfaatan, dan pengembangan SDM, alat atau sarana fisik dan dana milik perusahaan di lingkungan kantor cabang.
- 2) Membantu usaha pemasaran jasa asuransi kepada calon tertanggung yang dinilai potensial diwilayah kerjanya.
- 3) Menandatangani polis-polis dan surat keluar.
- 4) Memberikan persetujuan klaim akseptasi, keuangan.
- 5) Membangun citra perusahaan yang baik diwilayah kantor cabang.
- 6) Menilai dan mengusulkan promosi atau mutasi jabatan bawahannya.
- 7) Menandatangani laporan-laporan, memo, nota dinas, dan surat dinas keluar lainnya.
- 8) Berhubungan dengan instansi atau pihak luar perusahaan dalam batas wewenang yang ditetapkan.
- 9) Mengajukan rencana anggaran tahunan untuk keperluan kantor cabang.
- 10) Memutuskan menandatangani perubahan dan pembatalan atas nota pertanggung jawaban yang telah di terbitbitkan serta

menandatangani surat pemberitahuan pengembalian premi sesuai dengan batas wewenang yang telah ditetapkan.

11) Menandatangani cek, bilyet giro, surat perintah transfer dan memberikan tugas-tugas khusus kepada bawahannya.

b. Kepala Unit Teknik dan Klaim

1) Memonitor kinerja masing-masing fungsi dan membuat rekomendasi secara langsung kepada kantor cabang perihal persetujuan klaim maupun fungsi-fungsi lainnya.

2) Memimpin, memotivasi dan mengembangkan bawahan yang ada di lingkungan kepala unit teknik.

3) Memelihara, menilai dan memberikan saran penyempurnaan terhadap sistem, prosedur dan tata cara kerja di lingkungan terkait.

4) Menjalin kerjasama dengan unit kerja lain di lingkungan kantor cabang.

5) Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh kepala kantor cabang.

6) Membina hubungan baik dengan instansi diluar perusahaan yang berhubungan dengan kegiatan kepala unit teknik dengan batas wewenang yang ditetapkan.

7) Melaksanakan kegiatan registrasi surat tuntutan ganti rugi.

8) Menggunakan, mengatur SDM, alat atau sarana fisik yang berada di lingkungan kepala unit teknik.

- 9) Mengadakan hubungan dengan unit-unit kerja dilungkungan perusahaan untuk kelancaran tugas.
  - 10) Memberikan paraf kepada dokumen klaim sebagai tanda persetujuan sesuai batas wewenang yang diberikan.
  - 11) Berhubungan dengan instansi atau pihak luar perusahaan dalam batas wewenang yang ditetapkan.
  - 12) Menyampaikan pendapat kepada kepala kantor cabang tentang hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan untuk tujuan penyempurnaan.
- c. Kepala Unit Pemasaran
- 1) Mencari nasabah baik perorangan maupun instansi dan perusahaan.
  - 2) Membina nasabah dan memberikan bimbingan tentang pentingnya beransuransi.
  - 3) Membantu perencanaan untuk mendapatkan kepercayaan konsumen maupun data-data pemasukan premi.
  - 4) Membuat rekomendasi pada unit akseptasi atau produksi untuk membuat polis.
  - 5) Menyiapkan secara jelas dan terperinci kepada tertanggung tentang isi dan perjanjian yang terdapat dalam polis.
  - 6) Melayani tertanggung sebaik mungkin.
  - 7) Berhak dan berkewajiban untuk mencari nasabah.

- 8) Memberikan penawaran harga pada setiap nasabah sehubungan dengan proyek-proyek, Pos, BUMN, dan BUMD.
  - 9) Memintakan persetujuan kepada divisi *underwriting* kantor pusat untuk menentukan tarif sebagai dasar kesepakatan harga untuk bertanggung.
  - 10) Membangun analisis terhadap calon bertanggung.
  - 11) Dapat meminta data secara langsung kepada masing-masing unit baik yang berhubungan dengan klaim maupun premi.
- d. Kepala Unit Keuangan
- 1) Mengusahakan kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta mengusahakan dan mengembangkan SDM, alat atau sarana fisik milik perusahaan di lingkungan kerja kepala unit keuangan.
  - 2) Membantu kepala cabang dalam menyusun program kerja tertulis kepala unit keuangan.
  - 3) Merencanakan dan mengusulkan secara kuantitatif dengan kualitatif SDM, peralatan dan sarana fisik untuk kebutuhan kepala unit keuangan.
  - 4) Melaksanakan kegiatan administrasi pembukuan dan keuangan dikantor cabang.
  - 5) Mengelola penggunaan dana, menyusun penggunaan *cash flow* mingguan, pertanggung jawaban keuangan dan penyelenggaraan administrasi yang berkaitan dengan seluruh kegiatan unit keuangan.

- 6) Membantu usaha pengawasan dan pembinaan kepada pengusaha kecil dan koperasi yang telah mendapat bantuan diwilayah kerja.
- 7) Menandatangani laporan, memo, nota dinas, dan surat keluar lainnya yang berhubungan dengan kedinasan.
- 8) Menilai dan mengusulkan promosi atau mutasi jabatan bawahannya.
- 9) Memberikan tugas khusus pada bawahan.
- 10) Memutuskan dan menandatangani perubahan dan pembatasan atas nota penutupan pertanggungjawaban yang telah diterbitkan serta menandatangani surat pemberitahuan pengambilan premi sesuai dengan batas wewenang yang telah ditetapkan.
- 11) Mengutus dan menandatangani seluruh surat persetujuan, penolakan, pembatalan, pembayaran tuntutan ganti rugi (klaim) sesuai dengan wewenang yang telah ditetapkan.
- 12) Mengajukan rencana anggaran tahunan untuk keperluan kantor cabang.<sup>82</sup>

## **5. Letak Geografis Objek Penelitian**

Kantor PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Cab. Jember terletak di Jl. R.A. Kartini No. 32 Kaliwataes Kab. Jember. Adapun batas-batas kantor PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Cab. Jember sebagai berikut:<sup>83</sup>

---

<sup>82</sup> Dokumentasi, PT. Jasa Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, 21 Januari 2019

<sup>83</sup> Dokumentasi, PT. Jasa Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, 21 Januari 2019



- a. Sebelah Timur : Rumah Warga
- b. Sebelah Barat: Rumah Warga
- c. Sebelah Selatan : Warung Soto
- d. Sebelah Utara : Mie Eddy

## **6. Produk-Produk PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Cab. Jember**

### **a. Produk Ritel**

#### **1) Jasindo Agri**

Merupakan suatu bentuk perlindungan kepada para petani, peternak dan nelayan agar mendapatkan kenyamanan dan keamanan dalam menjalankan kegiatan mereka sehingga dapat memusatkan perhatian pada pengelola usaha tani, peternakan dan usaha penangkapan ikan yang lebih baik, lebih aman dan lebih menguntungkan.

#### **a) Perlindungan Asuransi Melalui Program Pemerintah**

Sebagai perusahaan asuransi yang ditunjuk pemerintah sebagai pelaksanaan program Jasindo Agri memiliki beberapa produk asuransi yang mendapat dukungan dari pemerintah antara lain:

#### **b) Asuransi Usaha Tani Padi (AUTP)**

Memberikan perlindungan kepada petani dari ancaman risiko gagal panen sebagai akibat risiko banjir, kekeringan, penyakit, dan serangan organisme pengganggu tanaman.

- (1) Premi : Rp. 180.000 (bantuan pemerintah 80% premi menjadi Rp. 36.000)
- (2) Pertanggung : Maksimal harga pertanggung Rp. 6.000.000 per hektar.
- (3) Kriteria petani : Petani penggarap atau petani pemilik lahan maksimal lahan 2 hektar.
- (4) Kriteria lahan : lahan irigasi atau lahan tadah hujan yang dekat dengan sumber air.
- (5) Ganti rugi : Umur padi sudah melewati 10 hari tanam, umur padi sudah melewati 30 hari, intensitas kerusakan lebih dari 75%, luas kerusakan lebih dari 75% pada tiap petak alami.

c) Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS)

Memberikan perlindungan kepada peternak sapi dari ancaman risiko kematian akibat beranak, penyakit, dan kecelakaan serta kehilangan akibat kecurian.

- (1) Premi : Rp. 200.000 (bantuan pemerintah 80% menjadi Rp. 40.000).
- (2) Pertanggung : Maksimal harga pertanggung Rp. 10.000.000 per ekor.
- (3) Kriteria peternak : peternak pembibit atau pembiakan dan peternak skala kecil yang diatur undang-undang.

- (4) Kriteria sapi : sapi indukan/ sapi betina, usia produktif minimal 1 tahun, memiliki identitas jelas (eartag, cap bakar, kartu terak, dll), sapi dalam kondisi sehat.
- (5) Ganti rugi : sesuai harga pertanggungan di kurangi hasil penjualan daging (dalam hal sapi dilakukan potong paksa).

d) Asuransi Nelayan

Memberikan perlindungan kepada nelayan dari ancaman risiko meninggal dunia baik di saat melakukan aktifitas penangkapan ikan maupun diluar aktifitas penangkapan ikan.

- (1) Premi : Rp. 175.000 (100% dibayar pemerintah)
- (2) Manfaat : santunana kecelakaan akibat melakukan aktifitas penangkapan ikan, santuanan kecelakaan akibat selain melakukan penangkapan ikan.
- (3) Kriteria nelayan : Memiliki kartu nelayan yang masih berlaku, memiliki rekening tabungan atau membuat surat pernyataan kesanggupan memiliki rekening tabungan, menggunakan kapal penangkapan ikan berukuran paling besar 10 *gross tonnage* (GT), berusia maksimal 65 tahun.<sup>84</sup>

---

<sup>84</sup> Observasi, PT. Jasa Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, 22 Januari 2019

## 2) Jasindo Travel Insurance

Produk asuransi perjalanan yang komprehensif, yang memberikan jaminan manfaat perlindungan medis (reimbursement), bantuan darurat (evakuasi dan repatriasi), kecelakaan diri dan meninggal dunia akibat kecelakaan, ketidaknyamanan perjalanan, dan manfaat lainnya untuk tertanggung yang melakukan perjalanan lintas negeri maupun lintas negara.

Manfaat mengikuti asuransi ini adalah :

- a) Memberikan kenyamanan perjalan
- b) Memberikan perlindungan medis
- c) Memberikan bantuan kecelakaan diri
- d) Bantuan darurat
- e) Bantuan tanggung jawab hukum dan risiko mobil sewa.<sup>85</sup>

## 3) Jasindo Healt

Jasindo Health Merupakan produk asuransi kesehatan yang sangat komprehensif meliputi jaminan rawat inap, manfaat melahirkan, rawat jalan, rawat gigi, manfaat kacamata, serta manfaat medical check up.

Jasindo Helth juga menawarkan benefit yang sangat fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan yaitu melalui pembuatan produk yang bersifat Tailor Made dan dapat

<sup>85</sup> Observasi, PT. Jasa Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, 22 Januari 2019

mengakomodasi permintaan akan asuransi kesehatan yang bersifat Indemnity maupun Managed Care.

Program ini memberikan manfaat khusus yang tepat, karena memberikan penggantian biaya kesehatan sekaligus santunan kematian apabila seseorang menderita penyakit dan mengalami kecelakaan.

Produk asuransi kesehatan Jasindo Health adalah produk asuransi kesehatan kumpulan.

Keunggulan produk:

- a) Polis Tailor Made dan menyesuaikan dengan kebutuhan pasar.
- b) Metode yang digunakan yaitu indemnity (dapat langsung berobat ke rumah sakit tanpa menggunakan rujukan dokter keluarga).

Benefit yang diberikan:

- (1) Rawat jalan.
- (2) Rawat inap.
- (3) Rawat gigi.
- (4) Manfaat kelahiran.
- (5) Kacamata.
- (6) Medical check up.

(7) Manfaat lain dengan batas tertentu (jantung, hemodialisa, kemoterapi, pengobatan khusus lainnya yang termasuk dalam critical illness).

Produk asuransi kesehatan individu yaitu Jasindo Mediacash.

- c) Jasindo Mediacash memberikan manfaat menjamin penggantian biaya rawat inap baik tanpa pembedahan maupun dengan pembedahan, yang disebabkan karena sakit atau kecelakaan.
- d) Produk ini dapat dibundling dengan produk asuransi kesehatan kumpulan.
- e) Perlindungan ini berlaku diseluruh wilayah Indonesia maupun luar negeri.
- f) Usia peserta 6 bulan s/d 59 tahun.
- g) Besaran premi dan santunan dilampirkan terpisah.

#### Layanan COB (Coordination Of Benefit)

Dengan BPJS COB adalah suatu proses dimana dua atau lebih penanggung yang menanggung orang yang sama untuk benefit asuransi kesehatan yang sama, membatasi total benefit dalam jumlah tertentu yang tidak melebihi jumlah pelayanan kesehatan yang dibayarkan.

COB dengan asuransi Jasindo dapat diberikan dalam manfaat rawat inap sebagai berikut:

- a) Santunan rawat inap harian sebesar harga kamar peserta, apabila peserta berobat rawat inap dengan kelas kamarnya.
- b) Reimbursement kelebihan/selisih biaya kamar, apabila peserta berobat rawat inap menggunakan kamar 1 kelas diatas kelas kamar yang seharusnya.
- c) Selisih obat apabila peserta menggunakan obat yang tidak termasuk dalam formularium obat-obatan BPJS.

Manfaat dalam mengikuti asuransi ini adalah:

- a) Jaringan rumah sakit provider yang luas dan didukung oleh kantor cabang/kantor penjualan yang tersebar diseluruh Indonesia. Sekarang juga didukung oleh Admedika.
- b) Santunan kematian.
- c) Rawat jalan darurat dan perawatan darurat gigi akibat kecelakaan.
- d) Biaya melahirkan tidak normal (keguguran, operasi caesar).
- e) Test diagnostik sebelum perawatan rumah sakit dan konsultasi dokter sesudah perawatan rumah sakit, serta biaya ambulance.
- f) Penyewaan alat bantu selama dirawat di rumah sakit.
- g) Biaya dokter dan/atau dokter ahli di rumah sakit.
- h) Biaya operasi kecil, sedang atau besar (termasuk biaya dokter bius dan kamar bedah).
- i) Biaya aneka perawatan rumah sakit.

- j) Meliputi biaya kamar, biaya unit perawatan ICU.
- k) Jasindo health mampu mengkoordinir manfaat asuransi kesehatan yang lengkap atau sesuai permintaan, misalnya inpatient plan (manfaat rawat inap).<sup>86</sup>

#### 4) Jasindo Sekolah

Adalah jaminan Asuransi bagi siswa/pelajar atau mahasiswa akibat suatu kecelakaan.

**Tabel 4.1**  
**Premi Jasindo Sekolah**

Risiko	Kelompok I	Kelompok II	Kelompok A	Kelompok B
Meninggal dunia	Rp. 3.000.000	Rp. 2.000.000	Rp. 5.000.000	Rp. 7.500.000
Cacat tetap (Max)	Rp. 6.000.000	Rp.4.000.000	Rp. 10.000.000	Rp. 15.000.000
Perawatan pengobatan (Max)	Rp. 1.000.000	Rp. 750.000	Rp. 1.500.000	Rp. 2.250.000
Premi	Rp. 6.750	Rp. 4.250	Rp. 10.000	Rp. 15.000

Sumber: Data PT. Asuransi Jasa Indonesia

Jaminan dalam hal terdapat keadaan cacat tetap:

- a) Akal budi 100%
- b) Kedua mata/ tangan/ kaki 100%
- c) Pendengaran pada kedua belah telinga 50%
- d) 1 mata/ tangan/ kaki 50%
- e) Pendengaran pada sebelah telinga 50%
- f) Setiap jari tangan 10%

<sup>86</sup> Observasi, PT. Jasa Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, 22 Januari 2019



g) Setiap jari kaki 5%

Jumlah pembayaran jaminan tersebut akan di kurangi dengan semua biaya perawatan/ pengobatan yang telah di terima pengantiannya bila hal itu menyangkut kecelakaan yang sama.

Cara perhitungan jaminan dalam hal terdapat keadaan cacat tetap:

- a) Apabila akibat dari sesuatu kecelakaan harus di keluarkan biaya-biaya untuk perawatan atau pengobatan, maka berdasarkan keadaan bukti kuwitasi, penanggung akan memberikan penggantian untuk itu setinggi-tingginya sampai jumlah:

Kelompok 1 Rp. 1.000.000.

Kelompok 2 Rp. 750.000

Kelompok A Rp. 1.500.000

Kelompok B Rp. 2.250.000

- b) Biaya-biaya perawatan atau pengobatan dari suatu kecelakaan yang sama yang jumlahnya melebihi tersebut poin 1 tidak lagi beban penanggung.

- c) Dengan tidak mengurangi ketentuan-ketentuan yang tersebut dalam ayat 1 dan ayat 2 diatas, maka perawatan ulangan hanya dapat dilakukan menurut pertimbangan dokter, yang harus di buat secara tertulis dan di sampaikan kepada penanggung.

d) Yang dimaksud dengan biaya-biaya perawatan atau pengobatan : ongkos-ongkos pertolongan pertama, ongkos dokter dan ongkos pengobatan, perawatan, pemeriksaan, obat-obatan dan perban dan perawatan dalam rumah sakit.

Manfaat yang diperoleh dalam asuransi ini :

(1) Perjalanan langsung ke sekolah atau pulang dari sekolah, berada di sekolah dan kegiatan-kegiatan yang di selenggarakan di sekolah

(2) Menjamin kecelakaan selama 24 jam.<sup>87</sup>

#### 5) Jasindo Pengangkutan (Cargo)

Jasindo pengangkutan yang dimiliki Asuransi Jasindo memberikan jaminan terhadap risiko-risiko yang mengancam barang anda yang diangkut melalui darat, laut, maupun udara.

Jenis-jenis asuransi pengangkutan antara lain: *Land Transit* (darat), *Air Transit* (udara), *Marine Cargo* (laut).<sup>88</sup>

#### 6) Jasindo Kebakaran

Memberikan jaminan atas kerugian/ kerusakan harta benda, atau kepentingan yang dipertanggungkan, yang disebabkan oleh antara lain kebakaran, petir, ledakan, kejatuhan pesawat terbang dan asap.

<sup>87</sup> Observasi, PT. Jasa Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, 22 Januari 2019

<sup>88</sup> Observasi, PT. Jasa Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, 22 Januari 2019

Jaminan asuransi ini dapat diperluas dengan kerusakan huru hara, banjir, terbakar sendiri, tertabrak kendaraan, biaya-biaya pembersihan, gempa bumi, tanah longsor, dll.<sup>89</sup>

#### 7) Jasindo Lintasan

Adalah asuransi perjalanan yang memberikan proteksi dalam seluruh perjalanan, baik melalui darat, udara maupun laut selama masa pertanggungans sesuai tertera di dalam kartu peserta lintasan.

Manfaat yang diberikan dalam asuransi ini adalah memberikan proteksi dalam seluruh perjalanan anda baik melalui udara, laut, maupun perjalanan darat.<sup>90</sup>

#### 8) Jasindo OTO

Asuransi kendaraan bermotor dari Asuransi Jasindo yang membuat aman di hati, ringan di premi. Macam-macam jaminan: kerugian (kehilangan atau kerusakan) kendaraan bermotor, tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga, santunan terhadap pengemudi dan maximum 3 orang penumpang.

Manfaat untuk asuransi ini adalah:

- a) Kerugian (kerusakan/kehilangan) kendaraan bermotor.
- b) Tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga.

<sup>89</sup> Observasi, PT. Jasa Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, 22 Januari 2019

<sup>90</sup> Observasi, PT. Jasa Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, 22 Januari 2019

- c) Santuanna terhadap pengemudi dan maksimum 3 orang penumpang.<sup>91</sup>

9) Jasindo OTO Plus

Sekiranya memerlukan perlindungan asuransi diluar Jasindo OTO paket (misal untuk roda 2, truck, bus, alat berat) atau memerlukan perlindungan asuransi kendaraan sesuai kebutuhan, maka bisa menggunakan Jasindo OTO Plus (non paket).

Macam-macam jaminan:

- a) Kerugian (kerusakan/ kehilangan)
- (1) Sebagian dan atau seluruh yang di sebabkan oleh tabrakan, benturan, terbalik, tergelincir dari jalan, perbuatan jahat orang lain, kebakaran, pencurian, kerusuhan dan huru-hara (3B).
  - (2) Sebagian dan atau seluruhnya yang disebabkan oleh banjir, letusan gunung berapi, angin topan, tsunami, badai dan gempa bumi (bila otomatis di jamin, atau ada perluasan jaminan).
- b) Tanggung jawab hukum kepada pihak ke tiga
- (1) Ganti rugi atas kerusakan harta benda.
  - (2) Santunan atas cedera badan (kematian)
  - (3) Biaya perkara atau biaua bantuan para ahli.

<sup>91</sup> Observasi, PT. Jasa Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, 22 Januari 2019

- c) Santunan terhadap pengemudi dan maksimum 3 orang penumpang
- d) Full Insured, bila HP ? 80% harga pasaran.
- e) Pertanggunggaan atas perlengkapan atau peralatan non standar.
- f) Praktis (survei dilokasi atau tempat lain, sesuai dengan permintaan).
- g) Bengkel reguler dan bengkel authorized (sesuai dengan paket).
- h) Suku cadang asli.
- i) Biaya transportasi (ketika mobil diperbaiki, hanya untuk paket gold).
- j) Constructive total loss, bila nilai kerusakan akan melebihi 70% harga pasaran.
- k) Penyelesaian klaim selama 30 hari.
- l) Klaim Actual Total Loss, satu risiko sendiri dan lebih rendah, no klaim bonus pada saat perpanjangan.

#### Pengecualian

- a) Penggelapan, penipuan.
- b) Pengemudi dalam keadaan mabuk atau tidak punya SIM.
- c) Kendaraan digunakan memasuki atau melewati jalan tertutup, terlarang, atau jalan yang tidak diperuntukkan baginya.

- d) Banjir, letusan gunung berapi, angin topan, tsunami, badai dan gempa bumi (kecuali otomatis dijamin, atau ada perluasan jaminan), genangan air.
- e) Perang nuklir atau radio aktif.<sup>92</sup>

#### 10) Jasindo Mikro

Produk asuransi yang memberikan perlindungan komprehensif selama satu tahun, yang meliputi risiko kecelakaan diri dan kebakaran rumah tinggal dengan nilai premi yang ekonomis.

Premi dan santunan:

- a) Meninggal dunia akibat kecelakaan Rp. 20.000.000
- b) Rawat inap akibat kecelakaan maksimal 20 hari Rp. 100.000 per hari.
- c) Pembedahan akibat kecelakaan maksimal Rp. 2.500.000
- d) Meninggal dunia biasa Rp. 2.500.000
- e) Kebakaran rumah tinggal Rp. 2.500.000
- f) Premi Rp. 50.000

Manfaat dalam asuransi ini adalah:

- a) Memberikan perlindungan diri (usia 17-64 tahun) selama satu tahun atas risiko kecelakaan diri meliputi: meninggal dunia dan cacat tetap, serta biaya perawatan.

<sup>92</sup> Observasi, PT. Jasa Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, 22 Januari 2019

- b) Memberikan bantuan santunan terhadap kerugian finansial akibat risiko meninggal dunia dan kebakaran rumah tinggal.
- c) Memberikan rasa aman kepada diri anda dan keluarga (ahli waris).<sup>93</sup>

#### 11) Jasindo Pelangi

Merupakan produk asuransi yang memberikan proteksi dalam penerbangan dan pelayaran:

- a) Dimulai sejak penumpang berada di ruang tunggu pemberangkatan,
- b) Selama penerbangan/pelayaran,
- c) Berakhir di ruang tunggu bandara /pelabuhan tujuan.

Manfaat dalam asuransi ini adalah:

- a) Memberikan perlindungan selama penerbangan anda meliputi risiko meninggal dunia, cacat tetap, dan biaya perawatan.
- b) Memberikan rasa aman.
- c) Memberikan bantuan santunan terhadap kerugian finansial akibat risiko selama penerbangan.<sup>94</sup>

#### 12) Jasindo Mudik

Memberikan jaminan asuransi perjalanan anda pada saat mudik hari lebaran, natal dan tahun baru serta hari besar lainnya yang berlaku sejak H-10 hingga H+10.

<sup>93</sup> Observasi, PT. Jasa Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, 22 Januari 2019

<sup>94</sup> Observasi, PT. Jasa Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, 22 Januari 2019

**Tabel 4.2**  
**Santunan dan Premi Jasindo Mudik**

<b>Jaminan</b>	<b>Santunan (Paket Perorangan)</b>	<b>Santunan (Paket Keluarga)</b>
Meninggal dunia akibat kecelakaan	Rp. 25.000.000	Rp. 25.000.000
Cacat tetap akibat kecelakaan (maksimal)	Rp.25.000.000	Rp. 25.000.000
Biaya perawatan dokter (maksimal)	Rp. 2.500.000	Rp. 2.500.000
Kebakaran dan pencurian rumah	Rp. 2.500.000	Rp. 2.500.000
Meninggal dunia bukan akibat kecelakaan	Rp. 1.000.000	Rp.1.000.000
Biaya pemakaman	-	-
Premi	Rp.10.000	Rp. 35.000

Sumber: PT. Asuransi Jasa Indonesia.

Manfaat yang diberikan oleh asuransi ini adalah:

- a) Memberikan perlindungan asuransi perjalanan pada saat mudik hari lebaran, natal, tahun baru dan hari besar lainnya yang berlaku sejak H-10 hingga H+10.
- b) Memberikan kenyamanan.
- c) Memberikan bantuan santunan terhadap kerugian finansial akibat risiko meninggal dunia bukan akibat karna kecelakaan, serta kebakaran dan pencurian rumah tinggal.<sup>95</sup>

<sup>95</sup> Observasi, PT. Jasa Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, 22 Januari 2019



b. Produk Korporasi

1) Jasindo Rekayasa (*Engineering*)

Dalam setiap tahap perencanaan, pelaksanaan hingga operasional sebuah proyek di bidang teknik tentu memiliki risiko yang harus ditanggung oleh masing-masing pelaku usaha. Dengan mengikuti Asuransi Rekayasa (*Engineering*), maka asuransi Jasindo memberikan jaminan perlindungan pada pelaku industri teknik, misalnya meliputi asuransi Contractor's All Risk (CAR), Erection All Risk (EAR), Electrical Equipment Insurance (EEI), Contractor's Plan and Machinery (CPM), Machinery Breakdown (MB).

2) Tanggung Gugat (Liability)

Jaminan risiko yang memberikan perlindungan bagi tertanggung terhadap tuntutan hukum dari pihak ketiga.

3) Aviation & Satelit

Menawarkan produk-produk asuransi pesawat untuk memberikan jaminan perlindungan atas segala aktivitas penerbangan udara untuk risiko-risiko yang dijamin didalam kondisi polis. Seperti risiko terhadap kerangka pesawat, tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga, personal *accident, lost of licence*, serta *ground handling liability*. Selain produk-produk asuransi *Aviation*, asuransi Jasindo juga

menawarkan asuransi terhadap risiko-risiko satelit pada saat *pre-launch*, *launch* dan ketika satelit in orbit.

#### 4) Jasindo Keuangan

Suatu bentuk penjaminan yang diminta oleh pihak Obligee (pemilik proyek) kepada principal (pelaksana proyek) atau tertanggung dengan maksud untuk menyatakan kemampuan principal dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan kontrak atau perjanjian.

Jenis jaminannya antara lain: jaminan penawaran, jaminan pelaksanaan, jaminan pemeliharaan, *custom bond*, dan kontrak bank garansi.

#### 5) Jasindo Bidang Kelautan (*Marine Insurance*)

Jasindo menyediakan paket produk asuransi yang bertujuan untuk memberikan jaminan perlindungan kerugian atas kecelakaan maupun konsekuensi yang timbul dari aktifitas pelayaran dan katifitas-aktifitas pendukungnya. Dengan jaminan yang mencakup kerugian karena kerusakan fisik maupun perlindungan hukum kepada pihak ketiga.

#### 6) Jasindo Minyak dan Gas

Memberikan jaminan ganti rugi terhadap kerusakan atau kerugian yang dikhususkan kepada kegiatan industri minyak dan gas baik *onshore* maupun *offshore*.<sup>96</sup>

<sup>96</sup> Observasi, PT. Jasa Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, 23 Januari 2019

## **B. Penyajian Data dan Analisis**

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai alat untuk mendukung penelitian ini. setiap penelitian haruslah disertai dengan metode analisis data yang digunakan, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan. Agar penyajian terarah maka disesuaikan rumusan masalah sebagai berikut:

### **1. Prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) PT. Asuransi Jasa Indonesia di Kabupaten Jember.**

PT. Asuransi Jasa Indonesia merupakan perusahaan asuransi yang dimiliki 100% oleh Negara Republik Indonesia yang menerima pertanggungan asuransi baik langsung maupun tidak langsung.

Asuransi Kendaraan Bermotor adalah produk asuransi dari Asuransi Jasindo. Asuransi Jasindo melindungi dari kerusakan/kehilangan kendaraan bermotor, melindungi resiko dari tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga serta terdapat santunan terhadap pengemudi dan penumpang (max 3 orang).

Adapun dokumen pendukung yang harus dilengkapi ketika nasabah melakukan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor menurut pemaparan dari bapak Muslim, yakni sebagai berikut:

“Untuk partial loss atau kerugian, yang pertama bertanggung harus melaporkan kerugian termasuk kronologi kejadian, membawa foto copy dokumen polis, setrifikat, lampiran/endorsmen, SIM (Surat Izin Mengemudi) milik pengemudi pada saat kejadian, STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), dan KTP (Kartu Tanda Penduduk) bertanggung”.

“Kemudian untuk *actual total loss* atau kehilangan, yang pertama bertanggung harus melaporkan kerugian termasuk kronologi kejadian, membawa dokumen asli polis, sertifikat, lampiran/endorsmen, STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor), faktur pembelian, blangko kwitansi dan surat penyerahan hak milik yang sudah ditanda-tangani bertanggung, Surat keterangan kepolisian daerah dalam hal kehilangan, bukti pemblokiran STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dalam hal kehilangan, kemudian fotocopy SIM (Surat Izin Mengemudi) milik pengemudi pada saat kejadian dan KTP (Kartu Tanda Penduduk)”.<sup>97</sup>

Dari keterangan yang di dapat dari informan tersebut, dapat ditarik kesimpulannya bahwa syarat untuk mengajukan klaim asuransi kendaraan bermotor di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember memang telah sesuai dengan pedoman Polis Standar Asuransi kendaraan Bermotor Indonesia.

Dalam melakukan pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor, ada beberapa prosedur yang harus diikuti sebagaimana yang telah diungkapkan oleh bapak Ardila selaku Staf bagian Klaim:

“Untuk *portial loss* atau kerugian, nasabah melaporkan kejadian dan menceritakan kronologi kejadian maksimal lima hari setelah kejadian tersebut disertai dengan bukti laporan kepolisian, kemudian nasabah diberikan dokumen klaim untuk dilengkapi data-datanya. Setelah itu terbit SPK (Surat perintah kerja) ke bengkel dalam hal kerugian *partial* ini. Nasabah diberi pilihan, untuk perbaikan, bisa ke bengkel sesuai pilihan nasabah atau bengkel yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Jika perbaikan di lakukan bengkel rekanan perusahaan maka nasabah cukup membawa SPK yang dikeluarkan perusahaan Jasindo kepada bengkel tersebut, kemudian selesai. Jika nasabah memilih untuk memperbaiki di bengkel lain yang tidak ditentukan perusahaan, maka cukup membawa kwitansi perbaikan dari bengkel tersebut kemudian perusahaan membayar langsung kepada nasabah”.

<sup>97</sup> Muslim, *Wawancara*, Jember 22 Januari 2019.

“Kemudian untuk *actual total loss* atau kehilangan, nasabah melaporkan kejadian kurang dari lima hari disertai dengan bukti surat laporan dari kepolisian serempat, dan melengkapi dokumen yang diberikan kemudian staf melakukan survey atau investigasi. Setelah dilakukan investigasi dan dinyatakan sesuai dengan prosedur, maka akan dibayarkan kerugiannya. Untuk *constructive total loss* atau kerugian diatas 75%, nasabah melaporkan kejadian dan menceritakan kronologi kejadian kurang dari lima hari setelah kejadian tersebut. Lalu melengkapi dokumen dan kemudian dibayarkan”.<sup>98</sup>

Dari keterangan yang di dapat dari informan tersebut, dapat ditarik kesimpulannya bahwa prosedur untuk mengajukan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasindo Cabang Jember memang telah sesuai dengan pedoman Polis Standar Asuransi kendaraan Bermotor Indonesia.

Untuk biaya ganti rugi dapat dikategorikan sebagai berikut, menurut keterangan dari bapak Muslim:

“Untuk kerugian sebagian, jika kerusakan tersebut dapat diperbaiki, maka diganti sesuai biaya perbaikan. Jika barang yang rusak merupakan pasangan dan set, maka yang diganti hanyalah bagian yang rusak. Untuk kerugian total, biaya perbaikan atau penggantian, kerusakan harus mencapai minimal 75%. Untuk kehilangan, maka penggantian kerugian akan dilakukan sesuai dengan keadaan atau kondisi kendaraan sebelum hilang”.<sup>99</sup>

Selanjutnya, untuk mengetahui jumlah Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor di Kabupaten Jember, bapak Derry Djusman selaku KA Unit Pemasaran memaparkan:

“Ada 455 nasabah untuk kendaraan roda dua, sedangkan untuk kendaraan roda empat atau lebih sebanyak 822 nasabah untuk tahun 2018”.<sup>100</sup>

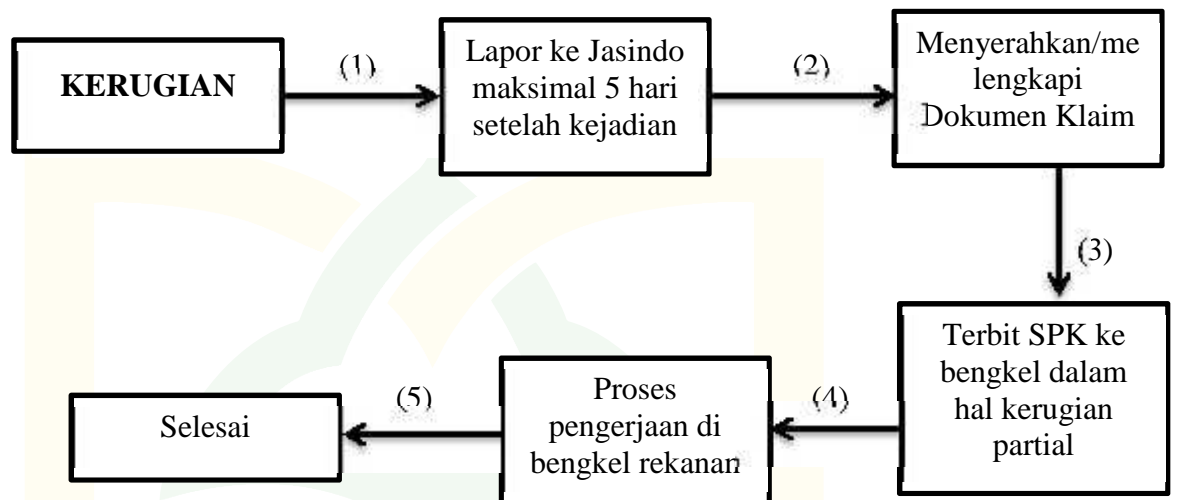
<sup>98</sup> Ardila, *Wawancara*, Jember 23 Januari 2019.

<sup>99</sup> Muslim, *Wawancara*, Jember 22 Januari 2019

<sup>100</sup> Derry Djusman, *Wawancara*, Jember 24 Januari 2019.

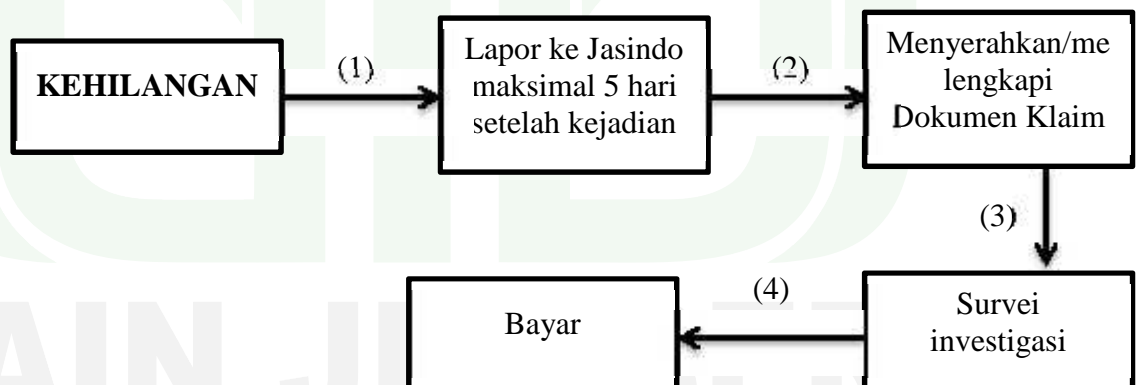
### Prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor

**Gambar 4.2**  
Alur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor kerugian



Sumber: PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember

**Gambar 4.3**  
Alur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor kehilangan



Sumber: PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember

## 2. Proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) PT. Asuransi Jasa Indonesia di Kabupaten Jember

Dalam proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor menurut pemaparan bapak Muslim selaku Staf bagian Klaim, banyak langkah-langkah dalam proses pengambilan keputusan klaim, berikut ini:

“Perusahaan menerima berkas pengajuan klaim dari nasabah, data yang diterima dimasukkan kedalam sistem CAC (*Claim Administrasi Center*). Kemudian dilakukan pemeriksaan bukti penutupan berupa polis, endorsement, bukti pembayaran premi, mengisi form klaim dan verifikasi klaim, jika verifikasi klaim terpenuhi atau sesuai maka dilakukan survey pada kendaraan yang terjadi kerugian agar bisa diketahui berapa kerugian yang diterima. Kemudian data yang telah terkumpul apabila sesuai maka akan dibuatkan SPK (Surat Perintah Kerja) untuk di bawa ke bengkel rekanan perusahaan. Lalu staf klaim menerima kwitansi dan surat pernyataan puas dari tertanggung apabila kendaraan sudah diperbaiki. Jika diperbaiki di bengkel pilihan nasabah maka nasabah memberikan kwitansi pembayaran kepada staf klaim dan perusahaan akan langsung membayarkan kepada nasabah”.<sup>101</sup>

Selain itu juga klaim bisa ditunda atau belum diproses, menurut bapak Ardila, klaim ditunda terjadi karena terdapat prosedur, syarat, atau dokumen yang kurang, klaim tidak terpenuhi, meliputi:

“Apakah objek klaim dijamin didalam polis, kemudian apakah klaim yang terjadi berada di dalam periode polis, apakah penyebab kerugian merupah risiko yang dijamin dan apakah premi telah dilunasi. Jika salah satu point tidak terpenuhi maka perusahaan akan menolak klaim tersebut, dan jika nasabah merasa keberatan dengan penolakan tersebut, maka nasabah bisa mengajukan klaim ex-gratia secara tertulis kepada bagian klaim dengan meminta persetujuan dari manajemen”.<sup>102</sup>

<sup>101</sup> Muslim, *Wawancara*, Jember 22 Januari 2019

<sup>102</sup> Ardila, *Wawancara*, Jember 23 Januari 2019

Menurut bapak Sirojuddin selaku KA Unit Teknik, klaim yang di tunda dapat di peroses jika tertanggung atau nasabah melakukan pengajuan Klaim Ex-Gratia.

“Klaim Ex-Gratia yaitu, klaim ditolak karena secara teknis *Uuclaimable*, namun dengan pertimbangan-pertimbangan bisnis, klaim yang ditolak tersebut dapat diselesaikan dengan pertimbangan-pertimbangan khusus. Faktor-faktor yang melandasi penyelesaian klaim secara Ex-Gratia antara lain: (Tertanggung merupakan relasi yang potensial, memiliki moral yang baik, membayar premi lancer, *loss ratio* atau *losss Experience* relative kecil, prospek kedepan yang dapat diberikan tertanggung kepada asuransi dan permohonan diajukan langsung oleh tertanggung)”.<sup>103</sup>

Menurut wawancara diatas proses pengambilan keputusan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor (OTO) sudah sesuai dengan polis standar asuransi kendaraan bermotor Indonesia.

### C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dari data yang diperoleh dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkenaan dengan pelaksanaan klaim Asuransi Kendaraan Bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, maka hasil tersebut perlu diadakan pembahasan terhadap hasil temuan dalam bentuk interpretasi dan dikaitkan dengan teori-teori yang relevan berkaitan dengan topik penelitian ini, untuk itu pembahasan temuan ini akan disesuaikan sub yang menjadi pokok pembahasan, guna mempermudah dalam menjawab pertanyaan yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian ini. hasil temuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

<sup>103</sup> Sirojuddin, Wawancara, Jember 25 Januari 2019



## **1. Prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) PT. Asuransi Jasa Indonesia di Kabupaten Jember.**

Asuransi kendaraan bermotor sangat penting mengingat perkembangan kendaraan bermotor sebagai sarana transformasi di Indonesia saat ini menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat karena hampir menjadi kebutuhan setiap orang, tidak terlepas dari sarana transportasi sebagai modal dalam kegiatan sehari-hari. Asuransi kendaraan bermotor merupakan suatu pertanggungan yang khusus untuk melindungi tertanggung dalam adanya risiko kerusakan atau kerugian yang ditimbulkan dari berbagai macam kejadian yang menyangkut hingga kepemilikan kendaraan bermotor. Sehingga biaya yang dikeluarkan tertanggung jika terjadi kerugian dan atau kerusakan akibat risiko yang dijamin untuk penjangaan, pengangkutan, atau penarikan ke bengkel atau tempat lain untuk menghindari atau mengurangi kerugian atau kerusakan tersebut.

Untuk mengajukan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor (OTO) di PT. Asuransi Cabang Jember ada beberapa ketentuan atau syarat yang harus dilengkapi agar bisa dilakukan proses pengajuan klaim, hal kehilangan, kemudian fotocopy SIM (Surat Izin Mengemudi) milik pengemudi yaitu tertanggung harus melaporkan kerugian termasuk kronologi kejadian, membawa dokumen asli polis, sertifikat, lampiran/endorsmen, STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor), faktur pembelian, blangko kwitansi

dan surat penyerahan hak milik yang sudah ditanda-tangani bertanggung, Surat keterangan kepolisian daerah dalam hal kehilangan, bukti pemblokiran STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dalam pada saat kejadian dan KTP (Kartu Tanda Penduduk).

Berkenaan dengan hal tersebut, syarat yang diberikan PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember atas pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor sudah sesuai dengan Dokumen hukum PSAKBI (Polis Standart Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia) yang dibuat secara sah ditetapkan dalam Pasal 1320 KUH Perdata dan Pasal 251 KUHD.

Sebagaimana peraturan yang telah ditetapkan oleh PSAKBI tentang syarat-syarat pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor sebagai berikut :<sup>104</sup>

Syarat-syarat untuk pengajuan klaim asuransi:

- a. Bertanggung harus melaporkan kerugian termasuk kronologi kejadian
- b. Membawa fotocopy dokumen: Polis, sertifikat, lampiran/endorsmen,
- c. Fotocopy SIM (Surat Izin Mengemudi) milik pengemudi pada saat kejadian dan KTP (Kartu Tanda Penduduk) bertanggung.

Selanjutnya setelah persyaratan yang diajukan oleh bertanggung untuk mengajukan klaim asuransi kendaraan bermotor telah terpenuhi, maka akan dilanjutkan dengan prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor.

---

<sup>104</sup> Pedoman, PSAKBI (Polis Standart Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia)

Prosedur yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember selaku penanggung, adalah sebagai berikut:

Yang pertama bertanggung melaporkan kejadian dan menceritakan kronologi kejadian maksimal lima hari setelah kejadian tersebut disertai dengan bukti laporan kepolisian, kemudian nasabah diberikan dokumen klaim untuk dilengkapi data-datanya. Setelah itu terbit SPK (Surat perintah kerja) ke bengkel dalam hal kerugian partial ini. Nasabah diberi pilihan, untuk perbaikan, bisa ke bengkel sesuai pilihan nasabah atau bengkel yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Jika perbaikan dilakukan bengkel rekanan perusahaan maka nasabah cukup membawa SPK yang dikeluarkan perusahaan Jasindo kepada bengkel tersebut, kemudian selesai. Jika nasabah memilih untuk memperbaiki di bengkel lain yang tidak ditentukan perusahaan, maka cukup membawa kwitansi perbaikan dari bengkel tersebut kemudian perusahaan membayar langsung kepada nasabah.

Berkenaan dengan hal tersebut, prosedur yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember atas prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor sudah sesuai dengan Polis standart asuransi kendaraan bermotor Indonesia yang dibuat secara sah, ditetapkan dalam Pasal 1320 KUH Perdata dan Pasal 251 KUHD.

## **2. Proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia di Kabupaten Jember**

Dalam proses pengambilan keputusan pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO), nasabah harus memahami dan mengetahui proses atau prosedur dalam pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, dikarenakan jika nasabah tidak mengetahui persyaratan dan prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) akan mengakibatkan proses pengajuan klaim ditolak.

Proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia di Kabupaten Jember seperti penyajian data yang telah peneliti paparkan di atas, bahwa proses pengambilan keputusan klaim asuransi dilakukan beberapa tahap, yaitu perusahaan menerima berkas pengajuan klaim dari nasabah, data yang diterima dimasukkan kedalam sistem CAC (*Claim Administrasi Center*). Kemudian dilakukan pemeriksaan bukti penutupan berupa polis, endorsement, bukti pembayaran premi, mengisi form klaim dan verifikasi klaim, jika verifikasi klaim terpenuhi atau sesuai maka dilakukan survey pada kendaraan yang terjadi kerugian agar bisa diketahui berapa kerugian yang diterima. Kemudian data yang telah terkumpul apabila sesuai maka akan dibuatkan SPK (Surat Perintah Kerja) untuk di bawa ke bengkel rekanan perusahaan. Lalu staf klaim menerima kwitansi dan surat pernyataan puas dari tertanggung apabila kendaraan sudah diperbaiki.

Pada beberapa tahap Proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember ini telah sesuai dengan beberapa tahap analisis fakta klaim secara umum, yaitu:

- a. Apakah polis masih inforce atau masih berlaku pada saat terjadi kerugian.
- b. Apakah tergantung masih dipertanggungjawabkan dalam polis pada saat terjadi kerugian.
- c. Apakah telah terjadi kerugian pada tertanggung.
- d. Apakah kerugian yang terjadi termasuk dalam resiko yang ditanggung oleh polis.
- e. Apakah klaim yang diajukan contestable, dan jika ya, apakah surat permintaan asuransi mengandung pemberian keterangan yang tidak benar yang bersifat menerial.<sup>105</sup>

Setelah setiap fakta tersebut diatas diverifikasi, *claim analyst* melanjutkan dengan melakukan verifikasi atas fakta berikutnya. Pada setiap titik dalam evaluasi suatu klaim, *claim analyst* mungkin dapat menemukan fakta yang membuat fakta suatu klaim menjadi tidak berlaku. Dalam kasus demikian, proses evaluasi klaim berakhir dan *claim analyst* menolak klaim tersebut. Jika *claim analyst* melakukan verifikasi atas semua fakta yang telah disebutkan, kemudian ia menyetujui klaim tersebut dan mengikuti prosedur pembayaran klaim yang telah ditentukan.

---

<sup>105</sup> Luktio, Bambang, dkk. *LOMA (life office management association, inc) Penerjemah Nurmansyah Taufik*. Jakarta: 2003), 286-287.

Jadi dapat disimpulkan, Proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia di Kabupaten Jember telah sesuai dengan prosedur yang ada pada tahapan *claim analyst*.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan analisis mengenai pelaksanaan pengajuan klaim Asuransi Kendaraan Bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) PT. Asuransi Jasa Indonesia di Kabupaten Jember dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu bertanggung melaporkan kepada perusahaan maksimal 5 hari pasca kejadian dengan menceritakan kronologi kejadian beserta catatan kerugian dan menyerahkan beberapa dokumen klaim (Fc. SIM Pengemudi; Fc. KTP; Dokumen Polis; Sertifikat; Endorsmen; STNK; BPKB; Faktur Pembelian; Blanko Kwitansi; Surat Keterangan Kepolisian setempat (Kehilangan); Pemblokiran STNK (Kehilangan), jika klaim disetujui maka diterbitkanlah SPK (Surat Perintah Kerja) kepada bengkel motor untuk perbaikan atau pihak perusahaan akan melakukan pembayaran jika itu merupakan kehilangan.
2. Proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) PT. Asuransi Jasa Indonesia di Kabupaten Jember adalah dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu perusahaan menerima berkas pengajuan dan dimasukkan ke dalam sistem CAC (Claim Administrasi Center), kemudian dilakukan memverifikasi bukti penutupan (dokumen polis, endorsment,

bukti pembayaran premi, pengisian form klaim, dan verifikasi klaim), jika klaim disetujui maka diterbitkanlah SPK (Surat Perintah Kerja) kepada bengkel motor untuk perbaikan atau pihak perusahaan akan melakukan pembayaran jika itu merupakan kehilangan.

## **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang ditulis oleh penulis diatas, penulis dapat memberikan saran-saran kepada pegawai PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember. Saran-saran sebagai berikut:

1. Terkait batas maksimal prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) PT. Asuransi Jasa Indonesia di Kabupaten Jember seharusnya diperpanjang, mengingat keadaan atau kondisi pada setiap nasabah yang berbeda, terutama jika pengajuan klaim tersebut dikarenakan kecelakaan.
2. Seharusnya pengambilan keputusan dilakukan dengan mengedepankan prinsip kekeluargaan, dimana jika klaim tersebut ditolak maka pihak nasabah mempunyai hak untuk mengulang atau memperbaiki pengajuan klaim dengan catatan dari perusahaan tentang hal-hal yang perlu diperbaiki.

IAIN JEMBER



## DAFTAR PUSTAKA

- A, R. Permata Hastuti. 2016. *Asuransi Konvensional, Syari'ah dan BPJS*. Yogyakarta: Prama Publishing.
- Abdillah, Pius. 2008. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Arkola.
- Abdulkadir, Muhammad. 2011. *Hukum Asuransi Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Ali, A. Hasyim. 2002. *Kamus Asuransi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Darmawi, Herman. 2008. *Manajemen Risiko*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Djamal, M. 2015. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fahmi, Irham. 2014. *Manajemen Risiko; Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.
- Harsono, Sonni Dwi. 2009. *PK. 001 Prinsip-prinsip dan Praktek Asurasi; Jakarta Insurance Institute*. Jakarta : JII.
- Hartanto. 2008. *Asuransi dan Hukum Asuransi di Indonesia*. Semarang: Ikip Press.
- Hartono. 1985. *Asuransi dan Hukum Asuransi di Indonesia*. Semarang : Ikip Press.
- Huda, Nurul. 2009. *Curren Issue Keuangan Syariah*. Jakarta : Kencana.
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Khoiril Anwar,2007. *Asuransi Syariah, Halal dan Maslahat*, Solo : Tiga Serangkai Mandiri.
- Luktio, Bambang, dkk, 2003. *LOMA (Life office management association, inc) Penerjemah Nurmansyah Taufik*.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Syakir Sula, 2004. *Asuransi Syariah Life and General, Konsep dan Operasional*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Nasehuddin, Toto Syatori. 2012. *Metode Penelitian Kauntitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Nitisusastro. 2013. *Asuransi dan Usaha Perasuransian di Indonesia*. Bandung : Alfabeta.
- Pass, Christophor. 1994. *Kamus Lengkap Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Penyusun, Tim. 2018. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Purba. 1992. *Memahami Asuransi di Indonesia*. Jakarta: PT.Pustaka Binaman Pressindo.
- Rivai, Veitzal. 2008. *Bank and Financial Institution Manajement*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Salim. 2004. *Hukum Kontrak, Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sastrawidjaja. Undang-Undang No 2 Tahun 1992 *Tentang Usaha Perasuransian*.
- Satori, Djam'an. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Siswosoidiro, Henry S. 2009. *Buku Pintar Mengurus Surat & Dokumen Kendaraan Bermotor*. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyatno, Thomas. 1999 *Kelembagaan Perbankan* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999).
- Veizal, Rivai. 2008. *Islamic Financial Management*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

### **Internet**

Annual Report PT. Asuransi Jasa Indonesia, 2017.

<http://ibfi.trisakti.blogspot.com/2009/04/asuransi-syariah.html>

<http://jhohandewangga.wordpress>

<http://sipilista.wordpress.com/2009/05/09/claim/>

<http://www.jasindo.co.id>

<http://www.jasindo.co.id/produk/detail/asuransi-jasindo-oto>

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Asuransi\\_kendaraan](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Asuransi_kendaraan)

[https://www.asuransiku.id/promo\\_artikel/berita/16/Pengertian-asuransi-Kendaraan-Bermotor](https://www.asuransiku.id/promo_artikel/berita/16/Pengertian-asuransi-Kendaraan-Bermotor)

<https://www.kamusbesar.com/kendaraan-bermotor>

<https://paryadi.com/2018/01/16/jumlah-kendaraan-2018/>

<http://suryamalang.tribunnews.com/2019/02/24/kelompok-milenial-dominasi-jumlah-kasus-kecelakaan-lalu-lintas-di-jember>





## Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODOLOGI PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
ANALISIS PELAKSANAAN PENGAJUAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR (OTO) DI PT.ASURANSI JASA INDONESIA CABANG JEMBER	Prosedur Pengajuan Kalim Asuransi Kendaraan Bermotor (OTO)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengajuan Klaim</li> <li>2. Asuransi Kendaraan Bermotor (OTO)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jenis-jenis</li> <li>b. Produk</li> <li>a. Prosedur</li> <li>b. Syarat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber Data Primer Narasumber:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Derry Djusman T. S,E.,Ak (KA Unit Pemasaran)</li> <li>b. Muslim S,H (Staf Klaim)</li> <li>c. Ardila Rahmawan (Staf Klaim)</li> <li>d. Sirojuddin (KA Unit Teknik)</li> </ol> </li> <li>2. Sumber Data Sekunder:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumentasi</li> <li>b. Observasi.</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penelitian ini mnggunakan Kualitatif.</li> <li>2. Jenis penelitian: Field Research</li> <li>3. Teknik pengumpulan data:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Observasi</li> <li>b. Wawancara</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>4. Keabsahan Data: Triangulasi Sumber</li> <li>5. Analisi Data: Analisis Deskriptif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember?</li> <li>2. Bagaimana proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember?</li> </ol>

## JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

HARI, TANGGAL	URAIAN KEGIATAN	PARAF
Jum'at, 18 Januari 2019	Menyerahkan surat izin penelitian ke PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember	
Senin, 21 Januari 2019	Perkenalan diri kepada seluruh karyawan PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember	
Selasa, 22 Januari 2019	Wawancara sedikit dengan Bapak Muslis selaku staf bagian klaim	
Rabu, 23 Januari 2019	Melakukan wawancara dengan Bapak Ardila selaku staf bagian klaim	
Kamis, 24 Januari 2019	Wawancara dengan Bapak Derry Djusman selaku KA Unit Pemasaran	
Jum'at, 25 Januari 2019	Wawancara dengan Bapak selaku KA Unit Teknik	
Senin, 28 Januari 2019	Melengkapi data yang masih kurang	
Rabu, 30 Januari 2019	Berpamitan karena kegiatan penelitian sudah selesai	

Jember, 13 Februari 2019  
PT. Asuransi Jasa Indonesia  
Cabang Jember

  
  
Lisa Puspita Sari, S. S.  
 Kepala Cabang

## PEDOMAN WAWANCARA

### A. Pedoman Observasi

1. Untuk mengetahui keadaan lokasi penelitian PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember?
2. Untuk mengetahui syarat dan prosedur pengajuan klaim Asuransi Kendaraan Bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember?

### B. Pedoman Wawancara

1. Apa saja syarat yang harus dipenuhi untuk mengajukan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO)?
2. Berapa jumlah peserta (OTO) di kabupaten jember?
3. Bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember?
4. Bagaimana proses pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember?

### C. Pedoman Dokumenter

1. Struktur organisasi PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember
2. Visi dan Misi PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember
3. Jumlah peserta OTO di kabupaten jember

## FOTO KEGIATAN PENELITIAN



Wawancara dengan Bapak Muslim selaku Staf Klaim



Wawancara dengan Bapak Ardila selaku Staf Klaim



Wawancara dengan Bapak Derry Djusman selaku KA Unit Pemasaran



Wawancara dengan Bapak Sirojuddin selaku KA Unit Teknik





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136

Website : WWW.in-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id

**J E M B E R**

Nomor : B- /In.20/7.a/PP.00.9/01/2019

Lampiran : -

Perihal : **Permohonan Izin Penelitian Skripsi**

Kepada

Yth. Kepala Cabang PT. JASINDO Kantor Cabang Jember

Di

TEMPAT

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh.*

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Bapak pimpinan untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Adi Nurrahman  
NIM : 083143305  
Semester : X  
Prodi : Perbankan Syariah  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Alamat : Dusun Rabe Rt.08/Rw.01, Desa Angkatan  
Kecamatan Arjasa, Kabupaten Sumenep Madura  
No TLP : 081336777272  
Dosen Pembimbing : Toton Fanshurna, M.E.I  
Judul Skripsi : ANALISIS PELAKSANAAN PENGAJUAN  
KLAIM ASURANSI KENDARAAN  
BERMOTOR (OTO) DI PT. Asuransi Jasa  
Indonesia Cabang Jember.

Demikian Surat izin ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh.*

Jember, 18 Januari 2019

an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik  
Dan Pengembangan Lembaga

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I  
NIP. 19730830 199903 1 002

PT. ASURANSI JASA INDONESIA (PERSERO)

KANTOR CABANG JEMBER

Jl. R.A Kartini No. 32 68137

No. Telp 0331-485925, 487701

Email, [jember@jasindonet.com](mailto:jember@jasindonet.com)



No :

Lampiran :

Kepada Yth :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Jember

Di-

Tempat .

Perihal : Surat Pemberitahuan Selesai Penelitian

Sehubungan dengan telah dilaksanakannya penelitian mengenai Analisis Pelaksanaan Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember pada tanggal 21 Januari 2018-13 Februari 2019. Dengan ini mahasiswa yang bernama Adi Nurrahman Nim: 083143305 dinyatakan telah menyelesaikan penelitiannya.

*Dengan atas perhatian dan kerja sama kami ucapkan terimakasih.*

Jember,  
PT. ASURANSI JASA INDONESIA (Persero)  
KANTOR CABANG JEMBER

Lisa Puspita Sari, S.E  
Kepala Cabang

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Adi Nurrahman  
NIM : 083 143 305  
Semester : X (Sepuluh)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/ Perbankan Syari'ah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Analisis Pelaksanaan Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor (OTO) di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Jember" adalah benar-benar hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, 30 Januari 2019

Yang menyatakan

  
Adi Nurrahman  
NIM.083143305

## BIODATA PENULIS



Nama : ADI NURRAHMAN

NIM : 083143305

Tempat, Tanggal Lahir : Sumenep, 16 Agustus 1994

Alamat : Dsn. Rabe RT 004 / RW 004

Desa Angkatan, Kecamatan Arjasa Kangean

Kabupaten Sumenep Madura

No. Handphone : 081 336 777 272

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam / Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

### **Riwayat Pendidikan**

1. SDN Angkatan IV Kangean Tahun 2007
2. SMPN 2 Arjasa Kangean Tahun 2010
3. MA Darul Huda Wongsorejo Banyuwangi Tahun 2013
4. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember Tahun 2019

### **Pengalaman Organisasi**

1. Pengurus OSIS SMP Periode 2008/2009.
2. Pengurus OSIS MA Periode 2011/2012.
3. Ketua Umum Kumpulan Mahasiswa Netral (KUMAN) Periode 2016/2017.
4. Pengurus Rayon FEBI PMII Komisariat IAIN Jember Sekertaris Bidang Bakat dan Minat Masa Juang 2016/2017.
5. Pengurus Himpunan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah (HMPS PS) Anggota Bidang Bakat dan Minat Periode 2016/2017.
6. Pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas (BEM-F) Ketua Biro Advokasi dan Gerakan Masa Kerja 2017/2018.
7. Pengurus Himpunan Mahasiswa Kangean (HIMASISKA) Ketua Bidang Kaderisasi Priode 2017/2018.
8. Pengurus Komisariat PMII IAIN Jember Anggota Biro Advokasi dan Gerakan Masa Pengabdian 2018/2019.
9. Pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa Institut (BEM-I) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember Anggota Bidang Advokasi Mahasiswa Periode 2018/2019.