

**PROSEDUR PENANGANAN KLAIM KENDARAAN BERMOTOR PADA
PT. ASURANSI BANGUN ASKRIDA CABANG PADANG**

Tugas Akhir

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Administrasi Bisnis
Jurusan Administrasi Niaga**



Oleh

RICKY FERDHIANDA

05 076 047

ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2008



No. Alumni Universitas

Ricky Ferdhianda

No. Alumni Fakultas

BIODATA

a). Tempat/ Tanggal Lahir: Jakarta/ 12 Desember 1987 b). Nama Orang Tua: Junaidi dan Emiwaty Wahid c). Fakultas: Politeknik d). Jurusan: Administrasi Niaga e). No. BP: 05076047 f). Tanggal Lulus: 29 Juli 2008 g). Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h). IPK: 3.02
 i). Lama Studi: 3 tahun. j). Alamat Orang Tua: Jln Mustika III/ 23 Perumnas Pegambiran Padang.

PROSEDUR PENANGANAN KLAIM KENDARAAN BERMOTOR PADA PT. ASURANSI BANGUN ASKRIDA CABANG PADANG

Tugas Akhir D III Oleh Ricky Ferdhianda Pembimbing I Gustina, SE
 Pembimbing II Tuti Azra, SE

ABSTRAK

Bagaimana prosedur penanganan klaim kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Padang merupakan batasan masalah yang akan Penulis bahas dalam Tugas Akhir ini.

Dalam melakukan penelitian, Penulis menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif dengan menggambarkan bagaimana prosedur penanganan klaim kendaraan bermotor yang diterapkan pada PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Padang. Prosedur yang diterapkan adalah: 1. laporan kejadian 2. pengajuan klaim 3. registrasi 4. analisis liability 5. penyelidikan 6. persetujuan klaim 7. pembayaran atau penolakan klaim. Prosedur penanganan klaim pada PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Padang ternyata telah sesuai dengan teori prosedur penyelesaian klaim menurut Darmawi (2001), dimana langkah-langkahnya adalah pemberitahuan, penyelidikan, bukti kerugian dan pembayaran atau penolakan.

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal: 29 Juli 2008

Abstrak ini telah disetujui penguji:

Tanda Tangan	1.	2.	3.	
Nama Terang	Gustina, SE	Ika Yuanita, SE	Yenida, SE, M.Si	Endang Afriyeni, SE

Mengetahui:
 Ketua Jurusan

Sarmiadi, SE
 Nip.132 282 158



Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/ Universitas dan mendapatkan nomor Alumnus

Petugas Fakultas/ Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama Tanda Tangan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan, manusia senantiasa dihadapkan pada resiko atau musibah. Kecelakaan diri, kebakaran rumah, kematian, kecelakaan pada kendaraan adalah contohnya. Manusia berkewajiban untuk mengurangi resiko tersebut. Ada beberapa cara untuk menghadapinya, salah satunya dengan cara menabung sebagai persiapan untuk mengantisipasi resiko yang akan dihadapi. Upaya ini seringkali tidak sesuai dengan yang diharapkan. Besarnya dana yang tertabung seringkali tidak sebanding dengan biaya yang harus dibayarkan saat resiko terjadi.

Untuk menghadapi resiko tersebut, pada saat sekarang ini dikenal suatu bentuk muamalah yang disebut dengan asuransi. Lembaga keuangan yang bergerak di bidang pemasaran jasa ini didirikan dengan maksud untuk mengganti kerugian yang diderita oleh nasabahnya.

Produk asuransi yang ditawarkan kepada masyarakat terdiri dari bermacam-macam jenis. Salah satu yang sangat banyak diminati oleh nasabah adalah perlindungan kendaraan. Melihat banyaknya kecelakaan-kecelakaan kendaraan roda empat, baik pribadi atau non pribadi yang terjadi pada saat sekarang ini, maka sebagian besar masyarakat telah menggunakan jasa asuransi dan mengasuransikan kendaraannya sebagai usaha untuk mengantisipasi serta mendapatkan ganti rugi sesuai dengan kerusakan yang akan terjadi. Untuk memperoleh itu tentu saja diperlukan suatu proses atau

prosedur untuk menyelesaikan kesulitan-kesulitan yang akan di timbulkan oleh kecelakaan tersebut nantinya.

Pada hakekatnya setiap nasabah bebas memilih produk-produk yang ditawarkan ke pasar oleh berbagai macam perusahaan, dan tentunya nasabah akan lebih memilih perusahaan mana yang bisa memberikan kemudahan dalam mendapatkan haknya sebagai nasabah dari produk yang ditawarkan perusahaan.

PT. Asuransi Bangun Askrida beralamat di Gedung Bank Nagari lantai 3 Jalan Pemuda No. 21 Padang merupakan cabang yang melayani daerah operasi Sumatera Barat. Bergerak di bidang penanggung resiko yang telah hadir dikota Padang sejak tahun 1990. PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Padang sepenuhnya menjalankan kegiatan usaha perusahaan dalam menjual semua produk asuransi kepada nasabahnya.

Oleh karena itu sebagai pemberi pelayanan jasa pada segmen ini PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Padang telah menetapkan prosedur-prosedur dalam menangani tuntutan/ klaim terhadap kerusakan-kerusakan yang terjadi pada kendaraan nasabahnya. Klaim dalam asuransi merupakan tuntutan yang diajukan tertanggung kepada perusahaan asuransi atas kerugian yang dideritanya sebagai akibat hilang/ rusaknya sesuatu harta benda yang dipertanggungkan.

Prosedur penanganan klaim ini diatur sendiri oleh tim manajemen dari PT. Asuransi Bangun Askrida yang mengutamakan kemudahan bagi nasabahnya dalam mendapatkan ganti rugi dengan cara yang mudah, cepat dan tidak rumit dalam prosesnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada bab ini Penulis menyimpulkan semua uraian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya. Penulis berharap agar kesimpulan ini dapat memberikan gambaran secara menyeluruh, terutama mengenai prosedur penanganan klaim kendaraan bermotor yang telah dibahas.

1. PT. Asuransi Bangun Askrida merupakan perusahaan nasional yang bergerak dibidang jasa asuransi umum yang didirikan pada tanggal 2 Desember 1989. BPD dan Pemerintah Propinsi seluruh Indonesia merupakan pemegang saham dari perusahaan ini. Hal tersebut juga merupakan karakteristik tersendiri dari ASKRIDA dan sekaligus sebagai kekuatan dalam pasar industri asuransi.
2. Struktur organisasi PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Padang berbentuk garis. Dimana setiap bawahan menerima perintah dari satu atasan langsung yaitu Kepala Cabang PT. Asuransi Bangun Askrida.
3. Dalam prosedur penanganan klaim kendaraan bermotor, PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Padang menggunakan prosedur yang terdiri dari:
 - a. Laporan kejadian
 - b. Pengajuan klaim
 - c. Registrasi
 - d. Analisis *liability*

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwimarta, Sukesi, Sri dan Sunaryo, Adi, 1998, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Pusat Grafika Indonesia; Jakarta.
- Ali, Hasyimi, 1996, *Kamus Asuransi*, Bumi Aksara; Jakarta.
- Alma. Buchari, 1998, *Pengantar Bisnis*, Alfabeta; Bandung.
- Ayat, Safri, 1996, *Kamus Praktis Asuransi*, PT. Glora Aksara Pratama; Jakarta.
- Baridwan, Zaki, 1994. *Sistem Akuntansi: Penyusunan Prosedur dan Metode*. Edisi kelima, BPFE; Yogyakarta.
- Darnawi, Herman, 2001, *Manajemen Asuransi*, Bumi Aksara; Jakarta.
- Djojosoedarso, Soeisno, 2003, *Prinsip-prinsip Manajemen Resiko Dan Asuransi*, Salemba Empat; Jakarta.
- Lembaga Pendidikan Asuransi Indonesia (LPAI) dalam modul VIII, *Asuransi Aneka*, Jakarta.
- Mustakim, 2006, *Prosedur Pengadaan Persediaan Barang pada PT. Hutama Karya (Persero) Cabang Sumbang Jambi*, Tugas Akhir, Politeknik Universitas Andalas; Padang.
- Prakoso, Djoko, 2004, *Hukum Asuransi Indonesia*, Rineka Cipta; Jakarta.
- Swastha, Basu, 2002, *Pengantar Bisnis Modern*, Edisi Ketiga, Liberty; Jakarta.