

# Procedure for Submission of Motor Vehicle Insurance Claims at PT. Askrida Syariah Insurance Medan Branch

## Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan

Adisty Anggraini <sup>1)</sup>; Tri Inda Fadhila Rahma <sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: <sup>1)</sup> [adistyyagr@gmail.com](mailto:adistyyagr@gmail.com); <sup>2)</sup> [triindahfadhila@uinsu.ac.id](mailto:triindahfadhila@uinsu.ac.id)

### ARTICLE HISTORY

Received [28 Februari 2022]

Revised [10 Maret 2022]

Accepted [20 Maret 2022]

### KEYWORDS

Insurance, Claims Filing Procedure

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Asuransi Askrida sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi resiko dan kehilangan kedepannya akan menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan perusahaan asuransi lainnya, maka dari itu agar dapat bertahan serta dapat bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya, maka harus ada inovasi-inovasi yang lebih menonjol untuk bersaing baik dalam hal jenis produk, harga maupun segmen yang dituju sehingga dapat menghasilkan produk yang mampu bersaing dan memenangkan persaingan. Dari penjelasan di atas, tugas akhir ini mengangkat judul "Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Askrida Cabang Medan" Berdasarkan penjelasan di atas maka tujuannya sebagai berikut : Untuk mengetahui produk asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Askrida Syariah cabang Medan, Untuk mengetahui prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Askrida Syariah cabang Medan.

### ABSTRACT

Askrida Insurance as a company engaged in risk insurance and loss in the future will face fairly stiff competition with other insurance companies, Therefore, in order to survive and be able to compete with other insurance companies, there must be more prominent innovations to compete both in terms of product types, prices and intended segments so as to produce products that are able to compete and win competition. From the above explanation, this final task raises the title "Procedure for Filing Motor Vehicle Insurance Claims at PT. Insurance Askrida Medan Branch" Based on the explanation above, the objective is as follows: To find out motor vehicle insurance products at PT. Asuransi Askrida Syariah Medan branch, To find out the procedure for filing motor vehicle insurance claims at PT. Medan branch of Askrida Syariah Insurance.

## PENDAHULUAN

Perkembangan zaman modern antara kecanggihan teknologi dan informasi kini perkembangannya sangat pesat. Hal tersebut sangat berpengaruh dalam kehidupan manusia untuk masa depan, tidak hanya di Indonesia namun akan berpengaruh kepada seluruh dunia. Pengaruh yang sangat pesat terlihat pada kebutuhan manusia. Awalnya hanya ingin memenuhi tiga kebutuhan saja, yaitu papan, sandang, dan pangan. Akan tetapi seiring berkembangnya zaman, manusia kini harus memenuhi kebutuhan lain dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Untuk kebutuhan yang belum pasti di masa yang akan datang, manusia akan terlebih dahulu ingin memenuhi kebutuhannya mulai dari sekarang, sebagai contoh seseorang mempersiapkan diri untuk di hari tuanya maka akan menyiapkan dana pensiun untuk dimasa yang akan datang. Dari contoh tersebut dapat dilihat semakin banyaknya kebutuhan manusia sehingga ingin semua kebutuhan mereka dapat terpenuhi.

Maka dari itu untuk memenuhi kebutuhan yang belum pasti akan datang, dalam hal ini manusia perlu adanya asuransi. Hadirnya asuransi diharapkan sebagai solusi dalam memenuhi kebutuhan dimasa akan datang. Kebutuhan jasa asuransi saat ini semakin dirasakan, baik itu secara perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana financial dalam menunjang kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi 2 resiko yang mendasar seperti resiko atas harta benda yang dimiliki. Demikian pula pada dunia usaha, pengusaha dalam menjalankan kegiatan usahanya banyak sekali menghadapi berbagai resiko yang mungkin dapat mengganggu jalannya sebuah usaha. Banyak metode untuk menangani resiko, dan asuransi merupakan salah satu metode yang banyak dipakai oleh pengusaha, karena asuransi menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung atas resiko yang di hadapi baik secara perorangan maupun resiko yang di hadapi perusahaan.

PT. Asuransi Askrida Syariah, atau yang biasa disebut "Askrida" didirikan oleh Bank Pembangunan Daerah (BPD) sebagai salah satu perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang asuransi umum dan memberikan perlindungan asuransi atas segala resiko dan kehilangan, bagi gedung-gedung pemerintahan dan juga asset-aset milik pemerintah lainnya. Askrida juga merupakan aspirasi berdasarkan semangat gotong royong dan kebersamaan Bank Pembangunan Daerah (BPD) di seluruh Indonesia. Beberapa produk Askrida yang ditawarkan dapat membantu menghadapi berbagai resiko

yang kemungkinan akan timbul. Salah satu produk asuransi Askrida yang banyak di minati adalah Asuransi kendaraan bermotor. Hal ini karena meningkatnya tingkat kecelakaan di Indonesia sehingga menyebabkan banyaknya kendaraan yang harus diasuransikan, karena pihak asuransi akan mengganti rugi atas kerugiannya dan atau kerusakan pada kendaraan bermotor, berdasarkan pada syarat dan kondisi yang dicetak, dicantumkan, dilekatkan dan atau dibuatkan endorsemen pada polis.

Asuransi Askrida sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi resiko dan kehilangan kedepannya akan menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan perusahaan asuransi lainnya, maka dari itu agar dapat bertahan serta dapat bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya, maka harus ada inovasi-inovasi yang lebih menonjol untuk bersaing baik dalam hal jenis produk, harga maupun segmen yang dituju sehingga dapat menghasilkan produk yang mampu bersaing dan memenangkan persaingan.

## LANDASAN TEORI

### Pengertian Prosedur

Dalam sebuah perusahaan tentunya akan membutuhkan sebuah petunjuk tentang prosedur kerja yang terdiri dari tahapan-tahapan suatu pekerjaan, karena ini dapat menunjang tinggi pencapaian kemampuan organisasi yang baik. Pengertian metode menurut Maryati (2008:43) adalah suatu kemajuan tahapan atau sukseksi langkah-langkah yang saling terkait dalam menindaklanjuti suatu tugas.

Seperti yang ditunjukkan oleh Ardiyose (2013:734) strategi adalah kerangka kerja sebagai perkembangan kegiatan yang mempengaruhi beberapa kelompok dalam satu atau beberapa area yang telah ditentukan sebelumnya untuk menjamin bahwa pergerakan atau pertukaran bisnis dapat terjadi berulang-ulang dan diselesaikan dengan cara yang berbeda. Strategi merupakan komponen vital dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan kantor. Sistem kerja dibuat untuk bekerja dengan setiap pekerjaan yang dilakukan oleh organisasi atau organisasi untuk mencapai tujuan dan tujuannya. Teknik terhubung dengan kemajuan yang mantap dan saling terkait yang terlibat oleh suatu asosiasi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

### Manfaat Prosedur

Menurut penjelasan menteri pendayagunaan aparatur negara (permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008), manfaat prosedur secara umum bagi perusahaan adalah:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai yang menyelesaikan pekerjaan khusus untuk mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. Prosedur membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggungjawab khusus dalam melaksanakan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara kongkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk dapat melakukan tugasnya.
6. Menunjukkan kinerja sebuah perusahaan dapat dikelola dengan efisien dan baik.
7. Menyediakan setiap pedoman bagi pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
9. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan dalam memberikan pelayanan. Dan menjamin proses pelayanan tetap berjalan dengan baik.

### Pengertian Asuransi

Pengertian asuransi menurut Undang-Undang No.2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian 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, kerusakan atau kehilangan manfaat yang diharapkan atau kewajiban hukum pihak luar yang dapat ditanggung oleh orang yang dilindungi, muncul dari suatu peristiwa yang meragukan, atau memberikan angsuran sehubungan dengan meninggalnya atau hidup orang yang dilindungi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2014 tentang Asuransi, Asuransi terbagi menjadi dua (2) yaitu Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional :

1. Asuransi Syariah Asuransi Syariah adalah suatu kerangka di mana anggota berbagi pertaruhan dengan memberikan sebagian atau setiap komitmen mereka melalui cadangan tabarru yang akan digunakan untuk membayar klaim, atau jika terjadi bencana yang dialami oleh anggota tertentu. Tugas organisasi di sini adalah sebagai administrator hukum dalam mengawasi dan menyumbangkan aset dari komitmen anggota. Organisasi berjalan sebagai administrator fungsional pada khususnya, bukan sebagai rencana cadangan seperti dalam perlindungan biasa.
2. Asuransi Konvensional Asuransi konvensional adalah asuransi sehubungan dengan polis deal and buy, atau proteksi ini adalah proteksi berdasarkan spekulasi bebas atas aset dengan menggunakan standar tertentu. Perlindungan ini melakukan misi dari organisasi, khususnya di bidang keuangan dan sosial.

### **Manfaat Asuransi**

Asuransi mempunyai banyak manfaat antara lain sebagai berikut: (Darmawi, 2006:4)

1. Asuransi melindungi risiko investasi Dengan hadirnya proteksi bagi suatu organisasi untuk memperoleh keuntungan bisnis, maka keberadaan hazard dan kerentanan tidak dapat dihindarkan. Dengan tujuan bahwa perlindungan akan menghilangkan atau mengurangi bahaya ini, maka para visioner bisnis diberdayakan dan didorong untuk memfokuskan energi dan modal dalam usaha kreatif.
2. Asuransi sebagai sumber spekulasi mendukung Kemajuan moneter suatu negara tidak diragukan lagi membutuhkan ukuran usaha yang memuaskan. Dengan cara ini, penting untuk menerapkan kerja luar biasa untuk mengaktifkan aset publik melalui organisasi moneter bank dan non-bank. Kehadiran proteksi sebagai lembaga moneter non-bank yang menghimpun dana subsidi masyarakat memiliki andil yang cukup besar sebagai sumber modal untuk kepentingan berbagai bidang.
3. Asuransi untuk menyelesaikan prasyarat kredit Dalam pengalihan aset, biasanya pemberi pinjaman akan lebih percaya pada organisasi yang aktivitas bisnisnya dilindungi. Penyewa tidak hanya melihat keadaan organisasi dan sumber dayanya saat ini, tetapi juga sejauh mana organisasi telah melindungi diri dari kejadian mengejutkan di kemudian hari, salah satunya dengan menggunakan item perlindungan.
4. Asuransi dapat mengurangi stres Kapasitas penting dari perlindungan adalah untuk mengurangi stres karena kerentanan. Agen asuransi tidak memiliki kemampuan untuk mencegah kemalangan yang mengejutkan. Selanjutnya, agen asuransi tidak mengurangi kerentanan terjadinya penyimpangan yang mengejutkan. Misalnya, agen asuransi tidak dapat mencegah badai tropis, penyok spatbor, lewat, atau sakit. Meskipun demikian, agen asuransi dapat mengurangi kerentanan beban keuangan dari kemalangan yang tidak pasti.
5. Asuransi menjamin kesehatan organisasi. Organisasi saat ini memahami pentingnya perlindungan, salah satu variabel yang membuat altruisme (sangat membantu) antara pertemuan administrasi dan perwakilan. Organisasi-organisasi ini telah memberikan strategi pengumpulan kepada pekerja tertentu di mana organisasi membayar semua atau sebagian dari premi yang telah ditentukan sebelumnya. Pengaturan ini ditulis untuk menekankan nilai perwakilan yang telah bertugas cukup lama di organisasi.
6. Asuransi dapat menyediakan layanan professional Administrasi spesialis yang telah bekerja di agen asuransi akan senang dengan jaminan tanpa biaya tambahan selain atasan yang harus mereka bayar. Berbeda dengan bidang ahli lainnya, seperti penasehat hukum, ahli, ahli, dan ahli lainnya yang harus dibayar untuk administrasi yang mereka berikan. Administrasi-administrasi yang diberikan oleh tenaga ahli dari lembaga asuransi tidak dibiayai oleh yang diasuransikan, melainkan dibiayai oleh lembaga asuransi tempat mereka bekerja. Spesialis ini adalah pekerja dari agen asuransi. Dengan demikian, apa pun yang mereka lakukan untuk yang dilindungi adalah bantuan dari agen asuransi.
7. Asuransi dapat memberdayakan upaya penghindaran kemalangan. Misalnya, agen asuransi umumnya mendorong bagaimana memasukkan air pada bangunan besar yang sedang dibangun, menyarankan pengembangan bangunan yang lebih aman, dan memberikan uang muka untuk perbaikan bangunan dengan biaya pembiayaan yang masuk akal. Motivator ini, yang pada dasarnya adalah untuk menghemat uang untuk pembayaran asuransi, merupakan dorongan untuk mencapai jaminan terhadap kemalangan.
8. Asuransi membantu pemeliharaan kesehatan Bisnis lain yang erat kaitannya dengan upaya yang dilakukan untuk menghindari atau membatasi penyebab kemalangan adalah misi yang dilakukan dengan memberikan keamanan ekstra kepada pemegang polis secara khusus dan wilayah yang lebih luas secara keseluruhan. Misalnya dalam hal bantuan dengan kecelakaan utama, desinfeksi, nutrisi, dan berbagai upaya untuk mencegah infeksi. Sehubungan dengan organisasi asuransi jiwa

yang mengarahkan para pemegang polis yang berpikiran sehat tradisional dengan harapan dapat mengidentifikasi penyakit lebih awal dan memberikan terapi jika diperlukan.

## Pengertian Polis

Polis asuransi adalah perjanjian yang disusun antara agen asuransi (penyedia jaring pengaman) dan klien (yang dijamin) yang berisi pertukaran bahaya dan persyaratan material (ukuran uang tunai yang diamankan, jenis bahaya yang ditanggung, kerangka waktu, dll).

Pengertian polis asuransi lainnya adalah polis atau perjanjian asuransi, atau dengan nama apapun, serta dokumen lain yang merupakan satu kesatuan tidak terpisahkan dengan perjanjian asuransi, termasuk tanda bukti kepesertaan asuransi bagi pertanggungjawaban kumpulan, antara pihak Penanggung dan pihak pemegang polis atau Tertanggung.

Pengertian Penataan Menurut Martono K dan Tjahjono Eka Budi (2011) Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 bahwa suatu strategi atau jenis proteksi sesuai dengan nama apapun, di samping sambungan-sambungan yang merupakan bagian pokoknya, tidak boleh mengandung kata atau kalimat yang mengandung berbagai terjemahan tentang bahaya yang dilindungi oleh perlindungan, komitmen rencana cadangan dan komitmen yang dijamin, atau mempersulit yang dilindungi untuk menangani hak-haknya.

## METODE PENELITIAN

Metodologi Penelitian ini menggunakan metode Analisis Deskriptif. berisi tentang data umum perusahaan tempat pelaksanaan penelitian. Atau metode yang dilakukan untuk mengetahui gambaran, keadaan, suatu hal dengan cara mendeskripsikannya sedetail mungkin berdasarkan fakta yang ada.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Produk Asuranasi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan

Asuransi kendaraan bermotor pada PT Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan merupakan salah satu item yang disajikan oleh agen asuransi kepada klien dan klien yang akan datang untuk melindungi kendaraan mereka dari kemalangan dan juga kerusakan pada kendaraan mekanis, berdasarkan perjanjian yang dicetak, dicatat, digabungkan atau berpotensi didukung pada perjanjian.

Asuransi kendaraan membantu klien jika terjadi kerugian atau remunerasi mengingat persyaratan yang disepakati dalam pengaturan kontrak perlindungan. Dengan membayar premi kepada organisasi dan berapa banyak premi yang harus dibayar berdasarkan jenis dan keadaan kendaraan, Anda akan memiliki pandangan yang lebih tenang terhadap kendaraan Anda. saat ini ditanggung oleh agen asuransi. Dalam perlindungan mesin kendaraan, ada beberapa hal yang harus diperhatikan seperti saat mengajukan perlindungan kendaraan, tidak semua kerugian atau kejadian ditanggung oleh agen asuransi.

1. Luas jaminan
  - a. Tabrakan, benturan, terbalik, tergelincir, atau terperosok.
  - b. Perbuatan jahat.
  - c. Pencurian, termasuk pencurian yang didahului atau yang disertai atau diikuti dengan kekerasan ataupun ancaman kekerasan.
  - d. Kebakaran akibat ;
    - 1) kebakaran benda lain yang berdekatan atau tempat penyimpanan kendaraan bermotor.
    - 2) Sambaran petir.
    - 3) kerusakan karena air dan alat-alat lain yang dipergunakan untuk mencegah atau memadamkan kebakaran.
    - 4) dimusnahkannya seluruh atau sebagian kendaraan bermotor atas perintah pihak yang berwenang dalam upaya pencegahan menjalannya kebakaran itu.
2. Pengecualian
  - a. Kegunaan kendaraan yaitu :
    - 1) Menarik atau mendorong kendaraan atau benda lain, memberi pelajaran mengemudi.
    - 2) Turut serta dalam perlombaan, latihan, penyaluran hobi kecakapan atau kecepatan, karnaval, pawai, kampanye, unjuk rasa.
    - 3) Melakukan tindakan kejahatan.
    - 4) Penggunaan selain yang dicantumkan dalam polis.
  - b. Penggelapan, penipuan, hipnotis dan sejenisnya.

- c. Perbuatan jahat yang dilakukan.
    - 1) Tertanggung sendiri.
    - 2) Suami atau istri, anak, orang tua, atau saudara kandung Tertanggung.
    - 3) Orang yang disuruh Tertanggung, berkerjapada Tertanggung, orang yang sepengetahuan atau seizin Tertanggung.
    - 4) Orang yang tinggal bersama Tertanggung.
    - 5) Pengurus, pemegang saham, komisaris atau pegawai, jika Tertanggung merupakan badan hukum.
  - d. Kelebihan muatan dari kapasitas kendaraan yang telah ditetapkan pabrikan.
3. Resiko sendiri
- a. Barang atau hewan yang berada dalam kendaraan bermotor.
  - b. Zat kimia, air atau benda cair lainnya.
  - c. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh tindakan sengaja Tertanggung dan atau pengemudi.
  - d. Pengendara kendaraan tidak memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM).
  - e. Dikemudikan oleh pengendara di bawah pengaruh alkohol.
  - f. Dikemudikan secara paksa.
  - g. Melewati jalan yang tidak diperuntukkan untuk kendaraan bermotor, atau melanggar rambu-rambu lalu lintas.

### Tujuan Asuransi Kendaraan

Dari tahun ke tahun, populasi kendaraan baik motor maupun mobil sudah sangat meningkat. Hampir disetiap wilayah terjadi penambahan pengguna kendaraan. Disisi lain, peningkatan jumlah kendaraan tidak sebanding dengan jumlah pembangunan jalan raya. Sebagai imbasnya adalah kepadatan di jalan raya, kemacetan, dan terjadinya kecelakaan lalu lintas yang tidak diinginkan. Ketika terjadi kecelakaan lalu lintas, akan timbul biaya yang harus dikeluarkan oleh pemilik / pemakai kendaraan. Sebagai contoh adalah biaya perbaikan kendaraan pasca kecelakaan, besar kecilnya relatif terhadap jenis kerusakannya.

Salah satu cara untuk meminimalkan resiko kerugian pada saat terjadi kecelakaan adalah dengan asuransi. Asuransi bisa didefinisikan sebagai perjanjian antara dua pihak atau lebih dimana pihak penanggung tersebut mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, agar memberikan pengganti terhadap tertanggung karena kecelakaan kerugian atau kehilangan keuntungan yang bisa diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau juga untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan. Asuransi, dalam hal ini asuransi kendaraan, adalah sangat penting bagi setiap pemilik kendaraan.

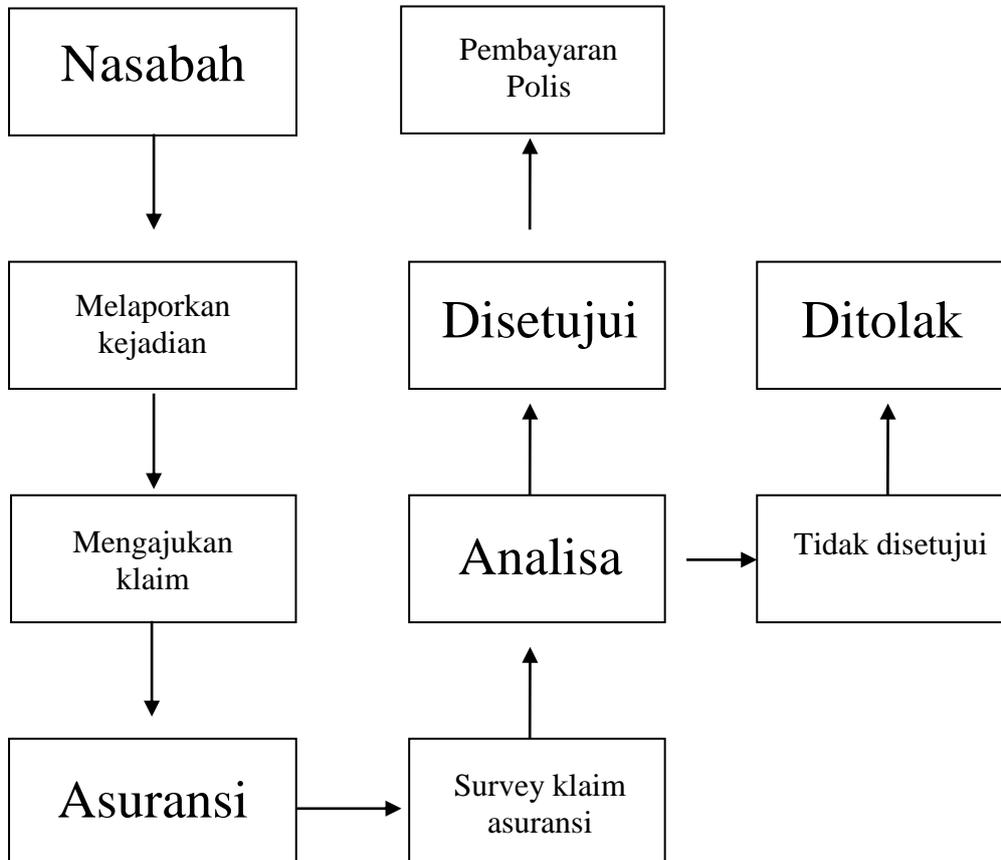
Adapun beberapa manfaat asuransi kendaraan adalah sebagai berikut :

1. Untuk memberikan perlindungan Asuransi dapat memberikan jaminan kepada pemilik kendaraan terhadap kemalangan karena kejadian yang tidak terduga. Kemalangan bisa berupa kerusakan kendaraan karena tertabrak, kemalangan karena tertabrak dan lain-lain.
2. Membantu persiapan keuangan jika terjadi kerusakan pada kendaraan, akan ada biaya perbaikan. Karena agen asuransi telah melunasi biayanya, pihak yang dilindungi tidak akan direpotkan dengan semua biaya yang ditimbulkan, sehingga pengaturan keuangan Anda tidak akan terganggu.
3. Memberikan perasaan bahwa semuanya baik-baik saja. Kepemilikan perlindungan kendaraan dapat memberikan perasaan bahwa semuanya baik-baik saja dengan dunia, keharmonisan batin dan meningkatkan rasa percaya diri bagi pemiliknya. Selama perjalanan, Anda pasti bisa bersantai dengan asumsi terjadi sesuatu yang membahayakan kendaraan. Meski demikian, pengemudi sebenarnya harus berhati-hati dan siap dalam menggunakan kendaraannya.
4. Lebih banyak jaminan Dalam jenis perlindungan kendaraan tertentu, berbagai jenis keamanan tambahan ditawarkan, terlepas dari perbaikan (perlindungan semua bahaya) atau penggantian unit kendaraan (perlindungan TLO, misalnya, menawarkan bantuan yang sah kepada orang luar, layanan asuransi jiwa, dan lain-lain. Hal ini dapat memberikan lebih banyak keuntungan kepada klien perlindungan.
5. Dapatkan administrasi tambahan Ketika Anda mengalami sesuatu yang luar biasa, beberapa agen asuransi menawarkan berbagai administrasi tambahan, seperti kantor hotline 24 jam, dan derek kendaraan..

## Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Oleh PT. Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan

Prosedur penanganan klaim adalah urutan atau tata cara yang dilakukan perusahaan asuransi Askrida dalam memutuskan pembayaran klaim, apakah akan dibayarkan atau ditolak.

Prosedur penanganan klaim asuransi kendaraan bermotor yang dilaksanakan oleh asuransi Askrida yaitu:



**Gambar 1. Prosedur Penanganan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor**

Berikut penjelasan dari alur prosedur klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan:

1. Nasabah Melaporkan Kejadian Melaporkan kejadian yang dialami oleh klien, menyerahkan kasus-kasus yang disusun ke agen asuransi dengan menyelesaikan catatan kebutuhan penjaminan sesuai pengaturan setiap kontrak asuransi.
  2. Proteksi Melakukan Survei Penjamin sebagai penyedia jaring pengaman memiliki kekuatan untuk melakukan sebelum mendukung kasus yang diajukan oleh klien (yang dijamin) didukung atau tidak ada 4 fase yang harus dilakukan oleh rencana cadangan :
    - a. Survei klaim asuransi Pihak asuransi harus memimpin tinjauan umum klaim asuransi yang dikumpulkan oleh klien, untuk melihat apakah kasus yang diajukan sesuai dengan pemahaman yang tertulis dalam kontrak perlindungan.
    - b. Pemeriksaan Setelah memimpin tinjauan, agen asuransi harus membedah berdasarkan episode dan laporan jaminan yang diserahkan.
    - c. Tanggung jawab Penyedia jaring pengaman akan meneruskan ke pengamanan (pengesahan atau pemecatan) mengingat tahapan yang telah dilalui sesuai strategi yang ada.
    - d. Angsuran kasus. Dengan asumsi akomodasi jaminan perlindungan disetujui, tahap terakhir adalah angsuran jaminan perlindungan yang diberikan oleh yang dilindungi kepada penjamin.
- Hal-hal yang menyebabkan suatu klaim asuransi kendaraan ditolak pada asuransi Askrida yaitu :
1. Pengajuan klaim melebihi batas waktu yang telah ditentukan Kasus asuransi dapat ditangguhkan atau dihentikan dengan asumsi penanganan kasus melampaui sejauh mungkin yang ditunjukkan dalam pengaturan.

2. Perjudian dengan itu terjadi adalah pengecualian pendekatan yang didelegasikan. Pengaturan mengatur hal-hal termasuk masalah inklusi perlindungan dan larangan perlindungan.
3. Ketiadaan Dokumen Persyaratan Pengajuan Klaim Pengajuan kasus ke agen asuransi harus disertai dengan laporan yang diperlukan yang mendukung akomodasi kasus. saat menyerahkan jaminan asuransi, catatan yang harus dilengkapi adalah fotokopi KTP, kartu keluarga, kontrak perlindungan.
4. Adanya Pemalsuan Pengisian Data Pribadi dalam Pengajuan Tuntutan Pada saat pengisian data pribadi, isilah dengan sebenar-benarnya dan jelas, pihak perlindungan akan mengecek kebenaran informasi tersebut. Perlindungan tidak akan mendukung akomodasi kasus jika substansi informasi individu dari akomodasi kasus terbukti bertentangan dengan informasi.

Selain hal-hal yang menyebabkan suatu klaim asuransi ditolak. Askrida juga kerap terjadi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan penanganan klaim asuransi kendaraan antara lain :

1. Kurangnya dokumen pendukung pengajuan klaim, Ketiadaan laporan ini menyebabkan cara paling umum pemecahan perkara menjadi tertunda mengingat arsip belum selesai dengan prasyarat untuk mengajukan suatu perkara dan harus menunggu pihak yang dijamin atau penerima manfaat untuk menyelesaikannya. catatan pendukung yang masih kurang.
2. Ketiadaan Sumber Daya Manusia (SDM) pada divisi kasus, membuat latihan belajar jarang dilakukan. Padahal aksi ikhtisar ini penting dilakukan untuk menghindari pungli yang dilakukan oleh orang-orang eksploitatif.

#### **Kendala-kendala Dalam Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan**

Berikut adalah beberapa faktor yang menghambat dalam prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan pada PT. Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan:

1. Kurangnya karyawan menghitung hal-hal yang secara signifikan mempengaruhi latihan yang terjadi ketika mereka perlu membuat laporan penjelasan, laporan analitis, dan selanjutnya perlu melakukan penyelidikan efek samping dari penilaian arsip secara mandiri sampai laporan yang diurus oleh setiap perwakilan dinyatakan tertutup.
2. Ruang terbatas saat ini mempengaruhi perwakilan yang bekerja, sehingga menyulitkan pekerja untuk melakukan kewajiban mereka dalam waktu yang mendesak.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Produk asuransi kendaraan merupakan suatu produk asuransi yang harus dimiliki pemilik kendaraan, mengingat populasi kendaraan dan juga presentasi kecelakaan yang terjadi sangat tinggi, sehingga produk ini bisa sangat membantu dalam perbaikan, dalam hal ini asuransi kendaraan, adalah sangat penting bagi setiap pemilik kendaraan.
2. Dalam pengajuan polis asuransi kendaraan bermotor di PT. Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan tentunya ada beberapa ketentuan atau prosedur yang harus dilalui sebagaimana yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
3. Pihak Asuransi tidak akan menyetujui pengajuan polis asuransi jika tidak memenuhi persyaratan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Amirin 2006. Asuransi Syariah, jakrta : PT. Gramedia
- Darmawi, Herman. 2006. Manajemen Asuransi. Cetakan ke-4. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmir. 2012. Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi revisi 2012, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kusnardi. 2003. Pengertian Instansi Menurut Para Ahli: <https://www.gurupendidikan.co.id/11-pengertian-pemerintah-menurutpara-ahli/>.
- Martono K, & Tjahjono Eka Budi. 2011. Asuransi Transportasi: Darat-Laut Udara
- Maryati. 2008. Prosedur Manajemen Perkantoran Efektif. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- PT. Asuransi Bangun Askrida. 2018. Buku Panduan Sistem dan Prosedur Operasional. Jakarta
- Sendra, Ketut. 2007. Kemitraan Strategis Perbankan dengan Perusahaan Asuransi. Cetakan ke-1, Jakarta: Penerbit PPM
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2014 tentang Asuransi <http://www.askrida.com/>
- Muhammad, Abdulkadir, 2002, Hukum Asuransi Indonesia, Cet. III, PT. Aditya Bakti, Bandung.
- Negara, Putu Endra Wijaya. Impelementasi Klaim Polis Asuransi Di Bidang Pelayanan.

- Afrianto Budi, 2012, "Produk Asuransi", <http://www.akademiasuransi.org.produk-asuransi.html>. URL : diakses tanggal 12 oktober 2017.
- Zuriatul Aziz, 2019, Prosedur Pengajuan Klaim Kendaraan Bermotor di PT Askrida Cabang Yogyakarta, <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/18155/15213066.pdf?sequence=10&isAllowed=y>
- Setiawan, Dimas Rizki. 2018. Prosedur Pengajuan Polis Asuransi Pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Yogyakarta. [https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/8089/ilovepdf\\_merged.pdf?sequence=1](https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/8089/ilovepdf_merged.pdf?sequence=1)
- Putri, Adisty. Suryono, A. (2017). Kajian Prosedur Pelaporan Dan Penanganan Klaim Asuransi Total Loss Only Kendaraan Bermotor. <https://Jurnal.Uns.Ac.Id/Privatlaw/Article/View/19388>.
- Santri, S. H. (2019). Penerapan prinsip indemnitas pada asuransi kendaraan bermotor. UIR Law Review, 03(April), 31–37.
- Yamin M. (2014). Analisa Penyelenggaraan Asuransi Kendaraan Bermotor. Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion, 2.