BAB 5

KESIMPULAN

5.1 Pengenalan Bab

Bab ini membahas mengenai kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan didasarkan atas analisa data hasil wawancara dan dokumen sehingga inti dari kesimpulan yang didapat merupakan jawaban atas rumusan masalah yang ada. Dalam bab ini, peneliti juga memberikan saran untuk penelitian selanjutnya dan juga keterbatasan yang ada dalam penelitian kali ini.

5.2 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang peneliti lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam mekanisme pengajuan klaim asuransi JP ASTOR, PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta mewajibkan melakukan inspeksi awal dan negosiasi harga terlebih dahulu sebelum kendaraan diperbaiki. Selain itu, pengecekan dokumen klaim juga dilakukan secara bertingkat mulai dari staf, kepala seksi klaim hingga kepala cabang.
2. Peneliti menemukan setidaknya ada tiga bentuk pencegahan yang telah dilakukan oleh PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta yaitu kerjasama dengan pihak bengkel, inspeksi kendaraan dan pengecekan dokumen klaim asuransi. Ketiga pencegahan tersebut berjalan cukup baik dan berperan dalam menurunnya frekuensi *fraud* di PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta. Setelah pencegahan tersebut dianalisis menggunakan *situational crime*

prevention, peneliti menemukan bahwa masih terdapat beberapa pencegahan yang sebenarnya bisa dilakukan oleh PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta. Terutama dalam meningkatkan kesadaran dan pemberian fasilitas bagi tertanggung agar patuh dan tidak melakukan *fraud*.

3. Untuk investigasi atas *fraud* pada klaim asuransi JP ASTOR, dilakukan ketika ada indikasi *fraud* terutama ketika tidak ada kesesuaian antara informasi dari tertanggung dengan kerusakan kendaraan, kerusakan kendaraan yang tidak wajar, tertanggung yang menolak menjawab pertanyaan secara rinci dan klaim asuransi yang sering. Jika dibandingkan dengan rerangka deteksi *fraud* pada klaim asuransi kendaraan bermotor ACFE, ditemukan beberapa bentuk deteksi baru yang bisa dijadikan sebagai saran bagi PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta. Secara keseluruhan, alur investigasi yang ada di PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta sudah sesuai dengan investigasi dengan *fraud theory approach.* Namun, perlu dilakukan beberapa peningkatan kualitas terutama ketika identifikasi permasalahan, pengumpulan bukti dan dokumentasi atas investigasi.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan proses penelitian ini peneliti menemukan berbagai keterbatasan, diantaranya:

1. Karena keterbatasan waktu penelitian dan sensitivitas topik penelitian menyebabkan peneliti hanya bisa mendapatkan keterangan dari satu pihak bengkel yang bekerjasama dengan PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta. Hal

tersebut memungkinkan hasil penelitian yang berbeda jika dilakukan dengan bengkel yang berbeda juga.

2. Peneliti belum bisa menggali data tentang *fraud* dalam klaim asuransi dari sudut pandang tertanggung dikarenak keterbatasan sumber daya. Hal ini akan sangat baik dilakukan agar bisa melihat aspek motivasi tertanggung melakukan *fraud* pada perusahaan asuransi.
3. Dikarenakan kurangnya pemahaman peneliti mengenai kendaraan bermotor, maka peneliti belum bisa mendapatkan informasi lebih banyak terutama pada aspek deteksi dan investigasi *fraud*.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperolah dan keterbatasan penelitian yang peneliti temui dalam melakukan penelitian, maka peneliti menyarankan kepada beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan untuk mencari data sebanyak-banyaknya dengan melibatkan pihak bengkel lebih banyak sehingga bisa didapatkan data yang maksimal dan triangulasi sumber berjalan dengan baik. Apabila peneliti ingin meneliti dengan objek yang sama maka peneliti selanjutnya dapat melibatkan pihak lain yang berhubungan dengan asuransi kendaraan bermotor seperti agen asuransi, tertanggung dan kepolisian. Hal ini dilakukan karena *fraud* dalam klaim asuransi juga berpotensi dilakukan oleh pihak lain selain tertanggung.
2. Bagi seksi klaim PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta, bisa meningkatkan koordinasi antar perusasahaan asuransi dengan pihak bengkel dan agen

asuransi sebagai bagian dalam pencegahan *fraud*. Dengan melibatkan lebih banyak pihak maka *fraud* bisa ditekan sampai ke tingkat dasar dan dalam jangka panjang bisa meningkatkan keuntungan perusahaan. Selain itu, dalam tahap investigasi agar bisa lebih peka terhadap tanda-tanda *fraud* dan pengumpulan bukti bisa dilakukan lebih baik.

3. Bagi pihak bengkel, agar bisa meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan PT Jasa Raharja Putera Yogyakarta apabila ada tertanggung yang dicurigai melakukan *fraud*. Hal ini bisa meningkatkan kualitas kerjasama dan memelihara hubungan jangka panjang.
4. Bagi tertanggung terutama nasabah asuransi kendaraan bermotor, diharapkan untuk tidak melakukan segala bentuk *fraud* yang bisa merugikan salah satu pihak. Itikad baik perlu dikedepankan untuk menciptakan perjanjian yang sehat. Selain itu, sanksi yang bisa dikenakan kepada pelaku *fraud* terutama *fraud* dalam asuransi juga cukup berat.