

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Askrida

Askrida didirikan oleh Bank Pembangunan Daerah (BPD) sebagai sebuah perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang asuransi umum dan menawarkan perlindungan asuransi atas semua resiko dan kehilangan, khususnya bagi gedung-gedung pemerintahan dan juga aset-aset milik pemerintah lainnya. Pendirian PT Asuransi Bangun Askrida juga merupakan perwujudan aspirasi berdasarkan semangat gotongroyong dan kebersamaan Bank Pembangunan Daerah (BPD) di seluruh Indonesia. Pada tahun 1996 kepemilikan diperluas dengan masuknya 27 pemerintah provinsi sebagai pemegang saham, sehingga membuat profil Askrida menjadi lebih besar dan luas dalam partisipasinya di industri asuransi.

Kurang lebih dari dua dekade Askrida menempuh perjalanan dan mengalami proses pembelajaran terus menerus. Pengalaman tersebut telah mendorong Askrida untuk senantiasa tumbuh dan mempererat kerja sama bisnis antar BPD. Dalam proses pematangan usaha ditempuh melalui berbagai hal hingga akhirnya berhasil mendirikan beberapa kantor cabang yang beroperasi diberbagai daerah di Indonesia. Pendirian kantor cabang Askrida merupakan komitmen untuk melayani dan ikut serta menompang perkembangan perekonomian nasional.

Sehubungan dengan pertumbuhan Ekonomi Syariah yang cukup pesat di Indonesia, Askrida melihat adanya peluang untuk mendorong tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk berasuransi di lingkungan pemerintah Provinsi khususnya pada BUMD. Dengan di dukung oleh 20 BPD di seluruh wilayah Indonesia yang memiliki Unit Usaha Syariah (UUS), maka Askrida mendirikan Unit Usaha Syariah untuk dapat memberikan manfaat kepada BPD dan Pemerintah Provinsi. Pendirian Unit Askrida Syariah diwakili dengan disahkannya perubahan Akta Pendirian Perusahaan dalam RUPS pada bulan Mei 2007 dengan Akta Notaris Kartono SH, Nomor 17 tanggal 6 juni 2007 tentang perluasan usaha perseroan dengan usaha prinsip syariah serta disahkan dengan keputusan menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor AHU87624.AH.01.01 pada tanggal 19 November 2008. Unit Usaha Syariah Askrida memperoleh izin prinsip dari Dewan Syariah Nasional MUI melalui Surat keputusan DSN-MUI No.U-27/DSN-MUI/XI/2006 tanggal 27 November 2006 dan surat keputusam menteri keuangan RI No.Kep-175/KM.10/2007 tanggal 12 September 2007.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Menjadi perusahaan Asuransi umum Syariah yang unggul, terdepan dan terpercaya di Indonesia, dan mampu mengemban amanah yang nasabah berikan pada pihak Asuransi Askrida

Misi

1. Meningkatkan literasi Asuransi syariah di Indonesia melalui pengembangan sumber daya insani yang berintegritas dan profesional.
2. Memberikan pelayanan prima kepada tertanggung dan mitra kerja secara efektif dan efisien melalui praktik tata kelola perusahaan yang baik.
3. Memberikan kontribusi terbaik bagi karyawan, pemegang saham dan seluruh pemangku kepentingan.

3.1.3 Produk-Produk Asuransi Askrida Syariah

Adapun produk-produk yang terdapat pada Asuransi Syariah adalah sebagai berikut :

1. Asuransi proteksi pembiayaan

Asuransi proteksi pembiayaan adalah program asuransi yang memberikan manfaat asuransi berupa penggantian sebesar uang pertanggungan sebesar hutang pokok (jumlah plafon pembiayaan menurun / baki debit) kepada Bank sebagai peserta, nasabah yang menjadi debitur pembiayaan konsumtif dari Bank tidak memenuhi kewajibannya akibat sebab-sebab yang dijamin dalam polis dalam masa pertanggungan asuransi.

2. Asuransi Syifa Askrida

Merupakan produk asuransi kesehatan kumpulan yang menjamin kesehatan meliputi : rawat inap, rawat jalan, rawat gigi, melahirkan, kacamata dan medical checkup.

3. Asuransi Perjalanan

Asuransi perjalanan merupakan suatu produk asuransi perjalanan Askrida yang memberikan perlindungan bagi peserta dalam melakukan traveling atau melaksanakan ibadah umrah sehingga lebih nyaman dan aman dalam melakukan perjalanan.

4. Asuransi Kecelakaan Diri

Merupakan salah satu produk asuransi Askrida yang akan memberikan santunan karena meninggal dunia, cacat tetap/cacat sementara maupun biaya pengobatan yang di sebabkan jika terjadinya kecelakaan.

5. Asuransi Kebakaran

Merupakan produk Asuransi yang menjamin kerugian atau kerusakan harta benda yang di pertanggungkan yang secara langsung disebabkan oleh kebakaran, petir, ledakan, kejatuhan pesawat, dan asap.

6. Asuransi kendaraan Bermotor

Merupakan produk Asuransi yang memberikan ganti rugi atas kerugian atau kerusakan pada kendaraan bermotor, berdasarkan pada syarat dan kondisi yang di cetak, dicantumkan, dilekatkan dan atau dibuatkan endorsemen pada polis.

7. Asuransi Tanggung Gugat

Produk asuransi yang memberikan jaminan kerugian akibat menjalankan profesi medis yang secara hukum bertanggung jawab

membayar ganti rugi dan kerugian yang timbul dari cedera badan yang disebabkan lingkungan jaminan selama berlakunya polis.

8. Asuransi Kebongkaran

Produk asuransi yang mengambil paksa property dari premises yang memiliki hak, tersirat maupun tersurat, atas property tersebut. Luas jaminan tidak melebihi masing-masing uang pertanggungan tiap objek pertanggungan atau total uang pertanggungan untuk keseluruhannya.

9. Asuransi Pengangkutan Barang

Produk asuransi yang akan menjamin kerugian, kerusakan dan tanggung jawab terhadap barang dan atau kepentingan yang dipertanggungkan umum dilaut.

10. Asuransi Rangka Kapal

Merupakan salah satu produk Asuransi yang akan menjamin kerugian atau kerusakan rangka dan mesin kapal yang disebabkan oleh kebakaran, perampokan, ledakan selama periode asuransi.

11. Asuransi Mesin

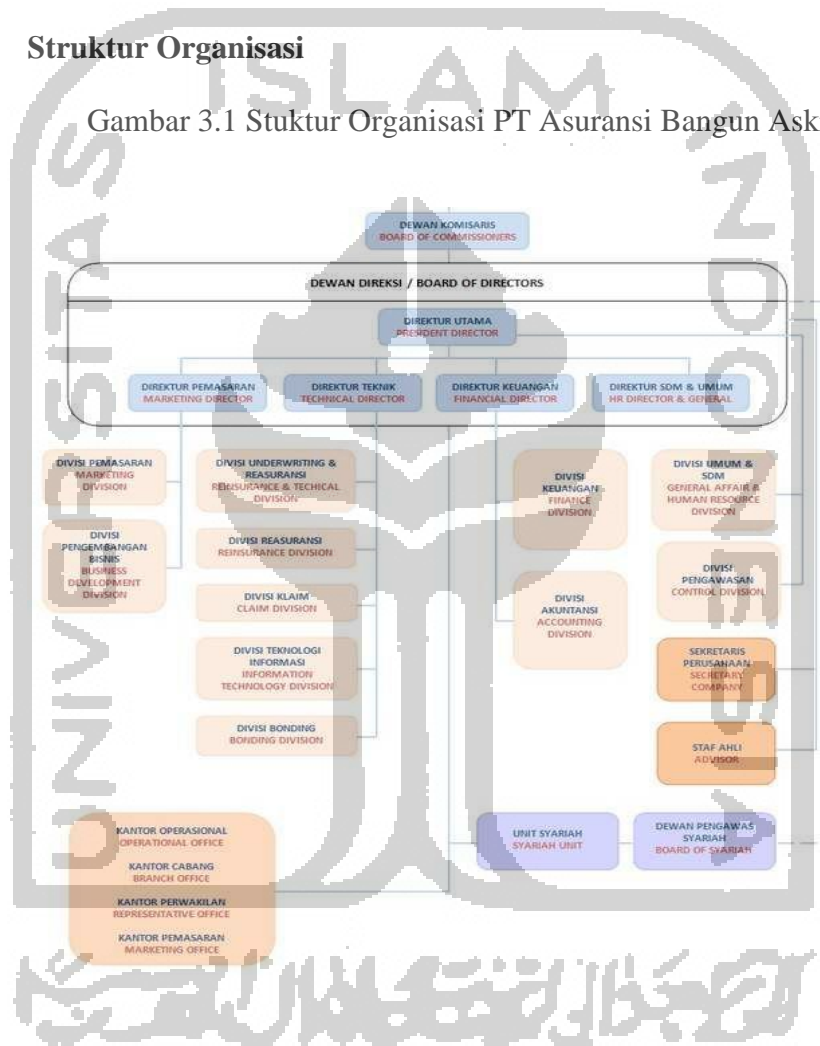
Produk asuransi ini akan menjamin kerugian atau kerusakan yang terjadi secara tidak terduga dan tiba-tiba karena kerusakan fisik pada mesin-mesin yang telah diasuransikan.

12. Asuransi Alat Berat

Merupakan produk asuransi yang memberikan jaminan ganti rugi terhadap alat yang di pertanggungkan yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh risiko yang dijamin.

3.1.4 Struktur Organisasi

Gambar 3.1 Stuktur Organisasi PT Asuransi Bangun Askrida



Sumber : PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Yogyakarta

3.2 Data Khusus

3.2.1 Produk Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Yogyakarta

Asuransi kendaraan bermotor pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Yogyakarta merupakan salah satu produk yang ditawarkan perusahaan Asuransi kepada para nasabah maupun calon nasabah untuk melindungi kendaraan mereka atas kerugian dan atau kerusakan pada kendaraan bermotor, berdasarkan pada syarat dan kondisi yang dicetak, dicantumkan, dilekatkan dan atau dibuatkan endorsemen pada polis.

Asuransi kendaraan membantu para nasabah jika terjadi kerusakan maupun mengganti kerugian berdasarkan syarat yang telah disetujui dalam perjanjian polis asuransi, Dengan membayar sejumlah premi kepada perusahaan dan untuk jumlah premi yang harus di bayarkan disesuaikan dengan jenis dan kondisi kendaraan, anda akan merasa lebih tenang diakrenanakan kendaraan anda sudah di lindungi oleh perusahaan asuransi tersebut. Dalam asuransi kendaraan bermotor ada beberapa hal yang harus di perhatikan ketika akan mengajukan asuransi kendaraan, tidak semua kerusakan ataupun kejadian di tanggung oleh pihak 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 ;

- a. kebakaran benda lain yang berdekatan atau tempat penyimpanan kendaraan bermotor.
- b. sambaran petir.
- c. kerusakan karena air dan alat-alat lain yang dipergunakan untuk mencegah atau memadamkan kebakaran.
- d. dimusnahkannya seluruh atau sebagian kendaraan bermotor atas perintah pihak yang berwenang dalam upaya pencegahan menjalannya kebakaran itu.

2. Pengecualian

A. Kegunaan kendaraan yaitu :

- a. Menarik atau mendorong kendaraan atau benda lain, memberi pelajaran mengemudi.
- b. Turut serta dalam perlombaan, latihan, penyaluran hobi kecakapan atau kecepatan, karnaval, pawai, kampanye, unjuk rasa.
- c. Melakukan tindakan kejahatan.
- d. Penggunaan selain yang dicantumkan dalam polis.

B. Penggelapan, penipuan, hipnotis dan sejenisnya.

C. Perbuatan jahat yang dilakukan.

- a. Bertanggung sendiri.
- b. Suami atau istri, anak, orang tua, atau saudara kandung Bertanggung.

- c. Orang yang disuruh Tertanggung, berkerjasama Tertanggung, orang yang sepengetahuan atau seizin Tertanggung.
 - d. Orang yang tinggal bersama Tertanggung.
 - e. 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.

3.2.2 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 mengikat 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 perlindungan bagi pemilik kendaraan terhadap kerugian akibat kejadian tidak terduga. Kerugian dapat berupa kerusakan kendaraan akibat tabrakan, kehilangan akibat dicuri dan lain-lain.

2. Membantu perencanaan keuangan

Pada saat terjadi kerusakan pada kendaraan, pasti akan timbul biaya untuk perbaikannya. Kerena pihak asuransi sudah mengganti dalam hal biaya, maka pihak tertanggung tidak akan terbebani keseluruhan biaya yang timbul, sehingga perencanaan keuangan Anda tidak terganggu.

3. Memberikan rasa aman

Kepemilikan asuransi kendaraan dapat memberikan rasa aman, ketenangan batin dan meningkatkan kepercayaan diri bagi pemiliknya. Saat dalam perjalanan tidak akan was-was apabila terjadi sesuatu yang menyebabkan kerusakan pada kendaraan. Meskipun demikian, pengemudi tetap harus berhati hati dan waspada saat menggunakan kendaraan tersebut.

4. Perlindungan lebih

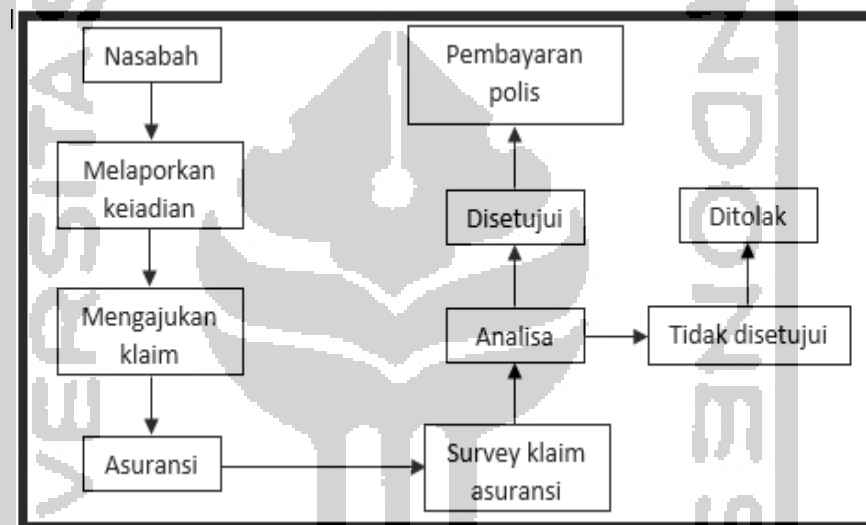
Pada beberapa jenis asuransi kendaraan, ditawarkan berbagai perlindungan lebih, selain perbaikan (*asuransi all risk*) atau penggantian unit kendaraan (asuransi TLO), semisal penawaran bantuan hukum ke pihak ketiga, layanan asuransi jiwa dan lain-lain. Hal ini dapat memberikan manfaat lebih bagi pengguna asuransi.

5. Mendapatkan layanan tambahan

Pada saat mengalami sesuatu hal di jalan, beberapa perusahaan asuransi menawarkan berbagai layanan tambahan, semisal fasilitas hotline 24 jam, dan derek mobil.

3.2.3 Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Oleh PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Yogyakarta

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 3.3 Alur Prosedur Pengajuan Polis Pada Asuransi Kendaraan

Sumber : PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Yogyakarta, 2019

Berikut penjelasan dari alur prosedur klaim asuransi kendaraan bermotor pada Pt. Asuransi Bangun Askrida Cabang Yogyakarta :

1. Nasabah Melaporkan Kejadian

Melaporkan kejadian yang dialami oleh nasabah, pengajuan klaim secara tertulis kepada perusahaan asuransi dengan melengkapi dokumen-dokumen persyaratan klaim sesuai ketentuan polis masing-masing asuransi.

2. Asuransi Melakukan Survei

Pihak asuransi sebagai penanggung memiliki kewenangan yang harus dilakukan sebelum menyetujui klaim yang diajukan nasabah (tertanggung) di setujui atau tidak ada 4 tahapan yang harus dilakukan penanggung :

a. Survei klaim asuransi

Pihak asuransi harus melakukan survei klaim asuransi yang diajukan nasabah, agar mengetahui klaim yang diajukan sesuai atau tidak dengan perjanjian yang tertulis dalam polis asuransi.

b. Analisa

Kemudian setelah melakukan survei, pihak asuransi harus menganalisa berdasarkan kejadian dan dokumen-dokumen klaim yang disampaikan.

c. Liability

Pihak asuransi akan menyampaikan kepada tertanggung (persetujuan atau penolakan) berdasarkan tahapan yang telah dilalui sesuai dengan prosedur yang ada.

d. Pembayaran klaim.

Jika pengajuan klaim asuransi disetujui maka tahapan terakhir adalah pembayaran klaim asuransi yang diajukan tertanggung kepada penanggung.

Hal-hal yang menyebabkan suatu klaim asuransi kendaraan ditolak pada asuransi Askrida yaitu :

1. Pengajuan klaim melebihi batas waktu yang ditentukan

Klaim asuransi dapat ditunda atau ditolak jika pengurusan klaim melebihi batas waktu yang telah ditentukan di dalam polis.

2. Risiko yang Terjadi Tergolong Pengecualian Polis

Polis mengatur hal-hal yang termasuk tanggungan asuransi dan hal-hal pengecualian asuransi.

3. Kurangnya Dokumen Persyaratan Pengajuan Klaim

Pengajuan klaim kepada pihak asuransi harus dilengkapi dengan persyaratan dokumen-dokumen pendukung pengajuan klaim. pada saat mengajukan klaim asuransi maka dokumen yang harus dilengkapi adalah fotokopi KTP, KK, polis asuransi.

4. Terjadi Pemalsuan Pengisian Data Pribadi Dalam Pengajuan Klaim

Saat mengisi data pribadi isilah dengan jujur dan jelas, pihak asuransi nantinya akan melakukan verifikasi kesesuaian data. Asuransi tidak akan menyetujui pengajuan klaim jika isi data pribadi pengajuan klaim terbukti tidak sesuai dengan data.

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, kurangnya dokumen ini menyebabkan proses menganalisa klaim menjadi tertunda karena dokumen belum lengkap sesuai persyaratan pengajuan klaim dan harus

menunggu pihak bertanggung atau ahli waris untuk melengkapi dokumen pendukung yang masih kurang.

2. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada divisi klaim, membuat kegiatan survei jarang dilakukan. Padahal kegiatan survei tersebut sangat penting dilakukan agar terhindar dari tindakan penipuan yang dilakukan oleh oknum yang tidak jujur.

3.2.4 Kendala-kendala Dalam Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan

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

1. Kurangnya karyawan termasuk hal yang sangat mempegaruhi aktivitas yang terjadi saat harus membuat laporan klarifikasi, laporan investigasi, dan juga harus membuat laporan hasil pemeriksaan dokumen secara mandiri hingga laporan yang ditangani setiap karyawan dinyatakan ditutup.
2. Sempitnya ruangan yang ada saat ini berdampak pada karyawan yang bertugas sehingga sulit bagi karyawan untuk melaksanakan tugasnya dengan waktu yang efektif.