

**PROSEDUR PENANGANAN KLAIM ASURANSI KREDIT  
PADA PT ASURANSI BANGUN ASKRIDA  
KANTOR CABANG YOGYAKARTA**

**Laporan Magang**



**Disusun Oleh :**

**Farid Setya Nugraha**

**15213080**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan**

**Program Diploma III Fakultas Ekonomi**

**Universitas Islam Indonesia**

**2018**

**PROSEDUR PENANGANAN KLAIM ASURANSI KREDIT  
PADA PT ASURANSI BANGUN ASKRIDA  
KANTOR CABANG YOGYAKARTA**

**Laporan Magang**

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu  
syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia**

**Disusun Oleh:**

**Farid Setya Nugraha**

**15213080**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan  
Program Diploma III Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN  
LAPORAN MAGANG**

**PROSEDUR PENANGANAN KLAIM ASURANSI KREDIT  
PADA PT ASURANSI BANGUN ASKRIDA  
KANTOR CABANG YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh :**

**Nama : Farid Setya Nugraha**  
**No.Mahasiswa : 15213080**  
**Jurusan : Perbankan dan Keuangan**

**Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing**

**Pada tanggal: 24-07-2018**

**Dosen Pembimbing**



**(Nur Ellyanawati E R, SE, MM)**

## PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

"Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku"

Yogyakarta,

Penulis



Farid Setya Nugraha

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, shalawat serta salam yang senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, atas terselesainya laporan magang ini dengan judul “Prosedur Penanganan Klaim Asuransi Kredit Pada PT Asuransi Bangun Askrida Kantor Cabang Yogyakarta”.

Terselesainya laporan magang ini tentunya tidak lepas dari dukungan banyak pihak yang telah membantu baik dalam hal moral maupun materi. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak antara lain:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya yang begitu melimpah.
2. Orang tua dan saudara dengan kasih sayangnya yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat baik moral maupun material.
3. Dra. Nurfauziah, MM., CFP., QWP., AEPP selaku Ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Arief Darmawan, S.E., MM selaku Sekertaris Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Aidha Trisanty, S.E., MM., CCS selaku ketua program studi perbankan yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam kegiatan akademik selama kegiatan belajar-mengajar.

6. Nur Ellyanawati ER, S.E., MM selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktunya dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
7. Pihak Asuransi Bangun Askrida Yogyakarta yang telah memberikan izin dan banyak membantu dalam kegiatan magang.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Perbankan dan Keuangan angkatan 2015 atas kebersamaan dan motivasinya.

Yogyakarta,

Penulis

Farid Setya Nugraha

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BEBAS PENJIPLAKAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2 Tujuan Magang .....	3
1.3 Target Magang.....	3
1.4 Bidang Magang.....	3
1.5 Lokasi Magang .....	3
1.6 Jadwal Magang .....	4
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang.....	4
BAB II : LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Prosedur .....	6
2.2 Asuransi .....	7
2.2.1 Jenis-Jenis Asuransi.....	7
2.3 Asuransi Kredit.....	12
2.3.1 Tujuan Asuransi Kredit.....	13
2.4 Klaim .....	13
2.5 Prosedur Penanganan Klaim.....	14
BAB III : ANALISIS DESKRIPTIF .....	15
3.1 Data Umum.....	15
3.1.1 Sejarah Asuransi Bangun Askrida .....	15
3.1.2 Visi, Misi dan Budaya Perusahaan .....	17
3.1.3 Produk-Produk Asuransi Bangun Askrida.....	19
3.1.4 Struktur Organisasi Asuransi Bangun Askrida.....	23

3.2 Data Khusus .....	24
3.2.1 Prosedur Penanganan Klaim Asuransi Kredit Askrida .....	24
3.2.2 Hal-hal yang Menyebabkan Klaim Asuransi Kredit Ditolak .	28
 BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN .....	 30
4.1 Kesimpulan .....	30
4.2 Saran .....	31
 DAFTAR PUSTAKA	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Magang .....	4
-------------------------------	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Asuransi Askrida.....	23
Gambar 3.2 Prosedur Penanganan Klaim Asuransi Askrida .....	24

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Dasar Pemikiran**

Manusia dalam hidup sering dikelilingi oleh risiko atau musibah seperti kecelakaan, kerusakan barang, pencurian dan lainnya. Solusi dalam menghadapi risiko tersebut, satu-satunya jalan yang paling ampuh adalah asuransi.

Di negara-negara maju, asuransi menyatu dengan kehidupan masyarakat. Hampir semua gerak langkah dalam kehidupan sehari-hari disertai dengan asuransi. Ini tak lain karena asuransi merupakan jaminan payung kemajuan dan kehidupan.

Di Indonesia sendiri, sejak beberapa tahun terakhir ini asuransi mengalami kemajuan pesat. Maka dari itu sudah saatnya rakyat Indonesia menyadari betapa pentingnya asuransi bagi kehidupan dan peranannya bagi kemajuan pembangunan bangsa.

Tetapi fakta yang ada saat ini masyarakat Indonesia masih enggan untuk ikut asuransi. Salah satu yang menjadi alasan masyarakat belum ikut asuransi yaitu masyarakat masih belum percaya kepada perusahaan asuransi. Kurang kepercayaan masyarakat ke perusahaan asuransi disebabkan karena masih banyaknya kasus yang beredar di masyarakat mengenai klaim asuransi yang tidak di bayarkan, yang tanpa disadari permasalahan tidak terbayarnya klaim itu karena kurangnya informasi masyarakat atau nasabah mengenai cara pengurusan klaim asuransi.

PT Asuransi Bangun Askrida, atau yang biasa disebut “Askrida” didirikan Bank Pembangunan Daerah (BPD) sebagai suatu perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang asuransi umum dan menawarkan perlindungan asuransi atas semua risiko dan kehilangan, khususnya bagi gedung-gedung pemerintahan dan juga aset-aset milik pemerintah lainnya. Pendirian Askrida juga merupakan perwujudan aspirasi berdasarkan semangat gotong-royong dan kebersamaan Bank Pembangunan Daerah (BPD) di seluruh Indonesia.

Asuransi Askrida mempunyai beberapa produk asuransi yang dapat membantu menghadapi berbagai risiko yang timbul. Salah satu produk asuransi Askrida yang paling banyak diminati adalah asuransi kredit karena asuransi ini menanggung kreditur dari risiko terjadinya kerugian atau rugi karena wanprestasi yang dilakukan atau dialami oleh debitur. Hal ini merupakan suatu perwujudan untuk mengecilkan terjadinya risiko dan menjamin kelangsungan suatu usaha.

Dari uraian diatas, Tugas Akhir ini mengangkat judul ***“Prosedur Penanganan Klaim Asuransi Kredit pada PT Asuransi Bangun Askrida Kantor Cabang Yogyakarta”***

## **1.2 Tujuan Magang**

Tujuan dilaksanakan magang adalah:

- a. Untuk mengetahui prosedur penanganan klaim asuransi kredit yang dilakukan oleh PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Yogyakarta,
- b. Untuk mengetahui hal-hal yang menyebabkan klaim asuransi kredit ditolak pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Yogyakarta.

## **1.3 Target Magang**

Target dilaksanakan magang adalah:

- a. Mampu memahami dan menjelaskan prosedur penanganan klaim asuransi Kredit yang dilakukan oleh PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Yogyakarta,
- b. Mampu memahami dan menjelaskan hal-hal yang menyebabkan klaim asuransi kredit ditolak pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Yogyakarta.

## **1.4 Bidang Magang**

Bidang Magang yang di pilih dan sesuai dengan materi penulisan tugas akhir yang diambil adalah bidang Klaim.

## **1.5 Lokasi Magang**

Magang dilaksanakan di PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Yogyakarta, beralamat di Jl. Bugisan no 38 Patangpuluhan, Wirobrajan Yogyakarta.

## 1.6 Jadwal Magang

Waktu pelaksanaan magang dimulai tanggal 26 Februari-26 Maret 2018 pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Yogyakarta.

Tabel 1.1 Jadwal Magang

Kegiatan	Februari				Maret				April			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Persiapan Magang												
Pelaksanaan Magang												
Bimbingan Tugas Akhir												
Penulisan Tugas Akhir												

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika adalah pembahasan atau penjelasan secara garis besar isi laporan magang yang terdiri dari empat bab antara lain:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini adalah bagian pengantar dari permasalahan yang menjelaskan tentang dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan laporan magang.

## Bab II : Landasan Teori

Bab ini adalah bab yang berisi tentang landasan teori-teori yang dikemukakan oleh pakar-pakar yang melandasi permasalahan, khususnya yang berhubungan dengan masalah yang dibahas pada kegiatan penelitian dan berfungsi sebagai dasar penjelasan judul.

## Bab III : Analisis Deskriptif

Bab ini adalah bab yang berisi mengenai data umum perusahaan antara lain sejarah perusahaan, visi, misi, budaya perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan analisis mengenai data khusus yang menjelaskan penjelasan yang berhubungan dengan judul laporan.

## Bab IV : Kesimpulan dan Saran

Bab ini adalah bagian penutup laporan magang yang berisi kesimpulan dari hasil kegiatan magang yang sudah dilaksanakan, bagian bab ini juga memuat saran berdasarkan hasil laporan kegiatan demi perkembangan dan kemajuan PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Yogyakarta.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Prosedur**

Prosedur adalah suatu urutan pekerjaan, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sedang terjadi (Baridwan, 2009:30). Prosedur adalah suatu kegiatan urutan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang. Kegiatan klerikal yang dimaksud yaitu kegiatan yang dilakukan untuk mencatat informasi dalam formulir, buku besar dan jurnal yang meliputi menulis, mengadakan, menghitung, memberi kode, mendaftar, memilih, memindahkan dan membandingkan (Mulyadi, 2013:5).

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu sistem yang merupakan urutan atau rangkaian dari beberapa tahapan suatu tindakan atau kegiatan secara sistematis dan jelas, yang dapat dilakukan berulang-ulang dan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

## 2.2 Asuransi

Pengertian Asuransi menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang pasal 246

“Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih yang mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, kehilangan keuntungan yang di harapkan, yang mungkin terjadi karena suatu peristiwa tak tentu”

Pengertian asuransi menurut Undang-Undang tentang usaha perasuransian (UU Republik Indonesia No. 2/1992) adalah sebagai berikut:

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih yang mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul akibat suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.”

### 2.2.1 Jenis-Jenis Produk Asuransi

Pada dasarnya produk asuransi terbagi menjadi 2 golongan yaitu: (Sendra, 2007:37)

#### a. Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa dibagi kedalam 4 jenis asuransi yaitu asuransi jiwa seumur hidup, asuransi jiwa anuitas, asuransi jiwa jangka warsa dan asuransi dwiguna.

##### 1. Asuransi Jiwa Seumur Hidup

Dalam asuransi jiwa seumur hidup, pihak tertanggung membayar premi seumur hidupnya tanpa menerima manfaat atau santunan langsung.

Santunan asuransi dibayarkan kepada “termaslahat atau penerima manfaat” atau orang yang ditunjuk jika tertanggung meninggal dunia.

## 2. Asuransi Jiwa Anuitas

Polis asuransi jiwa anuitas dibeli secara tahunan dan dapat diperpanjang sesuai kebutuhan. Termaslahat akan menerima santunan apabila dalam masa pembayaran premi tertanggung meninggal dunia. Asuransi jiwa ini biasanya digunakan dalam kaitannya dengan kredit bank.

## 3. Asuransi Jangka Warsa

Dalam asuransi jiwa jangka warsa ini, jumlah uang pertanggungan hanya dibayarkan jika pihak tertanggung meninggal pada masa pertanggungan (kontrak). Tetapi jika pihak tertanggung masih hidup sampai akhir masa pertanggungan, maka tidak akan ada suatu pembayaran apapun dari pihak penanggung.

## 4. Asuransi Jiwa Dwiguna

Jenis asuransi ini memberikan jaminan ganda berupa membayar santunan sebesar nilai pertanggungan kepada tertanggung jika masih hidup sampai akhir masa kontrak asuransinya, dan jika tertanggung meninggal sebelum akhir masa kontrak, akan dibayarkan santunan kepada termaslahat atau ahli waris yang ditunjuk sebesar nilai pertanggungan.

## **b. Asuransi Umum (Kerugian)**

Berikut ini adalah beberapa jenis produk asuransi kerugian:

### 1. Asuransi Kredit

Asuransi kredit berfungsi untuk melindungi kemungkinan kerugian akibat kegagalan nasabah mengembalikan kredit, asuransi kredit menutup pemberian kredit. Apabila di kemudian hari kredit tersebut benar-benar tidak dapat dilunasi oleh nasabah, pemberi kredit menerima pengganti dari pihak penanggung.

### 2. Asuransi Kebakaran

Asuransi kebakaran merupakan pertanggungan yang menjamin kerugian atau kerusakan atas harta benda (harta tetap dan harta bergerak) akibat kebakaran, yang terjadi karena kelalaian maupun kesalahan diri sendiri atau orang lain.

### 3. Asuransi Kendaraan Bermotor

Asuransi yang menjamin kerugian pemilik kendaraan bermotor akibat terjadinya kecelakaan atau hilangnya kendaraan tersebut. Dalam asuransi aktif, risiko tersebut diperluas dengan berbagai risiko tambahan dengan premi yang lebih menarik.

### 4. Asuransi Pengangkutan Barang Melalui Laut

Asuransi yang menjamin kerugian yang dialami oleh barang yang diangkut dari suatu tempat ke tempat lain menggunakan angkutan laut, angkutan darat, termasuk angkutan sungai dan perairan pedalaman.

5. Asuransi Rangka Kapal

Asuransi yang menjamin kerugian yang timbul terhadap kapal akibat kecelakaan yang dialami.

6. Asuransi Alat-alat Berat

Asuransi yang menjamin kerugian fisik pada alat-alat berat yang disebabkan oleh kecelakaan atau kerusakan.

7. Asuransi Pesawat Terbang

Asuransi yang menjamin kerugian pihak pemilik pesawat terbang (perorangan/badan usaha) akibat terjadinya kecelakaan/kerusakan pada pesawat terbangnya.

8. Asuransi Konstruksi

Asuransi yang menjamin kerugian akibat kerusakan fisik pada proyek pekerjaan teknik sipil (pengembangan gedung, jalan, jembatan, dan sebagainya) yang disebabkan oleh kecelakaan yang terjadi pada masa pelaksanaan pekerjaan (pembangunan).

9. Asuransi Pemasangan Mesin

Asuransi yang menjamin kerugian akibat kerusakan fisik pada proyek pekerjaan pemasangan mesin/pabrik/instalasi/peralatan lainnya yang disebabkan oleh kecelakaan yang terjadi pada masa pelaksanaan pemasangan.

10. Asuransi Peralatan Elektronik

Asuransi yang menjamin kerugian akibat kerusakan fisik pada alat-alat elektronik yang disebabkan oleh kecelakaan.

#### 11. Asuransi Uang dalam Pengangkutan

Asuransi yang menjamin kerugian atas hilang/rusaknya uang tunai atau sesuatu yang dapat disamakan dengan uang, dalam perjalanan dari suatu tempat pengiriman ke tujuan.

#### 12. Asuransi Tanggung Gugat

Asuransi yang menjamin kerugian yang diderita oleh pihak ketiga yang diakibatkan oleh kesalahan pihak bertanggung berdasarkan hukum.

#### 13. Asuransi Anak Sekolah

Asuransi yang menjamin kerugian atas kecelakaan yang dialami bertanggung selama perjalanan dari rumah (pemondokan) ke sekolah atau sebaliknya.

#### 14. Asuransi Perjalanan

Asuransi yang menjamin kerugian atas kecelakaan yang dialami pihak bertanggung selama dalam perjalanan (mulai tanggal meninggalkan kediamannya yang tertera dalam kartu peserta sampai berakhirnya kartu peserta tersebut).

#### 15. Asuransi Penerbangan / Pelayaran

Asuransi yang menjamin kerugian atas kecelakaan yang dialami bertanggung sejak memasuki ruang tunggu keberangkatan sampai meninggalkan ruang tunggu pelabuhan tujuan.

#### 16. Asuransi Deposan

Asuransi yang menjamin kerugian keuangan yang diderita oleh para pemilik deposito (perorangan) yang disebabkan oleh kecelakaan yang menimpa deposan.

#### 17. Asuransi Keluarga

Asuransi yang menjamin kerugian keuangan yang diderita oleh tertanggung dan/atau suami/istri dan anak-anak tertanggung, yang disebabkan karena kecelakaan termasuk pemberian beasiswa bagi anak-anak tertanggung.

#### 18. Asuransi Haji

Asuransi yang menjamin kerugian keuangan yang diderita oleh para jamaah haji selama yang bersangkutan menunaikan ibadah haji, yang disebabkan karena kecelakaan termasuk kehilangan barang di bagasi.

### **2.3 Asuransi Kredit**

Asuransi kredit merupakan asuransi yang memberikan perlindungan dan jaminan kepada pihak tertanggung (Bank Umum atau Lembaga Keuangan lainnya) dari risiko kegagalan debitur dalam membayar pelunasan kredit atau pinjaman tunai seperti kredit modal usaha, kredit pembelian barang dan lainnya yang telah diberikan oleh Bank Umum atau Lembaga Keuangan lainnya.

Dalam asuransi kredit, yang menjadi pihak tertanggung adalah pemberi kredit (bank, lembaga keuangan). Yang ditanggung oleh pihak penanggung (asuransi) adalah risiko kredit, risiko kredit adalah tidak diperolehnya kembali

kredit yang telah diberikan pihak tertanggung (pemberi kredit) kepada nasabahnya (Sendra, 2007:42).

### **2.3.1 Tujuan Asuransi Kredit**

Tujuan asuransi kredit yaitu melindungi pihak pemberi kredit dari kemungkinan tidak kembalinya kredit yang telah diberikan kepada nasabahnya. Selain itu bertujuan juga untuk membantu kegiatan, pengarahan, dan keamanan perkreditan, baik perkreditan perbankan maupun perkreditan lainnya diluar perbankan. Dari adanya asuransi kredit ini, dapat mendorong bank lebih giat membantu para calon nasabahnya dalam menyediakan modal usaha untuk membangun usahanya.

Asuransi kredit membantu mengarahkan dan mengamankan perkreditan, contohnya dengan menambahkan syarat bahwa ganti rugi hanya akan diberikan kepada pihak tertanggung jika kerugian bukan diakibatkan oleh perilaku tidak pantas nasabah bank. Dengan adanya penambahan persyaratan yang demikian, maka bank akan lebih berhati-hati dalam memberikan kredit kepada debitur (Purba, 1997:405)

## **2.4 Klaim**

Sula (2004:259) menyatakan bahwa klaim merupakan aplikasi oleh peserta asuransi untuk memperoleh pertanggungan atas kerugiannya yang tersedia berdasarkan perjanjian. Klaim merupakan pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat.

## 2.5 Prosedur Penanganan Klaim

Prosedur penanganan klaim adalah urutan atau tata cara yang dilakukan perusahaan asuransi dalam memutuskan pembayaran klaim, klaimnya apakah akan dibayarkan atau ditolak. Prosedur penanganan klaim menurut (Darmawi,2006:47) yaitu:

### a. Pemberitahuan

Tahap pertama dalam proses penanganan klaim adalah pemberitahuan dari tertanggung kepada perusahaan asuransi bahwa suatu risiko telah terjadi.

### b. Penyelidikan

Penyelidikan ini digunakan untuk menentukan apakah risiko yang terjadi sebenarnya dijamin oleh polis, lalu melakukan survey untuk memastikan apakah benar pihak tertanggung benar-benar mengalami risiko.

### c. Bukti kerugian

Setelah memberitahukan kerugian, pihak tertanggung diharapkan untuk menyertakan bukti kerugian, bukti kerugian berupa dokumen-dokumen pendukung klaim seperti: foto copy KTP, KK, Polis dan surat pengajuan klaim.

### d. Pembayaran

Jika semua proses berjalan lancar dan tidak ada hambatan, maka perusahaan asuransi akan menarik suatu draft untuk membayar ganti rugi kepada pihak tertanggung. Tetapi jika masih ditemukan hambatan, maka pihak asuransi akan menolak atau menunda klaim tersebut.

## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 Data Umum**

##### **3.1.1 Sejarah Asuransi Bangun Askrida**

PT Asuransi Bangun Askrida (ASKRIDA) adalah sebuah perusahaan swasta nasional bergerak di bidang asuransi umum yang menawarkan perlindungan asuransi atas semua risiko dan kehilangan, khususnya untuk bangunan pada gedung-gedung pemerintahan dan juga aset-aset milik pemerintah lainnya. ASKRIDA didirikan oleh Bank Pembangunan Daerah (BPD) sebagai perwujudan aspirasi berdasarkan semangat gotong-royong dan kebersamaan BPD di seluruh Indonesia.

Kepemilikan ASKRIDA diperluas pada tahun 1996 dengan masuknya 27 pemerintah provinsi sebagai pemegang saham, sehingga membuat profil ASKRIDA menjadi lebih luas dalam berpartisipasi di industri asuransi.

Proses pembelajaran berkelanjutan telah mendorong ASKRIDA untuk senantiasa tumbuh dan mempererat kerja sama bisnis antar BPD. Perjalanan selama lebih dari dua dekade ditempuh hingga akhirnya ASKRIDA berhasil mendirikan beberapa kantor operasional yang tersebar di seluruh Indonesia. Pendirian kantor operasional tersebut merupakan perwujudan komitmen untuk melayani dan turut menopang perkembangan perekonomian nasional.

kegiatan usaha utama ASKRIDA adalah memberikan pelayanan berupa perlindungan asuransi atas semua risiko dan kehilangan. Hal ini senantiasa ditingkatkan oleh ASKRIDA dengan menghadirkan program-program yang bermanfaat dan sesuai dengan perkembangan dunia asuransi nasional. Tak hanya itu, demi memberikan pelayanan yang optimal Askrida juga turut mengembangkan infrastruktur yang memadai, sumber daya manusia, teknologi informasi, dan jaringan kantor yang terintegrasi.

Sejalan dengan pesatnya perkembangan ekonomi syariah di Indonesia, ASKRIDA melihat adanya peluang untuk mendorong tumbuhnya kesadaran berasuransi syariah di lingkungan Pemerintah Provinsi pada khususnya dan BUMD serta masyarakat pada umumnya. Dengan didukung oleh 20 BPD di seluruh Indonesia yang memiliki Unit Usaha Syariah (UUS), maka ASKRIDA mendirikan Unit Syariah agar dapat memberikan manfaat tambahan kepada BPD dan Pemerintah Provinsi selaku pemegang saham.

Pendirian Unit Syariah ASKRIDA diawali dengan disahkannya perubahan Akta Pendirian Perusahaan dalam RUPS 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 AHU-87624.AH.01.02 Tahun 2008 tanggal 19 November 2008. Unit 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 Keputusan Menteri Keuangan RI No. Kep-175/KM.10/2007 tanggal 12 September 2007. Terhitung hingga tahun

2016, Unit Syariah ASKRIDA telah memiliki 28 kantor operasional yang tersebar di kota-kota provinsi di seluruh Indonesia.

### **3.1.2 Visi, Misi dan Budaya Perusahaan**

#### a. Visi

Askrida memiliki visi yaitu:

Dapat menjadi 5 besar perusahaan asuransi umum nasional yang unggul dan terpercaya dengan pertumbuhan yang berkesinambungan di Indonesia.

#### b. Misi

Askrida memiliki misi yaitu:

1. Meningkatkan literasi asuransi di Indonesia melalui sumber daya manusia perusahaan yang profesional,
2. Memberikan pelayanan prima pada pihak tertanggung dan mitra kerja secara efektif dan efisien melalui kegiatan tata kelola perusahaan yang baik,
3. Memberikan kontribusi terbaik untuk karyawan, pemegang saham dan seluruh pemangku kepentingan.

c. Budaya Perusahaan

Askrida memiliki budaya perusahaan yaitu:

1. Sinergi

Insan ASKRIDA selalu bekerja sama dan saling mengisi dalam pekerjaan dengan semangat untuk memberikan hasil terbaik.

2. Profesional

Insan ASKRIDA selalu mewajibkan kompetensi terbaik, objektif dalam berpikir dan bertindak, serta bertanggung jawab.

3. Integritas

Insan ASKRIDA harus konsisten dalam menjunjung tinggi nilai-nilai luhur, baik dalam perkataan maupun perbuatan.

4. Respek

Insan ASKRIDA sangat menghargai sesama dengan dilandasi sikap empati dan ketulusan.

5. Inovatif

Insan ASKRIDA dapat menciptakan ide-ide kreatif terbaik untuk pertumbuhan dan kemajuan perusahaan.

6. Tangguh

Insan ASKRIDA selalu berpikir positif, optimis dan berkomitmen kuat dalam menghadapi setiap tantangan.

### 3.1.3 Produk-Produk Asuransi Bangun Askrida

#### 1. Asuransi Perjalanan

Asuransi perjalanan yaitu asuransi yang menjamin kerugian yang dialami pihak tertanggung selama melakukan perjalanan baik di dalam negeri maupun luar negeri dalam jangka waktu tertentu.

#### 2. Asuransi *Household*

Asuransi yang menjamin kerugian atas kehilangan atau rusaknya perabotan rumah tangga yang berada dalam lokasi rumah tinggal yang diasuransikan akibat terjadinya suatu risiko atau musibah, seperti kebakaran, pencurian, bencana alam dan lain sebagainya.

#### 3. Asuransi Kebakaran

Asuransi yang menjamin kerugian atau kerusakan harta benda atau kepentingan yang dipertanggungkan yang disebabkan secara langsung oleh kebakaran, sambaran petir, ledakan, kejatuhan pesawat udara, dan asap.

#### 4. Asuransi Kendaraan Bermotor

Asuransi yang menjamin kerugian atau kerusakan pada kendaraan bermotor yang diakibatkan oleh risiko-risiko yang dijamin oleh polis seperti: kecelakaan, pencurian, kebakaran dan lain sebagainya.

#### 5. Asuransi *Cash in Transit*

Asuransi yang menjamin semua risiko yang menyebabkan kerugian atas uang atau surat berharga yang sedang dalam perjalanan dan atau pengiriman.

#### 6. Asuransi *Cash in Save*

Asuransi yang menjamin kerugian atas uang atau surat berharga yang ada dalam tempat penyimpanan lemari besi yang diakibatkan oleh perampokan dan pencurian dengan kekerasan.

#### 7. Asuransi *Marine Cargo*

Asuransi yang menjamin kerugian atas kerusakan pada objek yang diasuransikan sebagai akibat dari risiko-risiko yang diasuransikan selama masa pengangkutan.

#### 8. Asuransi *Heavy Equipment*

Asuransi yang memberikan jaminan ganti rugi terhadap tertanggung karena alat berat (*excavator, bulldozer, wheel loader, dump truck, logging truck, crane, forklift*) yang dipertanggungkan mengalami kerusakan dan (atau) kerugian karena kejadian yang disebabkan oleh risiko yang dijamin.

#### 9. Asuransi *Property All Risks*

Asuransi yang memberikan perlindungan kepada tertanggung atas suatu kejadian yang sifatnya tak terduga dan terjadi secara tiba-tiba atas bangunan yang dipertanggungkan sepanjang tidak dikecualikan oleh polis.

#### 10. Asuransi *Golfer's Indemnity*

Asuransi yang menjamin bertanggung jawab secara hukum untuk membayar kompensasi atas: Cidera badan atau penyakit dari setiap pemain *golf*, Kehilangan atau kerusakan harta benda pemain *golf* yang terjadi dalam lapangan *golf* yang disebutkan dalam ikhtisar selama periode Ganti Rugi akibat kecelakaan.

#### 11. Asuransi *Professional Indemnity*

Asuransi yang memberikan jaminan tanggung jawab hukum kepada Profesional atas kelalaian, kesalahan, pelanggaran, dalam melakukan tugas dan kewajiban profesi.

#### 12. Asuransi *Personal Accident*

Asuransi yang memberikan santunan yang disebabkan karena meninggal dunia, cacat tetap maupun penggantian biaya pengobatan yang disebabkan kecelakaan yang dialami tertanggung.

#### 13. Asuransi *Contractor's All Risk*

Merupakan asuransi yang menanggung kerugian karena kehilangan atau rusaknya perabotan rumah tangga yang berada dalam lokasi gedung yang diasuransikan akibat terjadinya risiko, seperti kebakaran, perampokan/pencurian, gempa bumi dan lain sebagainya.

#### 14. Asuransi Kredit

Asuransi yang menanggung pihak kreditur dari risiko terjadinya kerugian atau rugi karena Wanprestasi yang dilakukan atau dialami oleh debitur.

### 15. Asuransi *Oil and Gas*

Asuransi yang menanggung kerusakan atau kerugian yang tidak terduga terhadap kegiatan industri minyak dan gas baik *onshore* maupun *offshore* sesuai dengan standar polis *Oil and Gas Well Drilling Tools Floater Form (All Risks)*.

### 16. A. Asuransi *Surety Bond* – Konstruksi

Asuransi yang menanggung kerugian keuangan yang dialami oleh pemilik proyek akibat ingkar janji (*wanprestasi*) yang dilakukan oleh pihak kontraktor.

### B. Asuransi Bank Garansi – Konstruksi

Asuransi yang menanggung kerugian keuangan yang dialami oleh Bank atas bank garansi yang dikeluarkan, akibat ingkar janji (*wanprestasi*) yang dilakukan oleh pihak kontraktor.

### 17. A. Asuransi *Surety Bond* – Non Konstruksi

Asuransi yang menanggung kerugian keuangan yang dialami oleh pemilik proyek akibat ingkar janji (*wanprestasi*) dalam kontrak pengadaan barang/jasa yang dilakukan oleh pihak kontraktor.

### B. Asuransi Kontra Bank Garansi – Non Konstruksi

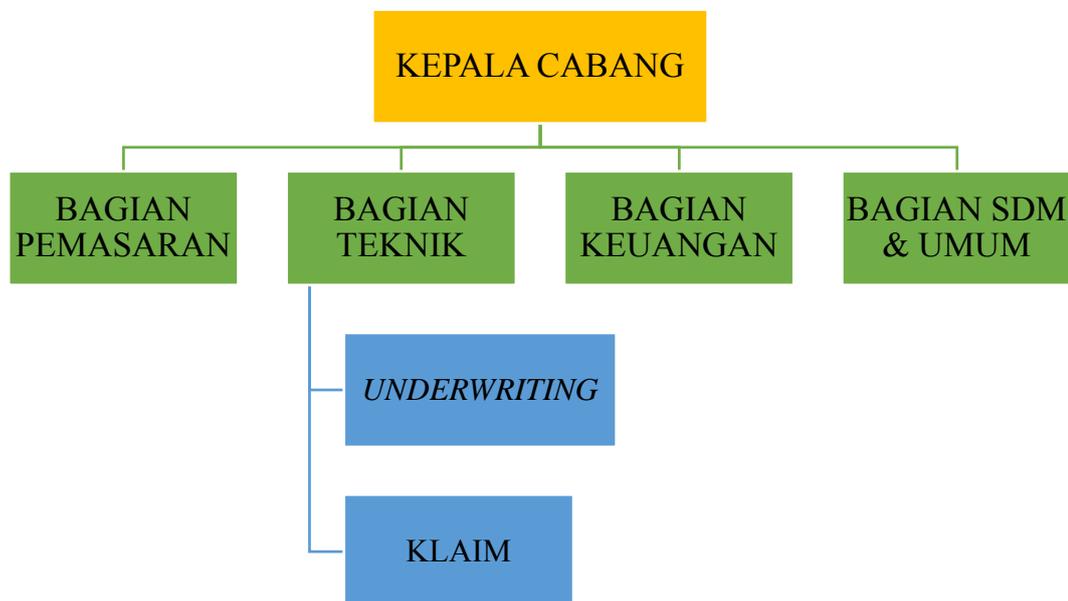
Asuransi yang menanggung kerugian keuangan yang dialami oleh Bank atas bank garansi yang dikeluarkan, akibat ingkar janji (*wanprestasi*) dalam kontrak pengadaan barang/jasa yang dilakukan oleh pihak kontraktor.

## 18. Asuransiku

Asuransi yang memberikan santunan kepada ahli waris atas meninggalnya atau cacat tetap keseluruhan yang dialami Peserta Asuransi (selanjutnya disebut “Peserta”) akibat kecelakaan, kecuali kecelakaan akibat bunuh diri atau melakukan tindakan kriminal/ melawan hukum.

### 3.1.4 Struktur Organisasi Asuransi Bangun Askrida Yogyakarta

Struktur organisasi pada PT Asuransi Bangun Askrida kantor cabang Yogyakarta terdiri dari kepala cabang, membawahi bagian pemasaran, bagian teknik, bagian keuangan, serta bagian sdm dan umum. Pada divisi teknik terdiri dari dua bagian yaitu *underwriting* dan klaim.



Sumber: Data diolah, 2018  
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Asuransi Askrida.

## 3.2 Data Khusus

### 3.2.1 Prosedur Penanganan Klaim Asuransi Kredit Askrida

Prosedur penanganan klaim adalah urutan atau tata cara yang dilakukan perusahaan asuransi Askrida dalam memutuskan pembayaran klaim, klaimnya apakah akan dibayarkan atau ditolak. Prosedur penanganan klaim asuransi kredit yang dilaksanakan oleh asuransi Askrida yaitu:



Sumber: Data diolah, 2018

Gambar 3.2 Prosedur Penanganan Klaim Asuransi Kredit

Penjelasan Gambar:

### **1. Nasabah**

Nasabah melaporkan terjadinya suatu risiko kepada pihak bank bagian *marketing* pembiayaan. Proses pelaporan dilakukan sesegera mungkin, maksimal 3 bulan atau 90 hari setelah terjadinya suatu risiko dengan datang langsung ke bank menemui bagian *marketing* pembiayaan atau dapat juga melaporkan melalui telepon atau email disertai dengan pemberitahuan mengenai:

- a. Tempat, tanggal dan jam terjadinya musibah.
- b. Sebab-sebab terjadinya musibah.
- c. Informasi-informasi lain yang menurut pihak nasabah perlu untuk diketahui oleh pihak bank.
- d. Menyerahkan Syarat Dokumen Pendukung Klaim

Dokumen pendukung klaim asuransi kredit Askrida dibedakan menjadi 2 jenis menurut penyebab terjadinya risiko yaitu:

- 1) Klaim meninggal Dunia/Kecelakaan
  - a. Surat pengajuan klaim dari pihak Bank/Tertanggung,
  - b. Surat keterangan meninggal dunia dari pemerintah setempat/instansi berwenang yang disertai dengan sebab debitur meninggal (sakit/kecelakaan). Khusus untuk debitur yang meninggal karena kecelakaan lalu lintas melampirkan surat keterangan dari kepolisian,
  - c. Surat keterangan Dokter yang merawat bila meninggal di Rumah Sakit,
  - d. Copy perjanjian akad kredit antara Bank dengan peserta,

- e. Foto Copy KTP peserta dan ahli waris,
- f. Foto Copy Kartu Keluarga,
- g. Foto Copy Ikhtisar Pertanggungan Asuransi (Polis),
- h. Rekening sisa pinjaman kredit dari tertanggung (Rekening Koran),

## 2) Klaim PHK

- a. Surat pengajuan Klaim dari pihak Bank/Tertanggung,
- b. Copy Surat Keputusan (SK) PHK dari instansi terkait yang dilegalisir beserta surat pengangkatan,
- c. Copy perjanjian akad kredit antara Bank dengan peserta,
- d. Foto Copy KTP peserta dan ahli waris,
- e. Foto Copy Kartu Keluarga,
- f. Foto Copy Ikhtisar Pertanggungan Asuransi (Polis),
- g. Rekening sisa pinjaman kredit dari tertanggung (Rekening Koran).

## 2. Bank

Dalam asuransi kredit pihak bank adalah sebagai pihak tertanggung, adapun yang bertugas menangani masalah klaim asuransi kredit adalah bagian *marketing* pembiayaan. Dalam proses pengajuan klaim asuransi kredit ini, pihak marketing pembiayaan mempunyai tugas yaitu:

- a. Menerima laporan terjadinya suatu risiko dari nasabah yang diberikan pembiayaan,
- b. Meminta data pendukung pengajuan klaim ke nasabah,
- c. Melaporkan terjadinya klaim ke pihak perusahaan asuransi,

- d. Menyerahkan syarat dokumen pendukung pengajuan klaim ke pihak perusahaan asuransi.

### **3. Asuransi**

Dalam asuransi kredit pihak perusahaan asuransi adalah sebagai pihak penanggung, adapun yang bertugas menangani masalah pengajuan klaim asuransi kredit adalah bagian divisi klaim. Dalam proses pengajuan klaim asuransi kredit ini, pihak divisi klaim perusahaan asuransi mempunyai tugas yaitu:

- a. Menerima laporan pengajuan klaim dari pihak Bank,
- b. Meminta dokumen pendukung pengajuan klaim ke pihak Bank,
- c. Menganalisa klaim, proses menganalisa klaim mencakup:
  1. Kesesuaian dokumen pendukung klaim dengan persyaratan dokumen pengajuan klaim,
  2. Memastikan penyebab kerugian tidak termasuk risiko yang dikecualikan dalam polis,
  3. Analisis besarnya tuntutan klaim dan perhitungan besarnya ganti rugi yang menjadi tanggungan Askrida.
- d. Menyetujui atau menolak klaim. Klaim asuransi disetujui apabila dalam proses analisa klaim tidak terjadi masalah atau telah sesuai dengan ketentuan persyaratan pengajuan klaim. Tetapi apabila dalam proses analisa klaim terjadi suatu masalah maka klaim tersebut dapat ditunda atau ditolak,
- e. Membayarkan tuntutan klaim sesuai ganti rugi apabila pengajuan klaim telah disetujui. Pembayaran klaim diberikan kepada pihak tertanggung

dalam waktu 14 hari atau 2 minggu terhitung dari laporan terjadinya suatu klaim yang masuk di perusahaan asuransi Askrida.

### **3.2.2 Hal - Hal yang Menyebabkan Klaim Asuransi Kredit Ditolak**

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

a. 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. Untuk asuransi kredit pada asuransi Askrida, batas waktunya maksimal 3 bulan atau 90 hari,

b. Risiko yang Terjadi Tergolong Pengecualian Polis

Polis mengatur hal-hal yang termasuk tanggungan asuransi dan hal-hal pengecualian asuransi. Dalam asuransi kredit pada asuransi Askrida, yang menjadi hal pengecualian antara lain mati karena bunuh diri, hukuman pengadilan, maupun kejahatan,

c. Kurangnya Dokumen Persyaratan Pengajuan Klaim

Pengajuan klaim kepada pihak asuransi harus dilengkapi dengan persyaratan dokumen-dokumen pendukung pengajuan klaim. Seperti pada saat mengajukan klaim asuransi kredit maka dokumen yang harus dilengkapi adalah fotokopi KTP, KK, polis asuransi, surat keterangan meninggal dunia dari pemerintah setempat, dll.

d. 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 kredit ditolak. Askrida juga kerap terjadi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan penanganan klaim asuransi kredit antara lain :

- a. 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 tertanggung atau ahli waris untuk melengkapi dokumen pendukung yang masih kurang,
- b. 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.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka terdapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam menangani Klaim asuransi kredit, Askrida mempunyai prosedur penanganan klaim yaitu menerima pelaporan terjadi klaim asuransi kredit, meminta dokumen pendukung klaim asuransi kredit, menganalisa klaim, menyetujui atau menolak klaim, dan membayarkan tuntutan klaim apabila pengajuan klaim telah disetujui.
2. Hal-hal yang menyebabkan klaim asuransi kredit ditolak pada asuransi Askrida yaitu pengajuan klaim melebihi waktu yang ditentukan, risiko yang terjadi termasuk pengecualian polis, kurangnya dokumen persyaratan pengajuan klaim, terjadi pemalsuan pengisian data pribadi dalam pengajuan klaim.

## 4.2 Saran

Saran yang diberikan penulis dalam kegiatan magang di PT Asuransi Bangun Askrida Kantor Cabang Yogyakarta, sebagai berikut :

1. Untuk mempercepat proses penanganan klaim asuransi kredit, pendekatan terhadap keluarga debitur, atau lembaga-lembaga lain yang terkait dengan debitur sangat penting dan disarankan apabila dalam proses pengajuan klaim masih ditemukan dokumen pendukung yang belum lengkap .
2. Menambah SDM pada divisi klaim, tujuannya yaitu agar kegiatan survei dapat dilakukan dan untuk menghindari dari tindakan penipuan yang dilakukan oleh oknum yang tidak jujur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Askrida. 2016. *Laporan Tahunan Askrida*. Jakarta: Kantor Pusat Gedung Askrida Tower.
- Baridwan, Zaki. 2009. *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan metode*. Yogyakarta: YKPN.
- Darmawi, Herman. 2006. *Manajemen Asuransi*. Cetakan ke-4. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Purba, Radiks. 1997. *Memahami Asuransi di Indonesia*. Cetakan Ke-1. Jakarta: PT Karya Unipress
- Republik Indonesia. 1992. Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Sendra, Ketut. 2007. *Kemitraan Strategis Perbankan dengan Perusahaan Asuransi*. Cetakan ke-1, Jakarta: Penerbit PPM.
- Sula, Muhammad Syakir. 2004. *Asuransi Syariah Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta. Gema Insani.
- Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246