

PENGELOLAAN PROSEDUR ADMINISTRASI POLIS ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR DI PT ASURANSI WAHANA TATA JEMBER

Nur Ika Mauliyah¹, Nur Apriyanisa²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

email: ¹nurikamauliyah@gmail.com, ²nurapriyanisa1223@gmail.com

ABSTRAK

Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) merupakan salah satu bentuk implementasi secara sistematis dan sesuai dengan program yang diperoleh melalui kegiatan kerja secara langsung didunia kerja untuk mencapai tingkat keahlian dan kreatifitas tertentu. Kegiatan pengabdian ini memiliki tujuan untuk memberikan pengetahuan tentang bagaimana pengelolaan prosedur administrasi polis asuransi dari kendaraan bermotor pada salah satu perusahaan asuransi yaitu PT Asuransi Wahana Tata Cabang Jember. Hasil kegiatan pengabdian ini menunjukkan prosedur administrasi polis asuransi kendaraan bermotor yang diterapkan pada PT ASWATA Jember yang sudah dilakukan dengan cukup baik oleh pihak perusahaan meliputi pengajuan penutupan dari tertanggung langsung atau dari marketing, dan marketing menerbitkan surat penawaran setelah disetujui maka tertanggung mengisi Surat Permintaan Penutupan Asuransi (SPPA) dengan membawa syarat KTP, SIM, STNK, selanjutnya bagian marketing melakukan penginputan system, melakukan survey, meminta persetujuan dari underwriting, dan polis bisa diterbitkan. Dalam pengabdian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui proses pengamatan dan juga melakukan wawancara langsung bersama beberapa narasumber di PT Asuransi Wahana Tata Jember. Sedangkan, data sekunder berupa tulisan-tulisan karya ilmiah yang berkaitan langsung dengan objek pengabdian. Pengamatan dilakukan secara langsung ke lokasi pengabdian untuk memperoleh data-data yang diperlukan, melakukan wawancara bersama karyawan PT Asuransi Wahana Tata Jember, serta melakukan penelitian kepustakaan dengan mencari literature karya ilmiah untuk membantu penyelesaian pokok permasalahan pada pengabdian ini.

Kata Kunci : *Prosedur, Administrasi, Polis, Asuransi.*

ABSTRACT

Community Service (PKM) is a form of systematic implementation and in accordance with the program obtained through direct work activities in the world of work to achieve a certain level of expertise and creativity. The purpose of this service activity is to provide knowledge about how to manage the administrative procedures of insurance policies from motor vehicles at one of the insurance companies, namely PT Asuransi Wahana Tata Jember Branch. The results of this service activity show that the administrative procedures for motor vehicle insurance policies applied to PT ASWATA Jember which have been carried out quite well by the company include submitting a closure from the insured directly or from marketing, and marketing issuing an offer letter after approval, the insured fills out an Insurance Closure Request Letter (SPPA) by bringing the ID card requirements, driver's license, vehicle registration, then the marketing department inputs the system, conducts surveys, asks for approval from underwriting, and policies can be issued. In this devotion using primary and secondary data. Primary data is data obtained directly through the observation process and also conducted direct interviews with several speakers at PT Asuransi Wahana Tata Jember. Meanwhile, secondary data is in the form of writings of

scientific papers that are directly related to the object of study. The data collection technique used is to observe directly to the research location to obtain the necessary data, conduct interviews with employees of PT Asuransi Wahana Tata Jember, and conduct literature research by looking for scientific paper literature to help solve the main problem in this service.

Keywords : *Procedure, Administration, Policy, Insurance.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada industri transportasi dikala ini sudah tumbuh sangat pesat. Alat transportasi digunakan sebagai alat pemenuhan kebutuhan yang mempunyai jarak untuk memudahkan mencapai tujuan yang hendak dicapai. Alat transportasi yang banyak di gunakan oleh masyarakat adalah kendaraan bermotor, karena kendaraan bermotor dianggap lebih efektif dan efisien untuk digunakan. Hal ini menunjukkan kalau kendaraan bermotor bukan sekedar kebutuhan berupa fasilitas angkutan saja, tetapi sudah tumbuh jadi kebutuhan individu seorang sebagai media untuk mengekspresikan status sosial yang dimiliki. Secara tidak langsung kendaraan bermotor hampir sejajar dengan kebutuhan hidup manusia yang lain.

Kendaraan bermotor sudah semakin banyak beredar menyebabkan kondisi lalu lintas yang semakin padat dan memunculkan risiko yang semakin kompleks yang harus dihadapi oleh pengguna kendaraan bermotor. Suatu keadaan yang tidak dikehendaki dan dapat menimbulkan kerugian dapat diartikan sebagai risiko. Kecelakaan lalu lintas, bencana alam, pencurian, dan risiko yang ditimbulkan kelalaian pengendara dapat menjadi risiko yang mungkin terjadi pada kendaraan bermotor.

Untuk melindungi kendaraan bermotor dari risiko seperti pencurian kendaraan maka penting untuk memiliki asuransi karena mengingat harga dari kendaraan bermotor yang sudah pasti tidak murah, jadi kendaraan yang dimiliki harus dijaga agar kendaraan tetap aman. Walaupun sudah dijaga dengan sedemikian rupa, musibah tidak ada yang tau datangnya yang membuat risiko seperti pencurian kendaraan selalu ada. Jika terjadi pencurian pada kendaraan, sesuai dengan ketentuan pihak asuransi dapat mengcover sejumlah kerugian dari akibat kehilangan tersebut.

Selain pencurian, musibah berupa kecelakaan juga tidak bisa dihindari karena walaupun sudah sangat berhati-hati tetap saja hal tersebut bisa terjadi diluar kendali. Dampak dari kecelakaan yang sekecil apapun tetap membutuhkan biaya untuk memperbaiki kondisi kendaraan seperti semula. Namun jika memiliki asuransi kendaraan bermotor, biaya akan lebih mudah dicover oleh asuransi. Jadi, yang bisa kita lakukan untuk membuat

kendaraan kita aman dari pencurian, kerusakan kendaraan dan risiko lain yang akan dihadapi dengan memiliki asuransi kendaraan bermotor.

Perusahaan asuransi di Indonesia sudah banyak menawarkan berbagai macam produk asuransi, guna memberikan kemudahan kepada konsumen untuk memilih jenis asuransi yang sesuai dengan kebutuhannya. Salah satunya adalah PT Asuransi Wahana Tata yang merupakan perusahaan asuransi yang bergerak dibidang jasa asuransi kerugian. Produk asuransi yang ditawarkan oleh PT Asuransi Wahana Tata cukup beragam salah satunya adalah asuransi kendaraan bermotor.

PT Asuransi Wahana Tata menawarkan pertanggungan terhadap kendaraan bermotor baik kendaraan roda empat ataupun roda dua beserta kepentingan yang dijaminakan dengan bermacam perluasan jaminan yang diinginkan oleh tertanggung. Adapun jenis perluasan jaminan yaitu, TJH terhadap pihak ketiga, bencana alam, kecelakaan diri pengemudi dan kecelakaan diri penumpang 4/6 orang.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian ini dilakukan di Perseroan Terbatas Asuransi Wahana tata Jember. Pengabdian dilakukan dalam perspektif transdisipliner. Perspektif transdisipliner memiliki 3 makna yaitu pertama dengan pengabdian yang berdasarkan interaksi dengan masyarakat dapat menjadi sebuah kegiatan untuk menemukan pengetahuan, kemudian yang kedua dosen dan mahasiswa dapat menjadikan pengabdian sebagai proses pembelajaran melalui pengalaman nyata di tengah masyarakat, dan yang ketiga pengabdian dimaknai sebagai kegiatan implementasi pengetahuan untuk membantu memajukan masyarakat dan menyelesaikan masalah mereka (Wahdatul Ulum, 2022).

Artikel pengabdian ini menggunakan pendekatan yang bersifat deskriptif eksploratif karena penelitian ini nantinya mencoba untuk mengulas kehidupan nyata dengan cara mengumpulkan data secara rinci dengan melibatkan dari sumber yang berbeda-beda, yakni dengan teknik wawancara, dokumentasi, observasi, atau dengan mendeskripsikan objek dari kasus nyata. Penyusunan hasil pengabdian ini menggunakan kualitatif karena kualitatif dirasa cocok untuk mencari dan menemukan makna sesungguhnya pada sebuah fenomena kejadian atau suatu interaksi sosial dalam masyarakat.

PEMBAHASAN

Prosedur Administrasi Polis Asuransi Kendaraan Bermotor

Prosedur penutupan polis asuransi pada PT. Asuransi Wahana Tata Kantor Cabang Jember bisa dikatakan cukup mudah. Dengan penawaran yang terbaik dari PT. ASWATA maupun pelayanan yang baik pula dari karyawan dapat membuat masyarakat tertarik untuk melakukan penutupan polis asuransi. Adapun prosedur yang telah ditetapkan oleh PT. Asuransi Wahana Tata Kantor Cabang Jember sebagai berikut:

1. Proses pengajuan penutupan asuransi kendaraan

Proses pengajuan penutupan asuransi kendaraan ada dua cara yaitu dari marketing langsung yang mendatangi calon tertanggung atau dari tertanggung langsung yang menemui salah satu marketing untuk mengcover sebuah asuransi. Kemudian marketing disini akan menjelaskan mengenai produk asuransi yang mereka tawarkan kepada calon tertanggung atau yang diinginkan calon tertanggung tersebut, seperti manfaat apa saja yang akan mereka dapatkan, pembayaran premi dan tata cara klaim. Setelah tertanggung paham dengan penjelesan marketing, marketing akan membuat surat penawaran.

2. Surat Penawaran

Surat penawaran berisikan rincian premi dan risiko sendiri yang harus dibayarkan oleh tertanggung rincian premi tersebut ditentukan dari harga kendaraan, jaminan pokok, rate premi kendaraan dan perluasan jaminan yang diinginkan oleh tertanggung. Jaminan pokok yang dimaksud disini yaitu *Comprehenssive* dan *Total Loss Only*. *Comprehenssive* artinya menjamin risiko terhadap kerugian atau kerusakan mulai dari kerusakan yang bersifat ringan, kerusakan berat hingga kehilangan pihak asuransi akan mengganti secara keseluruhan. Sedangkan *Total Loss Only* (TLO) pihak asuransi akan mengganti kerusakan tersebut jika diatas 75% atau kehilangan dikarenakan pencurian. Jaminan Pokok ini juga yang menentukan rate premi kendaraan, rate premi kendaraan adalah menentukan dari wilayah mana nomor polisi kendaraan tersebut nantinya asuransi akan memberikan tarif premi bawah berdasarkan harga kendaraan. Jika tertanggung setuju maka selanjutnya marketing akan memberikan ditentukan dari wilayah nomor polisi kendaraan tersebut nantinya asuransi akan memberikan tarif premi bawah berdasarkan harga kendaraan. Perluasan jaminan yang dimaksud disini adalah sesuai yang ada dalam SPPA besaran setiap luas jaminan itu berbeda – beda yang telah diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

3. Surat Permintaan Penutupan Asuransi (SPPA)

Ketentuan yang harus dipenuhi tertanggung yang ingin mengcover sebuah asuransi

adalah mengisi Surat Permintaan Penutupan Asuransi (SPPA) dengan membawa syarat berupa KTP, SIM, STNK. Dokumen SPPA tersebut akan digunakan sebagai bukti bahwa tertanggung telah setuju mengajukan asuransi dan sebagai pengikat antara kedua belah pihak yaitu tertanggung dan penanggung karena semua data – data tercantum didalam dokumen Surat Permintaan Penutupan Asuransi (SPPA).

Dalam mengisi lembar dokumen Surat Permintaan Penutupan Asuransi (SPPA), tertanggung harus mengisi dengan benar dan sesuai dengan fakta. Jika isi Surat Permintaan Penutupan Asuransi (SPPA) tidak sesuai dengan dokumen yang ada maka dikemudian hari jika tertanggung melakukan klaim, asuransi tidak akan menyetujui klaim tersebut. Setelah tertanggung mengisi Surat Permintaan Penutupan Asuransi (SPPA) tugas selanjutnya adalah marketing menginput pada sistem.

4. Input Sistem

Sebelum melakukan penginputan marketing melakukan survei pada kendaraan milik tertanggung yang didaftarkan pada asuransi survei dilakukan untuk mengetahui bagaimana kondisi kendaraan yang diasuransikan. Kendaraan yang diasuransikan tidak boleh cacat jikapun ada cacat sebelum kendaraan diasuransikan maka cacat tersebut tidak akan dicover oleh asuransi. Setelah survei selesai, pengecekan dokumen juga telah selesai dan telah sesuai maka selanjutnya marketing akan menginput pada sistem untuk mendaftarkan kendaraan milik tertanggung tersebut, selanjutnya setelah melakukan penginputan pada sistem telah selesai menunggu persetujuan dari underwriting.

5. Persetujuan Dari Underwriting

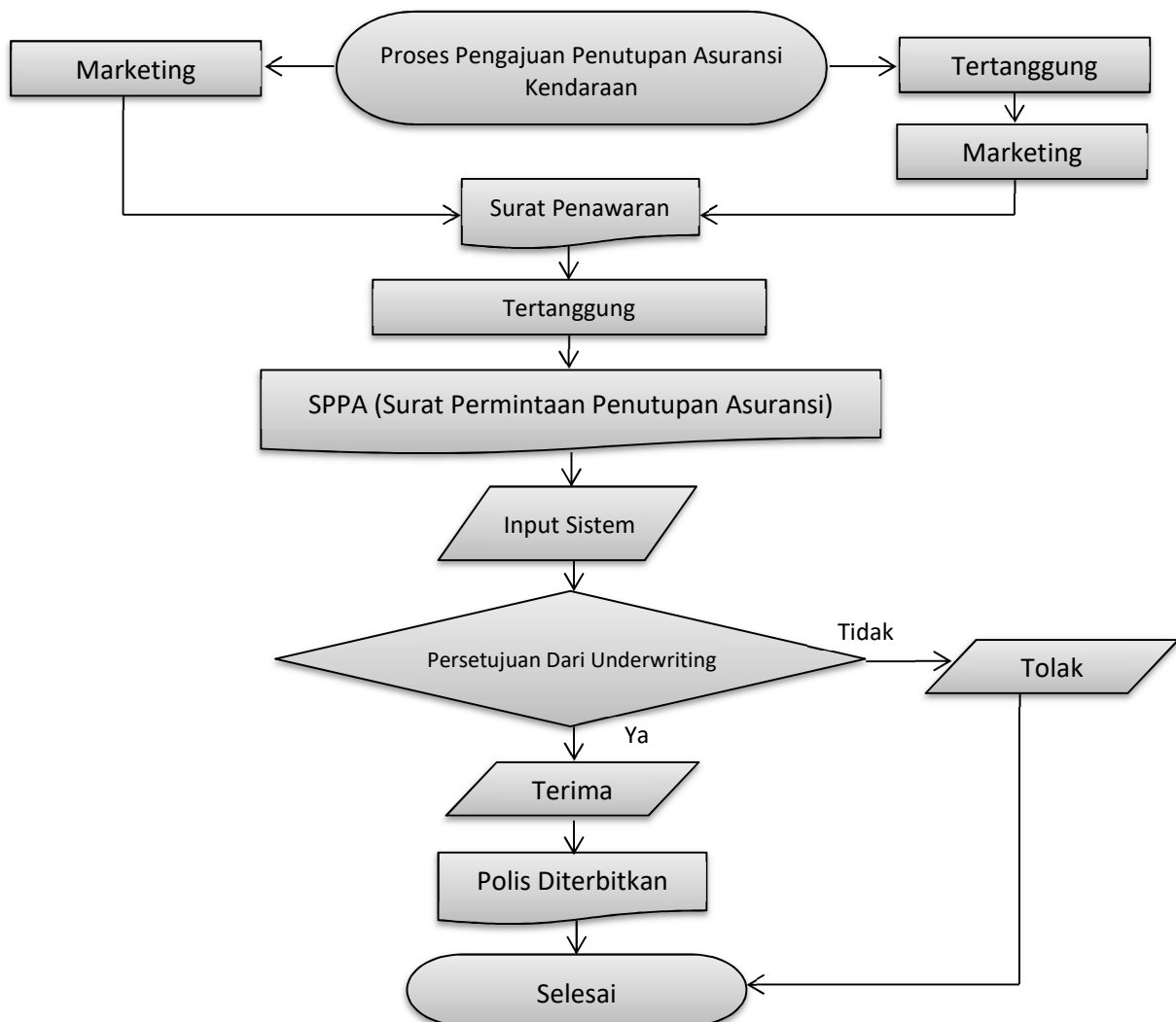
Underwriting akan mengelola data yang telah marketing input pada sistem apakah telah sesuai dengan ketentuan serta syarat atau aturan yang telah ditetapkan oleh asuransi tersebut mengenai luas jaminan, kondisi kendaraan yang diasuransikan. Ketentuan – ketentuan tentang asuransi kendaraan ini juga dijabarkan lebih lengkap didalam wording polis yang nantinya akan diberikan kepada tertanggung bersamaan dengan polis. Setelah underwriting memastikan jika data tersebut telah benar juga sesuai dan layak underwriting akan menyetujui pengajuan penutupan asuransi tersebut.

6. Polis Diterbitkan

Polis asuransi diterbitkan oleh asuransi tepatnya pada bagian underwriting setelah semua data telah benar dan sesuai juga adanya kesepakatan antara kedua belah pihak ialah antara tertanggung dan penanggung / asuransi kesepakatan itu untuk menyepakati

perjanjian antara kedua belah pihak mengenai terdapatnya hak serta kewajiban yang masing - masing harus dipenuhi.

Sebagian isi pokok yang ada dalam polis ialah terdapat identitas perusahaan serta identitas tertanggung dengan lengkap diikuti dengan tanda tangan kepala perusahaan serta tertanggung, nota pembayaran premi asuransi, klausula / ketentuan polis asuransi kendaraan bermotor secara singkat yang telah ditetapkan oleh perusahaan, lembar Surat Permintaan Penutupan Asuransi (SPPA). Polis tersebut akan dijadikan satu dalam buku wording polis. Isi dalam buku wording polis tersebut merupakan pasal-pasal ketentuan asuransi kendaraan bermotor secara lengkap serta ada polis asuransi kendaraan bermotor yang telah ditempelkan didalamnya (Muttaqin, 2022).



Gambar 1. Alur (Flowchart) Prosedur Administrasi Polis Asuransi Kendaraan Bermotor
Sumber: Data Primer PT. Asuransi Wahana Tata Jember 2022

PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang telah dilaksanakan pada PT. Asuransi Wahana Tata Jember dengan judul Pengelolaan Prosedur Administrasi Polis Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember, dapat disimpulkan bahwa prosedur administrasi polis asuransi kendaraan bermotor ada beberapa tahapan mulai dari pengajuan penutupan dari bertanggung langsung atau dari marketing, dan marketing menerbitkan surat penwaran setelah disetujui maka bertanggung mengisi Surat Permintaan Penutupan Asuransi (SPPA) dengan membawa syarat KTP, SIM, STNK, selanjutnya bagian marketing melakukan penginputan sistem setelah marketing melakukan survey kemudian meminta persetujuan dari underwriting, jika underwriting sudah menyetujui maka polis bisa diterbitkan setelah semua telah selesai dan sesuai.

b. Saran

1. Bagi Pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember atau Pihak Laboratorium diharapkan dapat menambah jaringan kerja sama agar mahasiswa tidak kesulitan untuk menemukan perusahaan/instansi sebagai tempat pengabdian.
2. Bagi Pihak Perusahaan (PT. Asuransi Wahana Tata Kantor Cabang Jember) diharapkan dengan adanya laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk mempertahankan kualitas pelayanan dalam proses pengurusan penutupan polis asuransi.
3. Bagi Mahasiswa, penulis mengharapkan agar laporan ini bisa dijadikan sebagai bahan referensi dalam prosedur penyusunan artikel yang berkaitan dengan prosedur administrasi polis asuransi kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Wahana Tata Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Muttaqin, Hamdalah. (2022). "*Prosedur Administrasi Polis Asuransi Kendaraan Bermotor Pada Pt Asuransi Wahana Tata Cabang Jember*". Hasil Wawancara Pribadi: 4 November 2022, PT Asuransi Wahana Tata Cabang Jember.
- Wahdatul Ulum. (2022). *Penerapan Transdisipliner dalam Pengabdian kepada Masyarakat*. UIN Sumatera Utara Medan. Accessed November 18, 2022. <http://wahdatululum.uinsu.ac.id/artikel/24/G.%20Penerapan%20Transdisipliner%20dalam%20Pengabdian%20kepada%20Masyarakat>.
- Umami, Wilda. (2020). *Prosedur Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Wahana Tata Cabang Jember*. Laporan Praktek Kerja Nyata. Universitas Negeri Jember.(Juni 2020) : 5-10.