

## PROSES PENGAJUAN KLAIM DI ASURANSI TUGU KRESNA

**Desita Maharani, Fadilla**

Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah STEBIS IGM Palembang

Prodi Perbankan Syariah STEBIS IGM Palembang

Email : desita@student.stebisigm.ac.id, dilla@stebisigm.ac.id

### Abstract

PT. Asuransi Tugu KresnaPratama (General Insurance) was founded in 1991 originally named PT Asuransi Ratu Sampoerna and in 1993 the company name changed to PT Asuransi Tugu Kresna Pratama. This research tries to describe how the process of filing motor vehicle claims. AT PT. Tugu Kresna Pratama Insurance. The process of submitting claims for motorized vehicles (1) Immediately notifies / reports to the branch / representative office within three working days, (2) In the event of a claim of losing part of the vehicle, it must be photographed before it is ready for use, either by the branch / representative office or by the repair shop (if necessary), (3) The branch / representative office checks valid claims against the validity of the policy or the conditions of the agreement in the policy, (4) PT tugu kresna carefully analyzes the related claim documents. The decision to accept it is accepted or not, among others, in the event that the claim is not valid, the claim will be immediately rejected (in writing) on the grounds: Not guaranteed the condition of the policy and does not meet the policy requirements Because the loss or accident can be proven to be untrue / engineered (not giving / convey the true facts or fraud).

**Keywords** : *Motor Vehicle Claims Submission, PT. Asuransi Andika Raharja Putera*

### Abstrak

PT. Asuransi Tugu KresnaPratama (General Insurance) didirikan pada tahun 1991 semula bernama PT Asuransi Ratu Sampoerna dan pada tahun 1993 terjadi perubahan nama perusahaan menjadi PT Asuransi Tugu Kresna Pratama. Penelitian ni mencoba untuk menjabarkan bagaimana proses pengajuan klaim kendaraan bermotor. Pada PT. Asuransi Tugu Kresna Pratama. Adapun proses penajuan klaim untuk kendaraan bermotor yaitu (1) Segera memberitahukan / melaporkan kepada kantor cabang / perwakilan dalam waktu tiga hari kerja, (2) Dalam hal klaim partial loss kendaraan harus di foto sebelum diperbaiki, baik oleh pihak kantor cabang / perwakilan maupun oleh pihak bengkel (bila perlu), (3) Kantor cabang/perwakilan melakukan penelitian terhadap validasi klaim terhadap keabsahan polis atau kondisi perjanjian dalam polis, (4) PT tugu kresna menganalisa secara seksama atas dokumen – dokumen klaim yang

bersangkutan. Adapun keputusan diterimanya klaim diterima atau tidak antara lain Dalam hal klaim tidak absa, maka klaim akan segera di tolak ( secara tertulis) dengan alasan: Tidak di jamin kondisi polis dan tidak memenuhi persyaratan polis Sebab kerugian atau kecelakaan dapat dibuktikan tidak benar / rekayasa ( tidak memberikan/menyampaikan fakta yang sebenarnya atau penipuan)

**Kata Kunci** : *Pengajuan Klaim Kendaraan Bermotor, PT. Asuransi Andika Raharja Putera*

## **Pendahuluan**

Pada jaman sekarang dengan berkembangnya teknologi yang semakin maju membuat segala kemudahan dalam melakukan kegiatan sehari hari. Tidak hanya dalam kegiatan individu yang dimudahkan oleh kecanggihan teknologi, namun kegiatan pemasaran juga semakin dimudahkan dalam memasarkan produknya. Dengan semakin mudahnya proses pemasaran, membuat persaingan antar pemasar semakin ketat. Tidak hanya persaingan dalam pemasaran barang, dalam pemasaran jasa juga berlomba lomba untuk menarik konsumen dari berbagai segmen dan pangsa pasar sebanyak mungkin.

Tidak seperti pemasaran barang yang lebih sederhana, dalam pemasaran jasa, hal utama yang perlu diperhatikan oleh pemberi jasa adalah bagaimana perusahaannya dapat melayani konsumen dengan baik. Dengan pelayanan yang baik, konsumen dapat memberikan *feedback* positif kepada perusahaan jasa berupa loyalitas dan keputusan pembelian berulang. *Feedback* positif sangat bermanfaat bagi perusahaan karena dapat meningkatkan keuntungan yang maksimal.

Menurut Kotler dalam Lukman, (2000:8) mengemukakan "Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik." Dengan demikian pelayanan yaitu sebuah aktivitas atau kegiatan tertentu yang bersifat menguntungkan antara kedua belah pihak si penyedia jasa dan penerima jasa dan akan memberikan kepuasan serta pemenuhan kebutuhan si penerima jasa.

Didalam kualitas pelayanan perusahaan yang baik tersebut, tidak pernah lepas dari pemberian pelayanan yang prima dan berkualitas. Untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat dipercaya oleh konsumen, maka dalam memberikan pelayanan karyawan diharuskan untuk dapat menyampaikan pelayanan prima atau *excellence service* berupa ketepatan, kecepatan, keramahan dan kenyamanan. Unsur unsur tersebut perlu dikuasai oleh pemberi layanan jasa pada perusahaan sehingga dapat memberikan layanan yang berkualitas.

Dengan menerapkan pelayanan prima, maka akan terjadi kepuasan oleh nasabah yang kemudian akan menciptakan loyalitas. Konsumen yang

loyal terhadap produk jasa tidak pernah lepas dari pelayanan berkualitas yang diberikan oleh perusahaan dan kemudian akan berakhir pada hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan konsumen. Loyalitas dapat memberikan keuntungan terhadap perusahaan karena dengan adanya loyalitas, maka akan menghasilkan profit jangka panjang yang menguntungkan pada perusahaan. Selain itu, perusahaan dapat menjaga keberlangsungan kegiatan usahanya apabila terciptanya loyalitas konsumen.

Menurut Tjiptono (2000:110) "Loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang." Sehingga kualitas layanan yang baik dari penyedia jasa akan memberikan kepuasan dan berakhir pada loyalitas yang akan membuat konsumen setia untuk menggunakan merek dan melakukan pembelian secara berulang dari perusahaan tersebut.

Perusahaan asuransi adalah perusahaan jasa yang memberikan pelayanan jaminan keselamatan terhadap konsumen. Perusahaan asuransi memberikan jaminan terhadap konsumen selama seumur hidup. Fungsi utama dari asuransi sendiri adalah sebagai pengalihan kerugian dari tertanggung kepada penanggung. Dimana pihak tertanggung adalah konsumen dan pihak tertanggung ialah perusahaan asuransi.

Hal yang harus diutamakan dalam perusahaan asuransi adalah kualitas pelayanan klaim yang akan diberikan pada konsumen. Dengan pelayanan klaim yang baik, maka konsumen akan merasa puas dan berakhir pada loyalitas. Proses klaim sendiri ialah proses dimana konsumen meminta ganti rugi kepada perusahaan asuransi terhadap kejadian tak terduga yang telah dialaminya. Dengan mengumpulkan bukti bukti yang ada dari konsumen dan bukti tersebut adalah benar, maka setelah itu perusahaan asuransi akan membayar ganti rugi terhadap konsumen yang melakukanklaim.

Dalam pelayanan klaim agar dapat memberikan pelayanan prima, maka petugas atau karyawan harus menerapkan pelayanan yang komunikatif dimana dalam pelayanan komunikatif tersebut petugas klaim harus terampil dalam berkomunikasi. Dengan begitu nasabah akan memahami maksud yang ingin disampaikan secara jelas dan meminimalisir komplain atau keluhan. Kecepatan dalam pelayanan juga dibutuhkan dalam penerapan pelayanan prima. Dengan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan maka akan menyingkat waktu penyelesaian, dimana proses pelayanan yang cepat dan tepat adalah hal utama yang harus diperhatikan dalam penyampaian jasa. Selain itu yang menjadi unsur penting dalam pelayanan adalah keramahan karyawan dalam menyampaikan layanannya. Karyawan harus berbicara dengan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

Dengan menerapkan unsur unsur tersebut ketika melakukan layanan klaim, maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Perusahaan akan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap konsumen sehingga akan tercipta loyalitas terhadap nasabah produk jasa asuransi PT. Asuransi Tugu Kresna Pratama (General Insurance) Cabang Palembang. Loyalitas yang terbentuk tersebut akan membuat keputusan pembelian berulang terhadap produk jasa asuransi perusahaan. Sehingga dengan begitu perusahaan dapat mempertahankan konsumen lama dan menciptakan konsumen baru.

PT. Asuransi Tugu Kresna Pratama (General Insurance) didirikan pada tahun 1991 semula bernama PT Asuransi Ratu Sampoerna dan pada tahun 1993 terjadi perubahan nama perusahaan menjadi PT Asuransi Tugu Kresna Pratama. Pada tahun 2008 dilakukan Merger dengan PT Asuransi Andika Raharja Putera. Sesuai dengan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) PT Asuransi Tugu Kresna Pratama pada 10 Oktober 2017, struktur kepemilikan PT Asuransi Tugu Kresna Pratama mengalami perubahan, dimana saham pengendali (mayoritas) adalah Group PT PLN (Persero).

Dengan banyaknya konsumen dari berbagai segmen dan pangsa pasar, PT. Asuransi Tugu Kresna Pratama (General Insurance) Cabang Palembang semakin memperbaiki kualitas pelayanan agar dapat bersaing secara kompetitif dengan perusahaan asuransi lain di Indonesia yang sudah semakin menjamur. Untuk itulah PT. Asuransi Tugu Kresna Pratama (General Insurance) Cabang Palembang selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjaga loyalitas konsumen. Untuk itulah dalam kasus tersebut, saya memilih topik mengenai pelayanan proses pengajuan klaim yang diberikan oleh perusahaan sebagai Laporan Praktik Kerja Lapangan. Sebagaimana dengan topik saya telah menentukan judul sebagai berikut: "Proses Pengajuan Klaim Pada Produk Jasa Asuransi PT. Tugu Kresna Pratama (General Insurance) Cabang Palembang."

### **Rumusan Masalah**

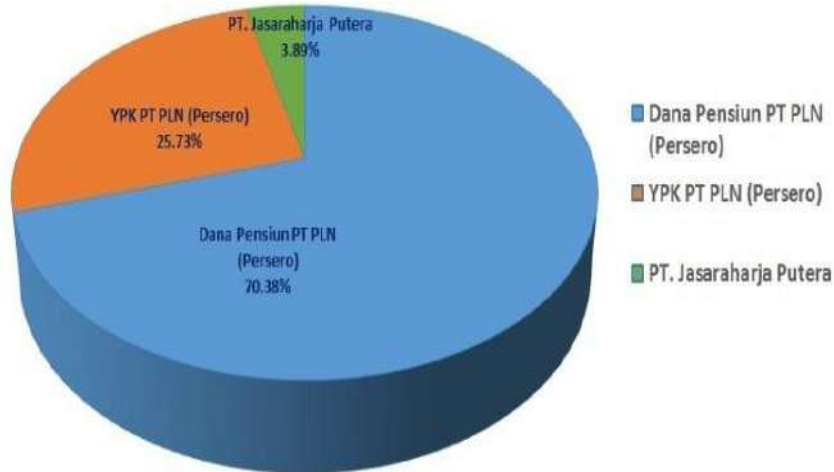
Dari latar belakang diatas maka dapat diambil kesimpulan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : *"Bagaimana proses Pengajuan Klaim Pada Produk Jasa Asuransi PT. Tugu Kresna Pratama (General Insurance) Cabang Palembang."*

### **Landasan Teori**

#### **1. Sejarah Asuransi Tugu Kresna**

PT Asuransi Tugu Kresna Pratama didirikan pada tahun 1991 semula bernama PT Asuransi Ratu Sampoerna dan pada tahun 1993 terjadi perubahan nama perusahaan menjadi PT Asuransi Tugu Kresna Pratama. Pada tahun 2008 dilakukan Merger dengan PT Asuransi Andika Raharja

Putera. Sesuai dengan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) PT Asuransi Tugu Kresna Pratama pada 10 Oktober 2017, struktur kepemilikan PT Asuransi Tugu Kresna Pratama mengalami perubahan, dimana saham pengendali (mayoritas) adalah Group PT PLN (Persero) dengan komposisi : (Profil perusahaan)



Perubahan ini diikuti pula perubahan nilai-nilai komitmen PT Asuransi Tugu Kresna Pratama untuk menggapai visi dan misinya dimana PT Asuransi Tugu Kresna Pratama diutamakan dapat memberikan proteksi (asuransi) atas aset dan kepentingan PT PLN demi terjaganya kesinambungan tersedianya tenaga listrik, namun demikian dengan tuntutan dunia usaha yang kompetitif dan dinamis, maka PT Asuransi Tugu Kresna Pratama diharapkan juga dapat bersaing untuk memberikan layanan asuransi kepada segmen pasar bebas lainnya.

## 2. Visi dan Misi aAsuransi Tugu Kresna Pratama

### Nilai-Nilai

Kepercayaan, Integritas, Profesional, Pemberdayaan,  
Pelayanan Prima, Tata Kelola Perusahaan Yang Sehat.

### Visi

Menjadi sebagai Perusahaan Asuransi yang unggul dan terpercaya dengan memberdayakan sumber daya agar memberikan nilai tambah yang berkelanjutan kepada stakeholders.

### Misi

Memberikan proteksi Asuransi yang komprehensif atas aset dan kepentingan tertanggung berdasarkan semangat kemitraan handal demi kemajuan bersama.

Memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi kepada kepuasan para tertanggung dan stake holder lainnya. Menciptakan budaya yang mandiri, tanggap, peduli dan bertanggung jawab

### 3. Struktur Organisasi Asuransi Tugu Kresna Palembang

Adapun struktur organisasi dalam Pt Tugu Kresna pratam Palembang adalah sebagai berikut :



#### Tugas dan tanggung jawab

##### a. Branch Manajer (kepala cabang)

- 1) Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugasnya kepada direksi
- 2) Harus selalu berpegang teguh pada organisasi di dalam menjalankan tugasnya
- 3) Memberikan motivasi membimbing serta memberikan keteladanan kepada bawahan yang di pimpinnya
- 4) Mengkoordinasikan seluruh kegiatan serta tertib administrasi unit kegiatan yang berada di bawah pimpinannya dengan tujuan di peroleh hasil kerja yang opyimal serta efektif dan efesien
- 5) Melakukan kerja sama dengan kepala seksi masing-masing maupun dengan seluruh staff dan karyawan yang berada di bawah pimpinan agar tercipta suatu kondisi kerja yang harmonis antara sesama karyawan
- 6) Melaksanakan tugas tugas lainnya yang di tentukan oleh direksi

##### b. Keuangan

- 1) Memproses debit nota yang di terima dari bagian akseptasi
- 2) Mencatat perubahan serta memperbaruhi kartu piutang yang selanjutnya membuat daftar laporan premi tertentu untuk setiap bulan
- 3) Membuat kwintansi pembayaran premi dan nota anggaran
- 4) Melaksanakan administrasi keuangan secara tepat teliti dan benar
- 5) Membuat laporan pendapatan premi dan komisi
- 6) Memeriksa pelunasan pembayaran premi untuk polis polis yang telah jatuh tempo
- 7) Membantu informasi mengenai perkembangan pos bank dan non

bank yang menyangkut keuangan dan pembukuan guna diadakan konfirmasi terhadap premi yang masih belum di tagih

### **Underwaiting**

- 1) Mempertimbang kan risiko yang di ajukan
- 2) Memutuskan menerima atau menolak risiko yang di ajukan
- 3) Menentukan syarat dan beberapa ketentuan serta lingkup ganti rugi
- 4) Mengenakan biaya upah pada dana kontribusi peserta
- 5) Mempertahankan, meningkatkan dan menagamakan merjin profit
- 6) Mencetak dan menerbitkan polis

### **Staff marketing**

- 1) Melakukan riset unruk menentukan harga
- 2) Memahami dan mencukupi kebutuhan dan harapan konsumen
- 3) Memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen
- 4) Membuat strategi dan perencanaan produk
- 5) Membuat strategi pemasaran produk

### **Staff administrasi**

Mengarsip data

## **4. Penerapan Pelayanan Prima pada Pencairan Uang Klaim PT Asuransi Tugu Kresna Palembang**

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan asuransi PT. Asuransi Tugu Kresna Palembang adalah pelayanan pencairan uang klaim dimana dalam pemberian layanan tersebut harus diberikan secara prima agar dapat mempertahankan nasabahnya. Menurut Tjiptono (2008:1), "Pelayanan adalah segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok)." Dimana dalam pelayanan berarti penyedia jasa harus dapat memberikan kontribusi untuk membantu konsumen sesuai dengan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen tersebut.

Dalam pemberian layanan harus didasarkan pada pelayanan prima. Pelayanan prima (*service excellence*) sangat diperhatikan oleh perusahaan sehingga kebutuhan dan keinginan nasabah dapat terpenuhi dengan sebaik baiknya. Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, dan ramah).

"Pelayanan prima adalah kepedulian kepada konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan (Barata, 2004:27)". Sedangkan menurut Tjiptono (2002:58), "Pelayanan prima atau *service excellence* terdiri dari

empat unsur pokok, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.”

Dalam meningkatkan kinerja perusahaan, perusahaan perlu untuk mendidik, mengembangkan kualitas personel serta menekankan mengenai pelayanan yang unggul untuk diberikan pada nasabah oleh karyawan perusahaan, yang mencakup unsur kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan pelayanan. Dari keempat unsur pelayanan tersebut, karyawan perusahaan asuransi PT. Asuransi tugu kresna dididik untuk selalu bersikap ramah dan sopan, memberikan perhatian, cepat dan tanggap dalam melayani nasabahnya, terus berupaya agar nasabahnya merasa nyaman dan yang paling penting dari pelayanan itu adalah untuk memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh nasabahperusahaan.

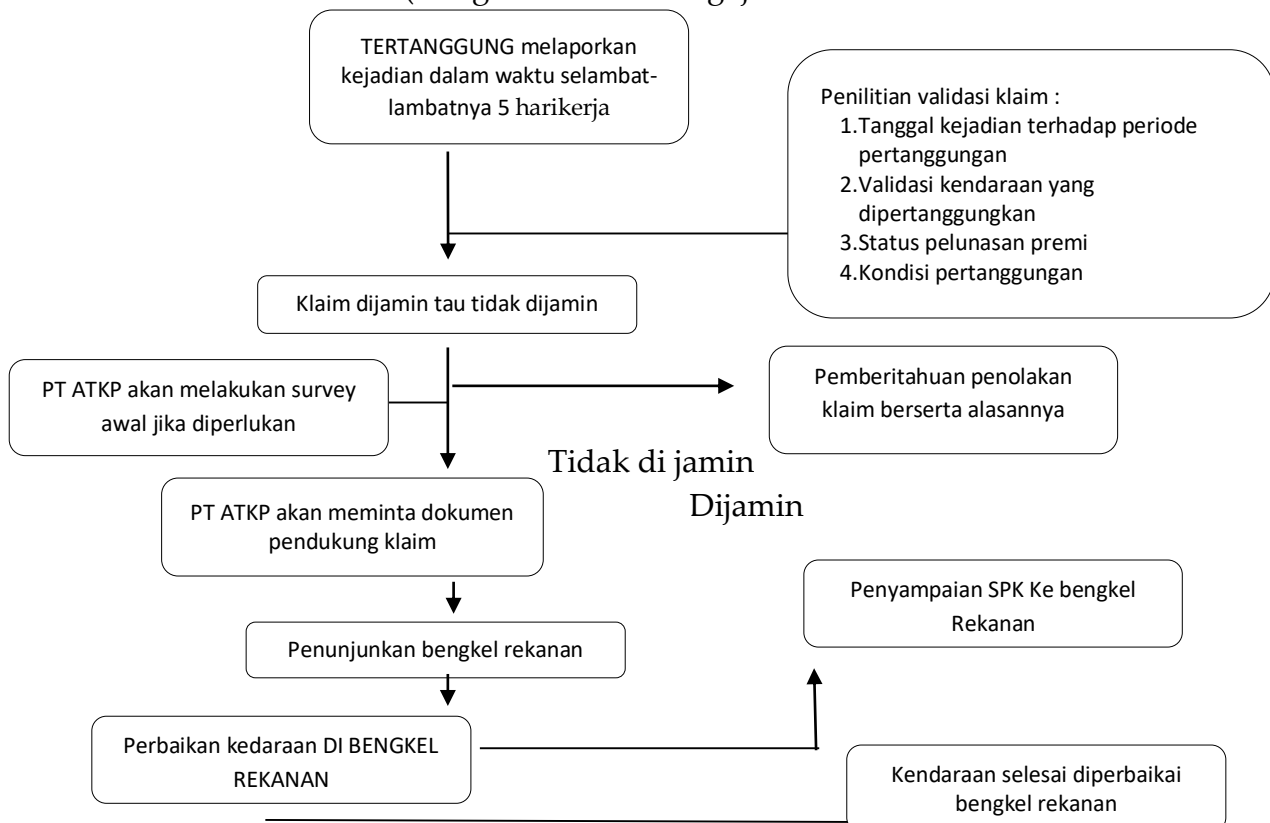
### Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan melakukan wawancara secara langsung atau observasi secara langsung kepada sumber penelitian. selain itu didapatkan dari buku-buku serta beberapa sumber yang dapat dipertanggungjawabkan.

### Hasil Dan Pembahasan

#### 1. Proses Pengajuan Klaim

##### Kendaraan Bermotor ( Diagram Proses Pengajuan Klaim





## **2. Metode Pelaksanaan Proses Klaim**

### **a. Dalam hal terjadi kecelakaan / kerugian**

Maka bertanggung berkewajiban :

- 1) Segera memberitahukan / melaporkan kepada kantor cabang /perwakilan dalam waktu tiga hari kerja setelah terjadinya kecelakaan /kerugian baik secara lisan dan /atau tertulis disertai dengan pemberitahuan mengenai : (Mulyadi, 2009 )
  - a) Tempat, tanggal dan jam terjadinya kecelakaan / musibah
  - a. Sebab – sebab terjadinya kecelakaan atau kerugian
  - b) Akibat kecelakaan atau kerugian yang di alami bertanggung dan pihak III
  - c) Keterangan – keterangan lainnya yang di anggap perluSetelah menerima pemberitahuan tentang terjadinya klaim akan segera melakukan survey klaim untuk mendapatkan keterangan – keterangan yang akurat akan kebenaran terjadinya musibah dan membuat laporan survey secara rinci termasuk penjelasan mengenai bagian – bagian kendaraan yang rusak.
- 2) Dalam hal klaim partial loss kendaraan harus di foto sebelum diperbaiki, baik oleh pihak kantor cabang/perwakilan maupun oleh pihak bengkel (bila perlu). Pada saat di foto sedapat mungkin setiap bagian yang mengalami kerusakan dapat diberi tanda yang jelas dengan membubuhkan pensil putih, kapur berwarna atau dengan di tunjuk dengan jari, usahakan gambar yang di ambil se jelas mungkin.
- 3) Kantor cabang/perwakilan melakukan penelitian terhadap validasi klaim terhadap keabsahan polis atau kondisi perjanjian dalam polis antara lain, dalam hal:
  - a) Tanggal kejadian terhadap periode pertanggung
  - b) Validasi kendaraan yang di pertanggungkan
  - c) Status pelunasan premi
  - d) Kondisi pertanggunggan
  - e) dan sebagiannya
- 4) Menganalisa secara seksama atas dokumen – dokumen klaim yang bersangkutan antara lain:
  - a) Apakah bertanggung adalah pihak yang berkepentingan
  - b) Apakah kecelakaan dijamin dalam syarat – syarat polis
  - c) Apakah kecelakaan terjadi dalam jangka waktu pertanggunggan
  - d) Apakah kecelakaan tersebut berhubungan dengan pihak ke III
  - e) Apakah ada unsur kesengajaan
  - f) Meneliti kembali ada tidak nya hal – hal yang di ragukan misalnya penyelewengan fakta- fakta atau adanya unsur penipuan pada waktu penutupan pertanggunggan
  - g) Mempelajari dan meneliti besarnya klaim yang di ajukan

**b. Keputusan klaim**

- a. Dalam hal klaim tidak absa, maka klaim akan segera di tolak (secara tertulis) dengan alasan:
  - 1) Tidak di jamin kondisi polis dan tidak memenuhi persyaratan polis
  - 2) Sebab kerugian atau kecelakaan dapat dibuktikan tidak benar / rekayasa (tidak memberikan/menyampaikan fakta yang sebenarnya atau penipuan)
  - 3) Tertanggung mempunyai hubungan dengan pelaku pencurian
- b. Dalam hal klaim abash dan sederhana, dalam pengertian jelas sebab – sebab dan akibatnya serta tidak mengandung unsur kesengajaan, dokumen-dokumen pendukung klaim lengkap .di jamin kondisi polis dan telah mendapatkan persetujuan maka klaim di selesaikan pembayarannya.

**3. Paparan tata cara klaim yang tepat dan akurat**

Petugas klaim yang bertugas melayani nasabah harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari nasabah. Selain itu dalam penyampaian layanannya, petugas klaim harus dapat menyampaikannya dengan bahasa yang mudah dimengerti sehingga nasabah dapat menangkap maksud dari petugas klaim dengan jelas. Sedangkan maksud dari tepat disini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji yang diberikan kepadanasabah.

Dalam menyampaikan informasi kepada nasabah yang melakukan klaim, petugas klaim harus dapat memberikan informasi dengan tepat dan akurat. Maksud dari hal tersebut adalah apabila seorang nasabah bertanya mengenai tata cara klaim, maka petugas klaim harus dapat menyampaikannya secara detail mengenai proses awal tata cara klaim hingga proses akhir klaim sehingga nasabah paham dan mengerti mengenai proses klaim yang akan dilakukan.

Penyampaian informasi secara akurat dan jelas tersebut dipaparkan oleh petugas klaim yang bertugas memeriksa data data nasabah yang setelah itu selanjutnya tugas tersebut diberikan kepada petugas klaim lain yang bertugas untuk memeriksa kebenaran dari data data tersebut dengan obyek aslinya. Kedua petugas klaim tersebut harus mampu memaparkan infomasi yang diperlukan nasabah secara akurat dan dapat dimengerti oleh nasabah. Selain itu petugas klaim harus mampu untuk memberikan informasi informasi baru yang sehubungan dengan perusahaan kepada nasabah agar nasabah tidak ketinggalan mengenai informasi Ketika nasabah datang untuk melakukan klaim asuransi, petugas klaim harus menyampaikan seluruh informasi mengenai tata cara klaim di PT.. Asuransi tugu kresna Cabang palembang tersebut. Petugas klaim harus

menyampaikan informasi tersebut secara mendetail. Dimulai dari petugas klaim memeriksa Polis asli nasabah apakah Polis tersebut masih berlaku atau tidak. Apabila masa berlaku Polis masih aktif, petugas klaim selanjutnya melakukan cek pelunasan premi asuransi. Dalam hal tersebut, petugas klaim melihat apakah nasabah telah melunasi premi terakhirnya sebelum melakukan klaim. Selain itu nasabah juga diharuskan untuk menunjukkan SIM, STNK kendaraan bermotor serta KTP nasabah. Seluruh dokumen tersebut harus sesuai dengan nama yang tercantum dalam Polis. Selanjutnya nasabah diberikan selembar formulir pengajuan klaim untuk kemudian diisi.

## **Kesimpulan Dan Saran**

### **Kesimpulan**

PT. Asuransi tugu kresna pratama ini berpusat di Palembang ini merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi. Produk-produk dari asuransi tugu kresna pratama antara lain seperti produk asuransi kumpulan dan produk asuransi perorangan . Pada PKL ini di tempatkan pada divisi klaim.

Pada PT. Asuransi Tugu Kresna Pratama. Adapun proses penajuan klaim untuk kendaraan bermotor yaitu (1) Segera memberitahukan / melaporkan kepada kantor cabang / perwakilan dalam waktu tiga hari kerja, (2) Dalam hal klaim partial loss kendaraan harus di foto sebelum diperbaiki, baik oleh pihak kantor cabang / perwakilan maupun oleh pihak bengkel (bila perlu), (3) Kantor cabang/perwakilan melakukan penelitian terhadap validasi klaim terhadap keabsahan polis atau kondisi perjanjian dalam polis, (4) PT tugu kresna menganalisa secara seksama atas dokumen – dokumen klaim yang bersangkutan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian analisis selama penelitian, maka terdapat beberapa saran peneliti yang diajukan yaitu:

1. Melaksanakan serta membuat Proses Pengajuan Klaim Pada Produk Jasa Asuransi PT.Tugu KresnaPratama (General Insurance) Cabang Palembang dengan baik. Maka, saran yang diberikan yaitu agar terus dapat kompak dan saling kerja sama untuk mencapai hasil yang lebih baik lagi.
2. Pelayanan yang ada PT. Tugu Kresna Pratama di sudah sangat baik dan terus tetap ditingkatkan.

## Daftar Pustaka

- Aravik, H. 2016. Asuransi dalam Perspektif Islam. *Nurani: Jurnal Kajian Syari'ah dan Masyarakat*, 16(2), 25-50.
- Kasmir, 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada
- Martono K & Thahjoro Eka Budi, 2011. *Asuransi Transportasi*
- Mulyadi 2009. *Akuntansi:Biaya* Yogyakarta
- Profil PT Tugu Kresna Pratama
- Purwosutjipto H.M.N 1987 *Pengertian Polis Asuransi*:Jakarta:Djambatan
- Rachmat Firdaus dan Maya Arsyanti, 2009. *Manajemen Bank Umum*, Bandung