



Prosedur Administrasi Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Federal International Finance (FIF group) Cabang Subang

Aziz Muhammad¹

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Subang
azizmuhammad@unsub.ac.id

Defi Simanjuntak²

Administrasi Keuangan, Fakultas Ilmu Administrasi
defisimanjuntak20@gmail.com

Abstrak

Asuransi kendaraan bermotor merupakan jenis asuransi khusus yang dapat melindungi kendaraan dari kejadian yang tidak diinginkan. PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang bergerak di bisnis layanan pembiayaan salah satunya dengan nama merek FIFASTRA. FIFASTRA merupakan Jasa layanan pembiayaan sepeda motor honda baik motor baru maupun bekas berkualitas. PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang pun memberikan asuransi kendaraan bermotor khususnya Sepeda Motor Honda agar konsumen terbebas dari rasa khawatir. Namun pada saat konsumen melakukan pengajuan klaim pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang masih terdapat fenomena masalah yang terjadi yaitu petugas asuransi masih menghadapi beberapa kendala dikarenakan banyak konsumen yang kurang mengerti beberapa hal yang perlu disiapkan dalam pengajuan klaim asuransi. Tujuan dari Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana prosedur administrasi pembayaran klaim asuransi.

Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif, sedangkan Teknik yang digunakan dalam memperoleh data informasi yaitu dikumpulkan dengan metode pengumpulan data diantaranya observasi, wawancara, dokumentasi dan riset perpustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur administrasi pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor masih terdapat fenomena masalah, yaitu petugas asuransi masih menghadapi beberapa kendala dikarenakan banyak konsumen yang kurang mengerti hal apa saja yang perlu disiapkan dalam pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor, sehingga menyebabkan adanya penundaan klaim. Serta pada saat melanjutkan proses pembayaran klaim pada PT. Fideral International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang terjadi masalah pada bagian Finance Coordinator yang disebabkan oleh jaringan yang kurang baik. Maka dengan itu petugas asuransi diharapkan mampu menjelsakan lebih jelas lagi kepada konsumen sampai konsumen benar-benar mengerti apa saja yang perlu dipersiapkan untuk klaim asuransi. Serta PT. Fideral International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang sebaiknya memiliki jaringan yang baik agar tidak menghambat kinerja karyawan.

Kata kunci: Prosedur, Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor



Abstract

Motor vehicle insurance is a special type of insurance that can protect vehicles from unwanted events. PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Subang Branch is engaged in the financing services business, one of which is under the brand name FIFASTRA. FIFASTRA is a quality Honda motorcycle financing service, both new and used motorcycles. PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Subang Branch also provides motor vehicle insurance, especially Honda motorcycles, so that consumers are free from worry. However, when consumers submit claims to PT. The Federal International Finance (FIFGROUP) Subang Branch still has a problem phenomenon that occurs, namely insurance officers are still facing several obstacles because many consumers do not understand a number of things that need to be prepared in submitting insurance claims. The purpose of this study is to find out how the administrative procedures for paying insurance claims are.

The method used is descriptive method, while the technique used in obtaining information data is collected by data collection methods including observation, interviews, documentation and library research.

The results showed that the administrative procedure for paying motor vehicle insurance claims still had a problem phenomenon, namely insurance officers still faced several obstacles because many consumers did not understand what things needed to be prepared in filing motor vehicle insurance claims, causing delays in claims. And when continuing the claim payment process at PT. Fideral International Finance (FIFGROUP) Subang Branch had a problem with the Finance Coordinator caused by a poor network. So with that the insurance officer is expected to be able to explain more clearly to the consumer until the consumer really understands what needs to be prepared for an insurance claim. As well as PT. Fideral International Finance (FIFGROUP) Subang Branch should have a good network so as not to hinder employee performance.

Keywords: *Procedure, Payment of Motor Vehicle Insurance Claims*

Pendahuluan

Perkembangan kendaraan bermotor di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat seiring dengan pertumbuhan industri otomotif. Berdasarkan data yang di himpun dari Korlantas Polri, tercatat sebanyak 146.046.666 kendaraan bermotor yang beredar di seluruh wilayah Indonesia per januari 2022. Dari angka 146.046.666 tersebut sudah mencakup kendaraan mulai dari bus, mobil barang, mobil penumpang, sepeda motor, sampai ke kendaraan khusus. Akan tetapi jika di rinci secara detail, jumlah kendaraan yang paling banyak di Indonesia adalah sepeda Motor yang berjumlah 117.679.559 unit.

Seiring dengan banyaknya yang menggunakan kendaraan bermotor yang beredar di Indonesia, akan menyebabkan terjadinya kepadatan lalu lintas, sehingga manusia akan lebih banyak menghadapi risiko. Adapun risiko yang kemungkinan besar bisa terjadi pada pengguna kendaraan bermotor seperti kehilangan kendaraan bermotor bahkan mengalami kecelakaan yang di akibatkan oleh berbagai sebab. Sehingga dapat merugikan pemilik kendaraan bermotor.

Menurut UU No. 2 Tahun 1992 Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pergantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggungjawab hukum pihak ketiga yang mungkin akan di derita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak



pasti atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan. PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang bergerak di bisnis layanan pembiayaan salah satunya dengan nama merek FIFASTRA. FIFASTRA merupakan Jasa layanan pembiayaan sepeda motor honda baik motor baru maupun bekas berkualitas. PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang pun memberikan asuransi kendaraan bermotor khususnya Sepeda Motor Honda agar konsumen terbebas dari rasa khawatir. Adapun Lembaga Jasa Keuangan Yang akan memberikan asuransi tersebut yaitu perusahaan yang merupakan satu Lembaga dengan PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang yaitu PT. Asuransi Astra Buana. Asuransi yang di berikan adalah TLO (Total Loss Only). Asuransi TLO (Total Loss Only) berarti pihak asuransi hanya akan menjamin dan mengganti pada kasus dimana biaya pertanggungjawaban kendaraan bermotor 75% dari nilai pertanggungjawaban motor. Adapun asuransi yang diberikan dari perusahaan berlaku untuk kondisi motor hilang dalam kondisi diparkir (pencurian pada saat motor itu diam), pencurian, perampasan atau penodongan dan kecelakaan yang menyebabkan estimasi kerusakan motor 75%.

Namun pada saat konsumen melakukan pengajuan klaim pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang masih terdapat fenomena masalah yang terjadi yaitu petugas asuransi masih menghadapi beberapa kendala dikarenakan banyak konsumen yang kurang mengerti hal apa saja yang perlu disiapkan dalam pengajuan klaim asuransi. Dengan kejadian tersebut masih banyak terjadi penundaan klaim dikarenakan nasabah belum mengerti bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang.

Selanjutnya pada saat melanjutkan proses administrasi pembayaran untuk pembayaran klaim asuransi, Pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang menghadapi berbagai risiko. Yaitu pada saat Finance Coordinator ingin melakukan proses approve atau menyetujui klaim asuransi kendaraan bermotor Finance Coordinator mengalami kesulitan dikarenakan jaringan yang tidak bagus. Sehingga menyebabkan petugas Finance Coordinator harus menunggu sampai jaringan bisa digunakan Kembali. Pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang sendiri untuk proses administrasi pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor memang tidak ditentukan berapa lama tenggat waktu yang diperlukan. Akan tetapi prosedur yang baik adalah proses yang dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

Kerangka Teori

Menurut Zaki Baridwan (dalam Reygina Novia Nengsih, 2017) Prosedur adalah suatu urutan-urutan pekerjaan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu kegiatan atau lebih yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi perusahaan yang terjadi.

Menurut Mulyadi (dalam Roy Irawan, 2018) mengatakan bahwa prosedur adalah suatu aktivitas klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Menurut Mulyadi (dalam Nidaul Izzah, 2016) ada beberapa karakteristik prosedur yaitu sebagai berikut:



1. Prosedur dapat menunjang atau menjunjung tercapainya tujuandari organisasi.
2. Prosedur dapat menggunakan biaya yang seminimal mungkin bahkan dapat menciptakan pengawasan-pengawasan yang baik.
3. Prosedur dapat menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.
4. Prosedur dapat menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab yang cukup besar agar dapat mencapai tujuan organisasi.
5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan agar terlaksana dengan sempurna.

Menurut H.Melayu S.P Hasibuan (dalam Kartika Suri Damai Yanti, 2015) menjelaskan bahwa pembayaran merupakan proses perpindahan hak pemilik atas sejumlah uang dimana uang tersebut akan diserahkan dari pembayar kepada penerima uang tersebut, baik secara langsung maupun melalui jasa-jasa perbankan.

Sedangkan menurut Tirto Waluyo (dalam Kartika Suri Damai Yanti, 2015) mengatakan bahwa pembayaran merupakan suatu kegiatan atau aktivitas dalam hal menukarkan barang ataupun uang yang bermaksud ataupun bertujuan yang sama yang dilakukan oleh 2 (dua) orang atau lebih (sekelompok orang).

Menurut M. Nur Rianto (2012:212) asuransi merupakan sebuah mekanisme perlindungan terhadap pihak tertanggung apabila mengalami resiko di masa yang akan datang dimana pihak tertanggung akan membayar premi guna mendapatkan ganti rugi Julius R. Latumaerissa (2011:447) mendefinisikan asuransi sebagai suatu perjanjian dimana terdapat pihak tertanggung yang membayar premi kepada pihak penanggung guna mendapatkan penggantian karena suatu keinginan, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang telah diharapkan yang kemungkinannya tidak pasti akan terjadi di masa yang akan datang.ak penanggung.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang (Sujana dan Ibrahim). Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metode ini menggambarkan keadaan yang sebenarnya, yaitu berupa pengumpulan data dan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi langsung pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang.

Hasil dan Pembahasan

Prosedur penanganan klaim merupakan urutan atau tata cara yang dilakukan oleh PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang dalam mengambil keputusan untuk melakukan pembayaran klaim, apakah pengajuan konsumen tersebut dibayar atau tidak oleh perusahaan. Namun pada saat melakukan pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang ada beberapa dokumen yang wajib di lengkapi oleh konsumen. Berikut adalah dokumen-dokumen yang perlu dilengkapi oleh konsumen:

1. Tanda terima dokumen klaim
2. Surat tanda penerimaan laporan
3. Surat keterangan berdasarkan laporan polisi yang menerangkan:
 - a. No. Polisi



- b. Merk kendaraan bermotor
 - c. Jenis kendaraan bermotor
 - d. Tahun
 - e. Warna
 - f. No. Rangka
 - g. No. Mesin
4. Nama serta alamat
 5. Surat keterangan laporan kehilangan
 6. Formulir interview klaim asuransi kendaraan bermotor
 7. Laporan kerugian asuransi kendaraan bermotor
 8. Surat pernyataan dari konsumen
 9. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 10. Kartu Keluarga
 11. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

Pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang, sebelum perusahaan menyetujui atau menanggung pembayaran atas pengajuan klaim dari konsumen atau pemegang polis ada beberapa ketentuan yang wajib dilaksanakan oleh konsumen atau pemegang polis untuk melakukan pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor. Berikut adalah prosedur-prosedur pengajuan klaim pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang

1. Prosedur Pengajuan Klaim Kendaraan Motor Yang Menyangkut Dengan Pemegang Polis

Berikut adalah prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor dimana risiko yang terjadi diakibatkan oleh pemegang polis sendiri.

- a. Konsumen yang ingin melakukan pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor melapor ke pihak asuransi, serta membawa kelengkapan berkas minimal STNK dan membawa 2 (dua) kuncikontak.
 - b. Konsumen segera datang ke petugas asuransi.
 - c. Petugas asuransi akan segera mengecek di system sesuai identitas motor yang tertera di STNK.
 - d. Petugas asuransi kemudian akan mewawancarai kronologis kejadian beserta mengecek validasi atau bukti.
 - e. Kemudian konsumen akan mengisi laporan kerugian.
 - f. Setelah selesai melakukan interview dan pengisian laporan petugas asuransi memberikan persyaratan untuk pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor.
 - g. Setelah petugas asuransi memberikan persyaratan kelengkapan berkas pengajuan klaim asuransi, konsumen, sudah bisa lapor kehilangan ke polres/polsek.
 - h. Setelah melengkapi berkas, konsumen Kembali lagi ke kantor menemui petugas asuransi.
- #### 2. Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Karena Pihak Ketiga.
- Asuransi kendaraan bermotor pihak ketiga merupakan polis atau manfaat tambahan (rider) dari asuransi kendaraan bermotor, dimana pemilik kendaraan bermotor meminjamkan motornya kepada orang lain. Dan secara tidak terduga motor tersebut hilang. Maka disinilah manfaat yang di berikan oleh pihak



asuransi yaitu jaminan ganti rugi yang melibatkan pihak ketiga. Berikut adalah prosedur pengajuan klaim karena pihak ketiga:

- a. Konsumen yang ingin melakukan pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor melapor ke pihak asuransi
 - b. Konsumen wajib membawa kelengkapan berkas minimal STNK dan membawa 2 (dua) kunci kontak.
 - c. Konsumen yang datang wajib membawa orang yang memakai motor terakhir.
 - d. Petugas asuransi kemudian akan mewawancarai kronologis kejadian beserta mengecek validasi atau bukti.
 - e. Setelah selesai melakukan interview dan pengisian laporan petugas asuransi memberikan persyaratan untuk pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor.
 - f. Setelah petugas asuransi memberikan persyaratan kelengkapan berkas pengajuan klaim asuransi, konsumen ataupun pemakai akhir motor tersebut, sudah bisa lapor kehilangan ke polres/polsek.
 - g. Setelah melengkapi berkas, konsumen dan orang terakhir yang memakai kendaraan bermotor kembali lagi ke kantor menemui petugas asuransi.
3. Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Akibat Meninggal Dunia.

Berikut adalah prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) akibat konsumen/nasabah meninggal dunia.

- a. Ahli waris konsumen datang ke kantor atau ke bagian petugas asuransi untuk melaporkan bahwa konsumen meninggal dunia.
- b. Lalu, petugas asuransi akan segera mengecek di system data asuransi. Jika terdaftar petugas asuransi akan menginterview/mewawancarai kepada ahli waris tentang kronologis konsumen meninggal dunia.
- c. Selanjutnya petugas asuransi memberikan persyaratan dokumen pengajuan klaim asuransi.
- d. Jika berkasnya sudah lengkap petugas asuransi menginput dokumen pengajuan asuransi ke kantor pusat untuk di analisa oleh analis asuransi yang estimasi informasi klaim di terima atau di tolak sekitar 14 hari kerja.
- e. Lalu, petugas asuransi akan segera mengecek di system data asuransi. Jika terdaftar petugas asuransi akan menginterview/mewawancarai kepada ahli waris tentang kronologis konsumen meninggal dunia.
- f. Selanjutnya petugas asuransi memberikan persyaratan dokumen pengajuan klaim asuransi.
- g. Jika berkasnya sudah lengkap petugas asuransi menginput dokumen pengajuan asuransi ke kantor pusat untuk di analisa oleh analis asuransi yang estimasi informasi klaim di terima atau di tolak sekitar 14 hari kerja.

Pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor mulai dari prosedur pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor akibat pemegang polis sendiri, pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor akibat pihak ketiga, sampai pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor akibat konsumen atau pemegang polis meninggal dunia sudah cukup maksimal. Mulai dari konsumen datang ke petugas asuransi yang kemudian diwawancarai oleh petugas asuransi hingga konsumen atau pemegang polis mengisi laporan kerugian agar bisa melapor ke polres/polsek. Prosedur pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT.



Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang:

- a. Petugas asuransi melakukan pengecekan berkas-berkas atau dokumen pengajuan asuransi.
- b. Setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar, petugas asuransi melakukan pengajuan ke kantor pusat / Head Office (HO) melalui system.
- c. Berkas pengajuan di Analisa dan di validasi kurang lebih 14 hari kerja.
- d. Informasi resmi dari kantor pusat / Head Office (HO) terbit dan akan rilis surat nominal pergantian manfaat asuransi.
- e. Petugas asuransi mendownload Surat Perintah Cair (SPC) untuk di berikan kebagian BPKB (Buku Pemilik kendaraan Bermotor).
- f. Petugas asuransi melakukan serah terima BPKB (Buku Pemilik kendaraan Bermotor) konsumen yang kehilangan motor.
- g. Petugas asuransi mengaploud dokumen BPKB (Buku Pemilik kendaraan Bermotor) ke kantor pusat / Head Office (HO).
- h. Setelah menunggu 3 hari nominal asuransi sudah cair.
- i. Petugas asuransipun akan segera mengkonfirmasi kebagian kasir PT. Federal international finance (FIFGROUP) Cabang Subang untuk melakukan proses pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor.

PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang sendiri jenis penutupan atau luas jaminan, asuransi kendaraan bermotor hanya memiliki jenis penutupan Total Loss Only. Dimana jenis penutupan atau luas jaminan Total Loss Only hanya menanggung biaya pertanggungan kendaraan bermotor minimal 75% dari nilai pertanggungan motor. Berikut Perhitungan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Fideral International Finance Cabang Subang

Tabel Perhitungan ganti rugi klaim TLO (*Total Loss Only*)

Bulan ke 1-d 12 bulan di tahun ke 1	100% dari harga OTR (<i>On The Road</i>) - Biaya resiko sendiri.
Bulan ke 7-d 12 bulan di tahun ke 1	95% dari harga OTR (<i>On The Road</i>) - Biaya resiko sendiri.
Tahun ke-2	85% dari harga OTR (<i>On The Road</i>) - Biaya resiko sendiri.
Tahun ke-3	75% dari harga OTR (<i>On The Road</i>) - Biaya resiko sendiri.
Tahun ke-4	65% dari harga OTR (<i>On The Road</i>) - Biaya resiko sendiri.

Prosedur pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang setelah pengajuan sudah disetujui oleh petugas asuransi:

1. Proses pembayaran kalim asuransi diawali ketika pengajuan kalim asuransi kendaraan bermotor sudah di terima atau di ACC oleh petugas asuransi. Selanjutnya petugas asuransi menyerahkan atau mengkonfirmasi ke bagian kasir



- PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang.
2. Setelah dokumen-dokumen sudah di terima secara lengkap oleh pihak kasir PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang. Maka pihak kasir akan memberikan dokumen-dokumen tersebut ke finance coordinator.
 3. Apabila dokumen-dokumen tersebut sudah sesuai dengan persyaratan, Finance coordinator akan approve atau menyetujui pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor.

Berikut proses atau langkah-langkah yang di lakukan untuk approve atau menyetujui pembayaran kalim asuransi kendaraan bermotor.

a. Masuk ke system FIFAPPS

Pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang pada saat melakukan pengeluaran kas untuk pembayaran yang di perlukan oleh perusahaan, PT. Federal International. Finance (FIFGROUP) Cabang Subang sudah menggunakan system yaitu system FIFAPPS. System FIFAPPS merupakan aplikasi yang di gunakan oleh PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang untuk mempercepat proses pengerjaan suatu pekerjaan di PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang.

b. Masuk ke menu finance

Setelah masuk ke system APPS akan di lanjutkan ke menu finance. Di karenakan bagian-bagian yang terkandung untuk prosedur pembayaran klaim asuransi kendaraan motor hilang ada di bagian menu finance.

c. Masuk ke menu invoice ex-deposit.

Selanjutnya akan masuk ke menu invoice ex-deposit untuk melanjutkan proses pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor. Pada saat masuk ke menu ex-deposit pada description akan di cantumkan nama bertanggung yang kemudian akan diproses. Fungsi yang terkait merupakan departemen-departemen yang menyajikan informasi

Fungsi/Tenaga Yang Terkait Pada Saat Melakukan Proses Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang adalah sebagai berikut:

1. Fungsi petugas asuransi

Pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang petugas asuransi akan mengeluarkan SPC (Surat Perintah Cair) dan juga deklarasi yang kemudian akan diserahkan ke pihak kasir.

2. Fungsi kasir

Fungsi ini akan menerima SPC (Surat Perintah Cair), kuitansi, KTP dan juga deklarasi dari petugas asuransi dan kemudian akan mencetak Bukti Pengeluaran Uang (BPU). Kemudian pihak kasir akan menyerahkan semua dokumen-dokumen yang sudah divalidasi ke bagian finance coordinator. Fungsi ini juga akan melakukan pembayaran kepada nasabah secara tunai Ketika finance coordinator sudah menyelesaikan semua prosedur pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor.

3. Fungsi finance coordinator

Finance coordinator akan menerima semua dokumen-dokumen yang sudah di validasi oleh pihak kasir dan finance coordinator akan melanjutkan proses pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor.

Dokumen-Dokumen Yang Digunakan Untuk Proses Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP)



Cabang Subang Berikut adalah dokumen-dokumen yang digunakan untuk melakukan proses pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor:

1. Surat Perintah Cair (SPC)
Surat Perintah Cair (SPC) merupakan dokumen yang digunakan oleh PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang, dimana pada dokumen tersebut akan di jelaskan perhitungan pergantian atas klaim asuransi kendaraan bermotor yang diajukan oleh pihak tertanggung atau pemegang polis. Dokumen Surat Perintah Cair (SPC) tersebut akan segera didownload atau dicetak oleh petugas asuransi, ketika surat nominal pergantian manfaat asuransi sudah rilis dari kantor pusat.
2. Deklarasi
Deklarasi merupakan dokumen yang juga akan disiapkan oleh petugas asuransi, dimana dokumen deklarasi ini merupakan bukti bahwa biaya yang dilampirkan pada deklarasi adalah sah dan benar sesuai dengan transaksi sebenarnya dan dapat dipertanggungjawabkan dikemudian hari. Deklarasi tersebut akan ditandatangani oleh petugas asuransi dan kepala cabang PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang. Yang kemudian akan segera divalidasi oleh finance coordinator.
3. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)
Kartu Tanda Penduduk (KTP) juga merupakan dokumen yang diperlukan pada saat melakukan proses pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor untuk mengetahui identitas asli dari nasabahnya. Dimana pada saat data identitas diri nasabah sudah jelas maka petugas asuransi maupun finance coordinator akan lebih mudah menghubungi nasabah jika terjadi sesuatu.
4. Bukti Pengeluaran Uang (BPU)
5. Dokumen ini berfungsi sebagai bukti pendukung bahwa ada transaksi atas pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor Pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang.
6. Kuitansi
Kuitansi merupakan salah satu dokumen yang digunakan oleh PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang sebagai salah satu bukti bahwa perusahaan sudah melakukan pembayaran dan konsumen sudah menerima uang atas klaim asuransi kendaraan bermotor. Yang kemudian kuitansi tersebut akan ditandatangani oleh si penerima atau pihak tertanggung dan diserahkan Kembali kepada pihak kasir dan pihak kasir akan menyerahkannya Kembali kepada finance coordinator

Dokumen-dokumen yang digunakan untuk melakukan proses pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang sudah cukup baik.

Kesimpulan

Prosedur administrasi pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Subang akan dimulai dari pengajuan klaim asuransi yaitu pada saat pemegang polis mengalami musibah yang menyebabkan pemegang polis atau tertanggung mengalami kerugian atas risiko yang dihadapi karena berbagai sebab. Yang kemudian akan diberitahukan kepada petugas asuransi perihal klaim yang dimaksud. Petugas asuransi pun akan segera mengecek di system sesuai identitas motor yang tertera di STNK. Kemudian pemegang polis



akan melengkapi persyaratan klaim yang telah ditentukan oleh petugas asuransi. Petugas asuransi akan melanjutkan untuk memeriksa agar petugas asuransi mendapatkan informasi yang tepat mengenai data dan kondisi polis pemegang polis. Disetujui atau ditolak pengajuan klaim bertanggung tergantung persyaratan yang telah ditetapkan oleh penanggung. Jika disetujui finance coordinator akan approve melalui system FIFAPPS agar finance coordinator bisa mengeluarkan kas untuk pembayaran klaim asuransi yang diajukan konsumen atau pemegang polis. Namun pada PT. Federal international finance (FIFGROUP) Cabang Subang ketika konsumen atau pemegang polis mengajukan klaim asuransi kendaraan bermotor masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas asuransi, dimana pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor tersebut masih terjadi penundaan klaim dikarenakan persyaratan yang di berikan oleh pihak asuransi tidak dapat dipenuhi oleh konsumen atau pemegang polis. Pada saat petugas asuransi melakukan pengambilan keputusan klaim asuransi kendaraan bermotor juga masih kurang maksimal. Dimana pada saat konsumen melakukan pengajuan klaim asuransi kendaraan bermotor sering terjadi keributan antara petugas asuransi dengan konsumen. Hal ini terjadi karena adanya penolakan klaim asuransi kendaraan bermotor yang sudah diajukan oleh konsumen tidak di setujui oleh petugas asuransi. Hal ini menjadi penyebab terjadinya keributan dikarenakan petugas asuransi tidak menjelaskan ke pihak konsumen atau tidak segera mengeluarkan surat penolakan klaim agar konsumen mengerti mengapa klaim yang diajukan tidak disetujui. Petugas asuransi juga menghadapi kendala dikarenakan banyak konsumen yang kurang mengerti hal apa saja yang perlu disiapkan dalam pengajuan klaim asuransi. Ketika finance coordinator akan approve melalui system APPS untuk melakukan pembayaran juga masih ada kendala karena jaringan yang kurang bagus.

Fungsi atau tenaga yang terkait pada saat proses pembayaran yaitu fungsi petugas asuransi, fungsi kasir, dan fungsi finance coordinator. Dokumen-dokumen yang digunakan pada saat proses pembayaran adalah Surat Perintah Cair (SPC), deklarasi fotokopi KTP, Bukti Pengeluaran Uang (BPU) dan kuitansi.

Referensi

- Agustina, Herlina. 2007. "Prosedur Administrasi Penerimaan dan Pengeluaran Kas pada Dinas Perhubungan Kabupaten Jember". Laporan Tugas Akhir. Jember: Universitas Jember.
- Badruzaman, Dudi. 2019. "Perlindungan Hukum Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa". *Jurnal Ekonomi Dan Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa* 3 (1), 96-118.
- Bardadi, Ali. 2017. "Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Dokumen".
Indirwan, Shafa Sekar. 2020. "Prosedur Pengeluaran Kas SPPD pada PDAM
- Izzah, Nidaul. 2016. "Analisis Prosedur BSM Gadai Emas Perspektif Se Bank Indonesia No. 14/7/DPbS dan Fatwa DSN MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002". *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 8 (2): 150-161.
- Julius R. Latumaerissa (2011), *Bank dan Lembaga keuangan lain*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lestari, Siti Maimunah. 2010. "Analisis Klaim Asuransi Kendaraan Bemotor".



- M. Nur Rianto. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Maisaroh, Siti dan Danuri. 2020. "Administrasi dan Supervisi Pendidikan".
- Mende, Aprisilia Inri. 2022. "Evaluasi Prosedur Kas Atas Klaim Asuransi Pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Manado" *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya)* 5 (2), 293-300
- Nengsih, Reygina Novia. 2017. "Prosedur Pembayaran Berbagai Tagihan Publik Melalui Sarana Bill Payment di PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Padang Panjang". Laporan Tugas Akhir. Padang: Universitas Andalas.
- Nugraheni, Ratih dan Apriatni Endang Prihatini. 2014. "Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sriratu Pemuda Semarang" *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 3 (2), 187-195
- Palembang: Tunas Gemilang Pers.
- Purworini, Fauziah Syifa. 2019. "Kuitansi Sebagai Alat Bukti Perjanjian Utang Piutang" *Jurnal Indonesia Notary* 1 (003)
- Putri, Anggraini Ayu. 2019. "Administrasi Keuangan". Jurnal pracetak OFS.
- Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Soekarto. (2009). "Manajemen Risiko dan Asuransi". Jakarta: Universitas Terbuka.
- Suryanto. (2019). "Manajemen Risiko dan Asuransi". Jakarta: Universitas Terbuka.
- Tirtanadi Kantor Pusat Provinsi Sumatera Utara". *Jurnal Budgeting* 1 (1):32-
- Triani, Mei. 2016. "Analisis Yuridis Terhadap Polis Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Raya Cabang Medan". *Jurnal Mercatoria* 9 (1): 1-18.
- Wijaya, Darma dan Roy Irawan. 2018. "Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknika Jakarta Barat". *Jurnal Perspektif* 16 (1): 26-30.