

**TINJAUAN PELAKSANAAN PELAYANAN TERHADAP PENGAJUAN KLAIM NASABAH  
ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR  
( Studi Kasus PT Asuransi Sinar Mas Jakarta )**

**Vera Agustina Yanti**

Akademi Sekretaris dan Management Administrasi  
Bina Sarana Informatika  
Jl. Kramat Raya 168 Jakarta Pusat  
[vera\\_bsi@yahoo.co.id](mailto:vera_bsi@yahoo.co.id)

**ABSTRACT**

*The role of service to smooth the process of filing a claim often experience barriers of problem s can occur for many reasons that come from internal and external parties . Such as the incompleteness of the data as a condition of insurance customers filling a claim , due to the transfer of premium continued misinformation by agents of fault repairs that are inconsistent with claims field by customers, of delay in the handling of insurance customers making it difficult for service personel in the service of the service process and hamper the process of filling a claims for writing intended to see to what extent the role of service in helping to smooth the process of filling insurance claims on the PT Asuransi sinar mas the process claim is insurance customers to bring the data completeness requirements ,contact the service, and conducted a survey and analysis service of the insured vehicle. Various efforts and strategies carried out by the company to meet customers needs it is proved by the increase of policy in number 21.226 in year 2010 and the year 2011 =22.675 . it shows confidence and customers satisfaction increase insurance .*

*Key words: filing a claim, implementation of service, insurance*

**PENDAHULUAN**

Dalam menghadapi era bisnis global saat ini dengan kondisi persaingan yang begitu ketat, khususnya perusahaan dituntut untuk lebih inovatif dan menerapkan strategy –strategy baru untuk memenangkan persaingan usaha saat ini. Kondisi persaingan bisnis dalam pasar global saat ini sangat bergejolak dan tidak dapat diprediksi, dikarakterisasikan dengan berbagai perubahan kebutuhan keinginan konsumen serta perkembangan pesat teknologi perusahaan global berkelas dunia yang beroperasi dalam pasar global, harus memiliki kinerja yang berkelas dunia dalam kondisi ini memiliki produk yang tepat pada tempat dan waktu yang tepat akan memungkinkan persaingan yang ada. Salah satu kunci sukses perusahaan dalam persaingan bisnis adalah memiliki dan mempertahankan keunggulan kompetitif yang terletak pada pelayanan kecepatan kesediaan produk dan informasi yang tepat serta memahami nasabah dengan lebih baik melalui peningkatan kualitas pelayanan dan menerapkan strategi –strategi pelayanan yang lebih inovatif bagi nasabah. Termasuk didalamnya adalah bagi industry perusahaan –perusahaan Asuransi di Indonesia.

Sektor asuransi, sempat terkoreksi pertumbuhannya pada awal –awal masa krisis, kini kembali tumbuh kencang. Seiring dengan kesadaran masyarakat akan pentingnya asuransi tiap tahun pertumbuhan bisnisnya sudah mendekati angka 20 % sampai dengan 25% bahkan tiap tahun bergerak dikisaran 30% sampai dengan 35%. Asuransi jiwa yang mendominasi. Menguasai 70% pangsa pasar. Sedangkan sisanya diperebutkan asuransi umum (Sumber PT Asuransi Sinar Mas). Salah satunya asuransi kendaraan bermotor. Perlahan tapi pasti Asuransi kendaraan pun mulai mengikuti arus pertumbuhan Asuransi jiwa, hal ini dibuktikan dengan adanya permintaan pasar terhadap asuransi kendaraan bermotor yang terus meningkat seiring perkembangan industrilalisasi saat ini banyak masyarakat di kota kota besar menggunakan kendaran bermotor baik roda empat maupun roda dua sebagai alat yang begitu penting dalam kegiatan sehari-hari contohnya di Jakarta dan Surabaya dimana mayoritas masyarakat menggunakan kendaraan bermotor sebagai alat transportasi utama disamping kendaraan umum Angkot ataupun busway Pada tahun 2009 jumlah kendaraan bermotor roda dua sudah mencapai (74%) kendaraan roda empat

(15%) (sumber: BPS Pusat), dan seiring pula dengan meningkatnya kesadaran pemilik kendaraan tersebut terhadap perlindungan motornya dari risiko pencurian, kerusakan akibat kecelakaan, banjir, huruhara / kerusuhan dan terorisme. Karena kini persaingan diproduksi asuransi kendaraan bermotor semakin sengit.

Adapun untuk total jumlah kendaraan bermotor roda empat yang ada di kota-kota besar sekitar 66% kendaraan yang diasuransikan 33% sisanya belum diasuransikan (Sumber BPS). Hal ini karena tingkatan pendapatan perkapita yang masih rendah. Disamping itu Keberhasilan suatu asuransi juga sangat dipengaruhi bagaimana perusahaan tersebut dapat memuaskan nasabahnya dan salah satu faktornya dengan memberikan pelayanan kepada nasabah yang hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan kepuasan nasabah secara individu sangat sulit untuk dicapai yang dikarenakan oleh keanekaragaman keinginan setiap nasabah. Oleh karenanya itu setiap perusahaan asuransi selalu mempunyai berbagai cara pendekatan untuk mendapatkan solusi yang bagus untuk nasabah. Hal ini didukung oleh pernyataan Kotler (2001:36) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Solikin (2011:1) pelayanan adalah : salah satu factor yang sangat signifikan dan tidak dapat kita kontrol. Sedangkan service excellent adalah : kemampuan untuk mengantisipasi, mengenali dan memenuhi harapan –harapan pelanggan serta berhasrat dan peduli untuk melampaui harapan-harapan pelanggan. Definisi Pelanggan : seseorang yang menggunakan fasilitas, produk ataupun jasa secara terus menerus dari penyedia fasilitas produk atau jasa dan dikelompokkan dalam dua jenis yaitu pelanggan eksternal dan pelanggan internal. Sedangkan service professional adalah : orang yang memberikan jasa atau pelayanan kepada pelanggan. Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi service professional adalah:

- a. Suasana kerja
- b. Pemahaman tugas dan tanggung jawab
  - 1) Ramah dan suka menolong
  - 2) Senyum dan semangat kerja tinggi
  - 3) Keadaan personal

Untuk kepuasan konsumen diperlukan standart pelayanan yang perlu ditetapkan diperusahaan maka diperlukan *the circle of service* : dimana ketiganya harus saling berhubungan satu dengan yang lainnya untuk mencapai tujuan ; profitabilitas dan kelangsungan usaha.

### 2.1. Strategi Kepuasan Pelanggan

Pada prinsipnya, Strategi kepuasan pelanggan : Menurut Fandi tjiptono (2001:35) :

1. Strategy pemasaran berupa : *relationship marketing* yaitu : Strategy dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. agar relationship marketing dapat diimplementasikan perlu dibentuk customer database sebagai salah satu varian relationship marketing.
2. *Strategy Superior customer service* : Yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Hal ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia. Dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.
3. *Strategy Unconditional Services Guarantess* Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Garansi atau jaminan istimewa /mutlak ini dirancang untuk meringankan risiko/kerugian pelanggan dalam hal pelanggan tidak puas dengan suatu produk /jasa telah dibayarnya, dapat diberikan dalam 2 bentuk ;
  - a. Garansi internal
  - b. Garansi eksternal
4. Strategy Penanganan keluhan yang efisien : Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas.
5. Strategy Peningkatan kinerja perusahaan : meliputi berbagai: Upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi salesmanship dan *public relation* kepada pihak management dan karyawan.
6. Menerapkan *Quality Function deployment*

## 2.2. Aspek-Aspek Penting Dalam Proses Pelayanan

1. Penyedia layanan *service provider*  
Adalah pihak yang menyediakan suatu layanan tertentu kepada konsumen
2. Pihak yang menerima layanan (*service receiver*).  
Adalah pihak yang disebut sebagai konsumen (consumer) atau pelanggan (customer) yang menerima layanan dari para penyedia layanan,
3. Jenis layanan  
Antara lain berupa : pemberian jasa –jasa saja, layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang –barang saja.
4. Kepuasan Pelanggan :  
Dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal pihak penyedia dan pemberi layanan

## 2.3. Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (dalam Fandy T, 2001:50) mendefinisikan kualitas layanan (Service Quality) sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Menurut Parasuraman (dalam Fandy T 2001:60), ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *Expected service dan Perceived service*. Apabila jasa diterima atau yang dirasakan (*Perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*Expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Konsep penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan yang pernah dilakukan oleh Parasuraman, Valenie dan A. Zeithaml dan Leonard L. Berry (dalam Fandi T, 2001:72) yang dikenal dengan *Service Quality (SERVEQUAL)* terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu; *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (bukti fisik), *Emphaty* (perhatian).

## 2.4. Prinsip 3 Kunci Layanan Unggul

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan

2. Pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing mencakup kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan.
3. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka Strategic. Kerangka ini diwujudkan dalam pengembangan relationship marketing.

## 2.5. Pengertian Asuransi

### A. Pengertian Asuransi sebagaimana tercantum di dalam Buku Kesatu

Bab IX Pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) adalah sebagai berikut : Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang Tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu. Definisi yang lebih luas lagi dari pada definisi pasal 246 KUHD adalah definisi pasal 1 angka(1) Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 : Tentang Usaha Perasuransian menyatakan bahwa : Asuransi atau pertanggungan itu adalah perjanjian antara kedua belah pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima suatu premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggungjawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita pihak tertanggung, yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggalnya atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan. Kiranya hal ini sudah merupakan suatu pengertian yang lazim,

### B. Jenis-jenis Asuransi

Perkembangan asuransi di Indonesia dari sejak mulai berlakunya KUHD, dapatlah kita kemukakan jenis-jenis asuransi berdasarkan pengamatan kita tersebut, sebagai berikut:

Jenis asuransi menurut Kitab Undang-undang Hukum Dagang

1. Komersial (Diselenggarakan oleh Pemerintah atau swasta) terdiri dari
  - a). Asuransi Kerugian Umum  
Asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko atas kerugian, kehilangan manfaat, dan tanggung jawab

- hukum kepada pihak ketiga, yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti
- b). Asuransi Sejumlah Uang (Asuransi Jiwa)  
Asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.
  - c). Asuransi syariah : asuransi yang sesuai dengan hukum dan syariat Islam
  - d). Asuransi kredit : pihak yang menjadi tertanggung adalah pemberi kredit (bank atau Lembaga keuangan), yang ditanggung oleh penanggung adalah resiko kredit.
  - e). Reasuransi pertanggungan ulang sebagian atau seluruh risiko dan perusahaan asuransi kepada perusahaan asuransi lainnya berdasarkan perjanjian

### III. Metode Penelitian

Metode yang diambil dalam penelitian ini adalah: dengan metode penelitian study pustaka penelitian dengan mengumpulkan buku –buku literature, majalah, hasil seminar dan sumber lain yang terkait dengan masalah lain yang diteliti. Metode Riset yaitu data sekunder dikumpulkan selain dengan cara melakukan studi pustaka pengumpulan data berdasarkan buku literature. Dan tetapi penulis juga mengambil data berupa data base nasabah tahun 2007 dan 2011. Adapun dengan melihat study document, dan hasil penelitian terdahulu serta melihat langsung dan melakukan riset ke tempat obyek penelitian. Tujuan penelitian ini : untuk melihat sejauh mana peran pentingnya pelayanan asuransi dalam menunjang kelancaran proses pengajuan klaim pada Asuransi kendaraan bermotor pada perusahaan Asuransi Sinar Mas. Permasalahan : apa saja kendala dan hambatan yang mengurangi kelancaran pelayanan nasabah asuransi tersebut dan seberapa penting pelayanan nasabah asuransi dalam mempercepat proses pengajuan klaim tersebut. Data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif yaitu analisis dilakukan dengan memahami dan merangkai data yang telah dikumpulkan dan disusun secara sistematis, kemudian ditarik kesimpulan.

### IV. HASIL PEMBAHASAN

#### 4.1. Studi kasus PT Asuransi Sinar Mas

PT Asuransi Sinar Mas berdiri pada tanggal 27 Mei 1985 dengan nama PT. Asuransi Kerugian Sinar Mas Dipta. Kemudian di tahun

1991 berubahnamamenjadiPTAsuransiSinarMas. PT Asuransi Sinar Mas (ASM) merupakan salah satu perusahaan asuransi umum terbesar di Indonesia. Sepanjang perjalanannya, ASM menunjukkan pertumbuhan yang berkesinambungan. Premi bruto dan total asset Perusahaan secara konsisten meningkat dari tahun ke tahun, termasuk di tahun-tahun dimana terjadi guncangan ekonomi global. Sebagai Perusahaan Asuransi Umum terbesar di Indonesia dari sisi Gross Premium Written, ASM telah membuktikan komitmen pelayanan kepada para nasabahnya melalui pembayaran klaim yang cepat dan tepat untuk berbagai produk yang dipasarkan nya. Selain itu Perusahaan juga memberikan kemudahan bagi para nasabah, rekanan dan partner/agen untuk mengakses segala hal yang berhubungan dengan pertanggungan asuransi melalui website, 24-hour Customer Care, Call Center, dan lain2. Untuk melayani kebutuhan masyarakat akan asuransi, ASM mempunyai jaringan pemasaran yang luas di seluruh Indonesia. Total Kantor Cabang/Kantor Pemasaran ASM per September 2011 adalah 93 Kantor Cabang/Kantor Pemasaran terdiri dari 31 Kantor Cabang, 61 Kantor Pemasaran, dan 1 Kantor Syariah. Dari sisi produk, ASM memiliki banyak variasi produk untuk melindungi asset/property, kesehatan dan diri nasabah baik nasabah individu maupun nasabah perusahaan. Selain produk konvensional yang telah ada seperti Asuransi Property, Marine/Pengangkutan, Rekayasa/Engineering, Bonding/Penjaminan, Kecelakaan dan Kesehatan, Kendaraan Bermotor, Tanggung Gugat/Liability dan Aneka/Miscellaneous, ASM juga memiliki produk-produk baru seperti asuransi proteksi PHK, asuransi simas untuk proteksi kredit UKM, asuransi sepeda - simas sepeda, asuransi simas expatriate, asuransi simas hole in one dan simas golf insurance, serta yang terbaru adalah simas mobil bonus, produk asuransi kendaraan bermotor pertama yang memberikan no claim bonus sampai dengan 100% dari premi yang sudah dibayarkan. Selain inovasi produk, layanan yang memuaskan dengan dukungan inovasi pada teknologi informasi, dukungan reasuransi juga merupakan faktor penting terwujudnya komitmen perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah selama ini.

Adapun penulisan ini hanya membahas pada Asuransi kendaraan bermotor PT Asuransi Sinar Mas dengan produknya merupakan produk Asuransi kendaraan bermotor yang memberikan

jaminan atas kerugian / kerusakan kendaraan bermotor yang disebabkan oleh tabrakan, terbalik pencurian, kebakaran, petir, peletusan mesin dan tanggung jawab menurut hukum kepada pihak ketiga. Disamping risiko –risiko kecelakaan dari pengemudi dan penumpang, banjir, gempa bumi dan huru hara pada Asuransi Sinar Mas. fenomena yang terjadi pada saat ini Di PT Asuransi Sinar Mas tidak terlepas dari permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan nasabah. PT Asuransi Sinarmas merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa asuransi yang memberikan layanan asuransi ,termasuk didalamnya kegiatan :Layanan Customer Care Simas Mobil adalah :peraturan produk:Jaminanpolis:Gabungancomprehensive+jaminan perluasan atau jaminann tol, Usia kendaraan, Maximum 10 tahun untuk jaminan gabungan, Maximum 20 tahun untuk jaminan total loss(TLO), Jenis kendaraan non truk /non pick up (sedan , mini bus, jeep). Keunggulan simas mobil online:

Jaminan yang lengkap berupa :

1. Perbaikan kendaraan akibat dari kecelakaan
2. Kendaraan rusak / hilang akibat perbuatan jahat
2. Kendaraan mengalami kerusakan akibat kebakaran
3. Huru-hara
4. Banjir
5. Gempa Bumi
6. Tsunami
7. Jaminan kecelakaan diri bagi Pengemudi dan Penumpang sampai dengan Rp. 50.000.000,-.

#### 4.2. Strategi - strategi Asuransi Kendaraan Bermotor :

Adapun untuk mencapai target –target yang telah ditentukan pihak Asuransi Sinar Mas melakukan beberapa strategi diantaranya ;

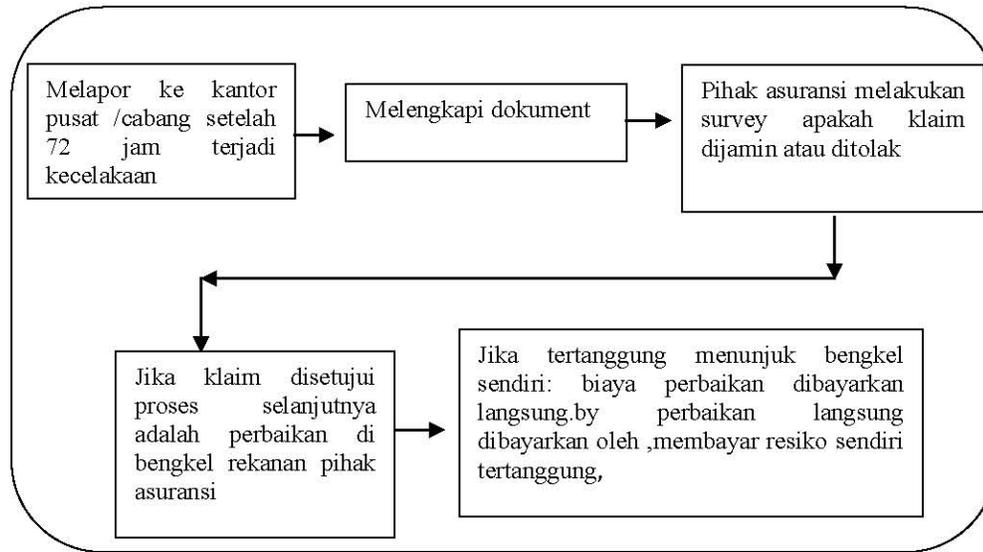
1. Perluasan jaringan dan saluran pemasaran pengembangan bisnis direct retail, serta terus melakukan inovasi product dan layanan baru
2. PT Asuransi Sinar Mas berupaya mengembangkan jaringan usaha untuk membuka kantor cabang maupun representative office,
3. Asuransi Sinar Mas juga meningkatkan kredibilitas, integritas, dan komitmen yang tinggi dalam pelayanan total dengan dibukanya 11 kantor pemasaran dan 19 marketing point sehingga 2012 total jumlah jaringan pemasaran ASM menjadi 104 kantor cabang/pemasaran.

4. Selain itu pengembangan bisnis Direct retail ASM masih tetap focus untuk pengembangan *Personal Lines Business* yang dilakukan melalui jalur *affinity*, pengembangan agency, dan juga telemarketing .
5. Dari sisi Produk, melanjutkan kesuksesan launching produk Asuransi SinarMas mengeluarkan Produk baru berupa Produk Simas Mobil Bonus yaitu asuransi kendaraan bermotor pertama yang memberikan jaminan premi kembali hingga 100 % .
6. Dan beberapa fasilitas layanan juga dilengkapi untuk mengantisipasi meningkatnya tren pengguna internet, seperti fasilitas buy Online untuk produk simas mobil bonus yang ada di situs [simasmobil.com](http://simasmobil.com).

#### 4.3. Prosedure Pelayanan Asuransi Kendaraan Bermotor

*Menurut prosedur Asuransi Sinar mas Prosedure pengajuan klaim pada Asuransi kendaraan bermotor pada Asuransi Sinar Mas*

1. *Melaporkan ke kantor Pusat atau cabang Asuransi Sinar Mas dalam waktu 72 jam setelah terjadinya kecelakaan yang menimbulkan alasan*
2. *bagi tertanggung atau pihak ketiga untuk mengajukan klaim. Melengkapi dokumen yang dibutuhkan seperti :*
  - a. *Mengisi Formulir pengajuan klaim*
  - b. *Fotocopy polis/ sertifikat (asli bila total lost), STNK dan SIM Pengemudi*
  - c. *Surat laporan polisi untuk klaim tanggung jawab pihak ketiga, pencurian atau niat jahat*
  - d. *Tembusan surat tuntutan kepada pihak lain yang menyebabkan kerugian*
3. *Kemudian Pihak asuransi akan melakukan survey dan menentukan apakah klaim dijamin atau ditolak berdasarkan kondisi atau syarat polis, dengan dilihat oleh pihak surveyor . Di beri tanda dan hasil analisa dari surveyor dibawa untuk dianalisis .*
4. *Jika klaim disetujui proses selanjutnya adalah perbaikan di bengkel rekanan pihak Asuransi.*



Gambar 4.1. Prosedur pelayanan pengajuan klaim nasabah Asuransi Sinar Mas  
 Sumber: Data Standard Operasional PT Asuransi Sinar Mas 2011.

**4.4. Tugas Administrasi Pelayanan**

Ada dua jenis pelayanan:

**A. Menerima nasabah yang datang ke kantor cabang**

1. Melakukan identifikasi data nasabah melalui database untuk melihat jenis asuransi program apakah yang diikuti karena terdiri dari program A s/d D. Karena Program A s/d Program D mempunyai tambahan fasilitas pelayanan yang berbeda di bengkel rekanan ASM .
2. Setelah proses pengidentifikasian nasabah dipersilahkan mengisi Form aplikasi klaim asuransi untuk mengisi data aplikasi klaim dan kronologi kejadian. Dan memeriksa kelengkapan data nasabah yang berupa surat - surat kendaraan tersebut yang jika memang harus dilengkapi.
3. Dan melakukan penginputan data klaim nasabah dan KTP & SIM diproses scanning lalu disimpan sebagai data di computer.
4. Setelah itu di survey, kendaraan untuk dilihat tingkat kerusakan yang diderita oleh pihak tertanggung oleh para surveyor dan diambil gambar kerusakannya.
5. Kemudian hasil analisa di diproses di bagian analisa kerusakan,
6. Baru kendaraan diambil dan dibawa ke bengkel rekanan yang bekerjasama dengan Asuransi simas mobil.

**B. Nasabah menghubungi pihak customer care**

1. Bagian customer care mengarahkan nasabah untuk ASM yang terdekat dengan tempat tinggal lalu Untuk proses pengidentifikasian nasabah terlebih dahulu
2. Setelah itu nasabah mengemukakan keluhannya, dan menampung data-data informasi nasabah.
3. Kemudian ada petugas pihak ASM yng datang untuk memeriksa kerusakan kendaraan, bagian surveyor akan menentukan apakah kendaraan tersebut untuk diproses selanjutnya . yaitu dipick up dibawa kebengkel rekanan ASM. Berikut data pemegang Polis AsuransiKendaraan Sinar Mas :

Tabel 2.1 Pemegang polis Asuransi kendaraan bermotor Simas

| Jumlah pemegang polis dalam(%) |          |        |
|--------------------------------|----------|--------|
| N                              | WILAYAH  | JUMLAH |
| 1                              | Jakarta  | 6.1%   |
| 2                              | Bandung  | 12.0%  |
| 3                              | Semarang | 0.0%   |
| 4                              | Surabaya | 11.2%  |
| 5                              | Medan    | 18.2%  |
| Total                          |          | 6.5 %  |

Tabel 2.2 Total penerimaan pendapatan asuransi kendaraan bermotor

| Tahun | Jumlah pendapatan premi bruto |
|-------|-------------------------------|
| 2010  | 657.48 miliar                 |
| a2011 | 816.28 miliar                 |

Tabel 2.3 Total pemegang Polis Asuransi Sinar Mas

| Tahun | Jumlah |
|-------|--------|
| 2010  | 21.226 |
| 2011  | 26.675 |

Sumber: PT Asuransi Sinar Mas Tahun 2011

Sumber PT Asuransi Sinar Mas Tahun 2011

Tabel 2.4 Berikut jumlah rata –rata total komplain nasabah periode

| Tahun        | Jumlah       | klaim Tertangani | Klaim tidak tertangani |
|--------------|--------------|------------------|------------------------|
| Tahun 2008   | <b>3600</b>  | <b>2400</b>      | <b>1200</b>            |
| Tahun 2009   | <b>4000</b>  | <b>3000</b>      | <b>1000</b>            |
| Tahun 2010   | <b>5500</b>  | <b>4565</b>      | <b>935</b>             |
| Tahun 2011   | <b>6350</b>  | <b>5900</b>      | <b>450</b>             |
| <b>Total</b> | <b>19450</b> | <b>15865</b>     | <b>3585</b>            |

Sumber : data primer Asuransi Sinar Mas yang sudah diolah

#### 4.5 Kendala Dan Hambatan

Beberapa masalah yang dikeluhkan oleh para nasabah diambil dari kotak saran yang di Asuransi Sinar mas dari berbagai macam keluhan nasabah, terdapat beberapa hal yang banyak dikeluhkan oleh nasabah berkaitan dengan kualitas layanan Asuransi Sinarmas antara lain ;

- 1 Kurang transparansi kejelasan informasi dari para agen mengenai produk yang ditawarkan kepada para nasabah .
- 2 Pembayaran klaim yang dirasakan oleh para nasabah kurang tepat waktu
- 3 Pengalihan premi lanjutan yang dilakukan oleh para agen
- 4 Adanya kesalahan perbaikan yang tidak sesuai dengan klaim yang diajukan konsumen
- 5 Adanya keterlambatan penanganan terhadap nasabah asuransi..
- 6 Ada nya ketidaktahuan nasabah terhadap aturan yang tercantum dipolis asuransi
- 7 Kurang lengkapnya berkas syarat –syarat pengajuan klaim

#### 4.6. Analisa

Dari data tentang pendapatan premi terhadap kelancaran proses pengajuan klaim diatas dapat diketahui bahwa bagian pelayanan sangat mempunyai peranan dalam menangani proses pengajuan klaim, selain menangani proses pengajuan klaim para nasabah asuransi bagian pelayanan juga bertugas mengelola administrasi pelayanan, pengarsipan data setiap korespondensi semua pencatatan yang berkaitan dengan pengajuan klaim sejak permohonan sampai dengan klaim asuransi disetujui, pengelolaan dan pelayanan pengajuan klaim harus dilakukan dengan tertib dan selalu uptodate sebagai bahan untuk melakukan kaji ulang dan penilaian perkembangan kualitas pelayanan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima yang berdampak pada kepuasan serta kepercayaan nasabah asuransi PT Asuransi Simas Mobil Disamping itu pula mengawasi dan menangani proses pelayanan dari para nasabah asuransi sampai dengan proses klaim selesai.

Kelancaran Proses pelayanan ini dapat dilihat jumlah dan prosentase jumlah nasabah asuransi yang klaim asuransi disetujui dan nasabah asuransi yang tidak disetujui dalam 5 tahun terakhir pada PTAsuransi Sinar Mas, Jumlah nasabah Asuransi yang klaim tertangani dan disetujui lebih banyak 15865 (81%)nasabah asuransi, sedangkan jumlah nasabah asuransi yang tidak tertangani sebanyak 3585(18,4%). Ditinjau dari aspek pendapatan premi asuransi terdapat kenaikan dari tahun sebelumnya, Adapun lain daripada itu jika jumlah nasabah asuransi yang tertangani lebih banyak dibandingkan dengan jumlah nasabah asuransi yang tidak tertangani atau tidak disetujui, maka proses pelayanan mengalami kelancaran, namun jika sebaliknya jumlah nasabah yang pengajuan klaim tidak tertangani lebih banyak dari nasabah yang tertangani maka proses pelayanan mengalami ketidaklancaran. Jumlah nasabah yang tidak tertangani, disebabkan oleh beberapa faktor dari segi persyaratan administrasi misalnya :

- a. Persyaratan administrasi pengajuan klaim, kurang lengkap,
- b. KTP sudah tidak berlaku atau palsu,
- c. STNK sudah tidak berlaku,
- d. Surat ijin mengemudi SIM pada saat terjadinya resiko belum dimiliki,
- e. Umur pengemudi pada saat kejadian tidak mencukupi,
- f. No asuransi belum terlacak karena masih dalam proses pengurusan karena kendaraan baru ,
- g. Adanya risiko yang tidak termasuk dalam klausul perjanjian yang ditanggung dalam perjanjian asuransi .

Dari data tentang tabel diatas maka dapat ditarik hasil pembahasan bahwa dari tabel diatas menunjukkan sikap positif adanya kenaikan pemegang polis , pendapatan premi dan jumlah nasabah asuransi yang tertangani / klaim asuransi disetujui. Dan kenaikan pendapatan premi bruto dari tahun 2010 = 657.48 miliar tahun berikutnya tahun 2011= 816.28miliar ada kenaikan 158.8miliar. Jumlah pemegang Polis juga mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sejumlah 5.449. Ini menunjukkan bahwa strategi dan kualitas pelayanan asuransi kendaraan Sinar mas cukup baik dalam memahami keluhan pelanggan

#### 4.7. Upaya -upaya yang mendukung Peningkatan Pelayanan dan kepuasan nasabah PT Asuransi Sinar Mas.

PT Asuransi Sinar Mas juga mengeluarkan ada produk baru perlindungan kendaraan berupa "Simas mobil bonus" di Jakarta, Produk baru tersebut diluncurkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya untuk segmen pasar nasabah individu maupun korporasi yang membutuhkan perlindungan kendaraan bermotor secara cepat dan perlindungan yang menguntungkan dalam upaya mengoptimalkan peran pelayanan ada beberapa hal yang diterapkan diantaranya:

1. Meluncurkan Produk baru ini memberikan bonus tambahan bagi pemilik polis kendaraan bermotor, dan diharapkan tiga bulan ke depan dapat menghasilkan premi senilai Rp100 miliar.
2. Memperluas ekspansi pasar maka manajemen memperluas bonus dua layanan asuransi sebelumnya dengan proteksi huru hara, bencana alam, tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga senilai sampai dengan Rp100 juta. Selain itu juga bonus asuransi kecelakaan diri untuk pengemudi dan penumpang maksimal empat orang masing-masing sebesar Rp50 juta, serta biaya pengobatan untuk pengemudi dan penumpang maksimal empat orang masing-masing sebesar Rp1 juta. Dan memberikan fasilitas gratis lainnya mulai dari 85derek gratis, biaya ambulan hingga layanan servis mogok kendaraan.
3. Perusahaan menerapkan premi sebesar 3,2 persen untuk mobil dengan harga dibawah Rp500 juta dan premi 2,05 persen untuk mobil di atas Rp500 juta. Untuk memudahkan layanan terbaru disediakan juga fasilitas melalui internet dan juga call center yang tersebar di 93 kantor cabang seluruh Indonesia.

## VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah dilakukan analisis maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Bagian administrasi pelayanan pada PT Asuransi Sinar Mas peranannya sangat penting terhadap kelancaran proses pelayanan terhadap nasabah asuransi, karena bagian inilah awal dimulainya proses pelayanan pada pengajuan klaim
2. Bagian administrasi pada PT Asuransi Sinar Mas tidak hanya memproses pelayanan , tetapi bagian administrasi pelayanan juga bertugas mengelola dokumentasi setiap korespondensi semua pencatatan yang berkaitan dengan pengajuan klaim sejak permohonan sampai dengan persetujuan klaim asuransi disetujui .
3. Kelancaran proses pelayanan asuransi Di PT Asuransi Sinar Mas sangat berkaitan dengan kelengkapan data persyaratan pengajuan klaim yang diajukan para nasabah
4. Kelancaran Proses pelayanan dapat dilihat dari jumlah dan prosentase

## VI.SARAN

- 1 Dalam menangani proses pelayanan pada PT Asuransi sinar mas khususnya pada bagian administrasi pelayanan harus lebih teliti dalam memeriksa kelengkapan data dan keabsahan persyaratan pengajuan klaim nasabah asuransi, sehingga tidak terjadi kesalahan diwaktu yang akan datang yang dapat merugikan perusahaan .
- 2 Harus ada kerjasama yang baik antara administrasi pelayanan dengan tim survey dan analisis sehingga dapat membantu kelancaran proses pelayanan terhadap pengajuan klaim nasabah asuransipada PT asuransi sinar mas
- 3 Sangat diperlukan tenaga administrasi pelayanan yang menguasai dibidang pelayanan dalam memproses pelayanan pada PT asuransi sinar mas
- 4 Diperlukan adanya training pelatihan khusus bagi pelayanan tentang pelayanan prima.
- 5 Sarana pendukung administrasi , komputerisasi yang mengkoordinir dan menunjang kegiatan proses pelayanan prima demi meningkatkan kepercayaan nasabah asuransi

**DAFTAR PUSTAKA**

Tjiptono Fandi. 2005. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Jakarta: Andi Pers

Tjiptono Fandi, 2001, Management Jasa, Yogyakarta, Andi Pers

Tjiptono Fandi, 2001, Strategy Bisnis dan Management Yogyakarta , Penerbit Andi.

Bab IX Pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD)

[Http://Sinarmas.co.id/FAQ/Asuransi\\_Kendaraan.asp](http://Sinarmas.co.id/FAQ/Asuransi_Kendaraan.asp)

**INDEKS SUBJEK  
CAKRAWALA, VOL. XII NO. 1 MARET 2012**

**A**

Asuransi 26, 30, 88

**B**

Belanda 17,18

Bimbingan dan konseling 34,35,36

**D**

Dampak komputer 11

Dosen 25,27,28

**E**

E\_konseling 34,42

E-learning 71,77

**G**

Game online/offline 53,60

Green Ekonomi 46,49,50

**H**

Hollandsch Chineesch 17,21,23

**I**

Informasi 2,72

Internet 2,83,87

**K**

Kaya 18,32,54

Kantor 1,2,3

**M**

Management 1,88

**O**

Organisasi 1,2,3

Online sistem 42

Otomatisasi 1,2,4

**P**

Pembelajaran 12,42,77

Pemegang Saham 62,68,69

Pendidikan 9,69, 73

Pengajuan klaim 78,88

Pelayanan 35,36,37

**S**

Sekolah 9,11,13

Sustainability 63,69,70

System 1,2,8

**T**

Tinjauan 78,79

Tiong Hoa Hwe Koan 17,24

Tips memilih program computer 14

**V**

Visi 5,69,70