

**PROSEDUR PEMBERIAN KLAIM KEBAKARAN PADA PT ASURANSI  
SINAR MAS (ASM) CABANG PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Akuntansi (DIII)  
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

HARINA GUSFIA

15267/2009

PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2012

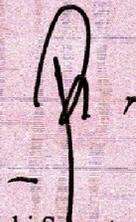
**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PEMBERIAN KLAIM KEBAKARAN PADA PT ASURANSI  
SINAR MAS (ASM) CABANG PADANG**

Nama : Harina Gusfia  
Nim : 15267/2009  
Program Studi : Akuntansi (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Padang, 02 Agustus 2012

Diketahui Oleh  
Koordinator Program Diploma III



Perengki Susanto, SE, M,Sc  
Nip. 19810404 200501 1 002

Disetujui Oleh  
Pembimbing



Salma Taqwa SE, M. Si  
Nip. 19730723 200604 2 001

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PEMBERIAN KLAIM KEBAKARAN PADA PT ASURANSI  
SINAR MAS (ASM) CABANG PADANG**

Nama : Harina Gusfia  
Nim : 15267/2009  
Program Studi : Akuntansi (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi Akuntansi  
(D III) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, 02 Agustus 2012

**Tim Penguji**

| Nama                         | Tim Penguji | Tanda Tangan  |
|------------------------------|-------------|---|
| Salma Taqwa, SE, M.Si        | (Ketua)     |  |
| Herlina Helmy, SE, AK, M. Si | (Anggota)   |  |
| Henri Agustin, SE, M. Sc, Ak | (Anggota)   |  |

## SURAT PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Harina Gusfia  
Thn. Masuk/NIM : 2009/15267  
Program Studi : Akuntansi (DIII)  
Keahlian : Akuntansi Keuangan  
Alamat : Jln Cendrawasih No. 10 Depan SMA Pertiwi 1, ATB  
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pemberian Klaim Kebakaran Pada PT Asuransi Sinar Mas (ASM) Cabang Padang.

Dengan ini saya menyatakan :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang atau di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lain sesuai aturan yang berlaku.

Padang, 02 Agustus 2012

Yang Menyatakan



Harina Gusfia  
NIM. 15267

## **ABSTRAK**

### **Harina Gusfia.2009 : Prosedur Pemberian Klaim Kebakaran Pada PT Asuransi Sinar Mas Cabang Padang**

Asuransi di Indonesia berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dari tahun ke tahun. Dengan adanya program perlindungan kebakaran selain dilakukan oleh pemerintah juga dilakukan oleh para pihak swasta dalam hal ini adalah PT Asuransi Sinar Mas. Hal ini mendorong tumbuhnya perekonomian di Indonesia dan memperluas pentingnya peran asuransi dalam aspek kehidupan di masyarakat Indonesia. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah tentang Prosedur Pemberian Klaim Kebakaran pada PT Asuransi Sinar Mas Cabang Padang.

Jenis penelitian yang dilakukan tergolong pada deskriptif kuantitatif. Penulis mengumpulkan data dari tempat terkait serta juga berpedoman pada buku dan perundang-undangan yang ada. Berdasarkan data yang diperoleh tersebut peneliti melakukan pengolahan sehingga memperoleh hasil. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut peneliti dapat memberikan kesimpulan tentang prosedur pemberian klaim kebakaran pada PT Asuransi Sinar Mas Cabang Padang.

Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil bahwa dalam mengajukan klaim asuransi kebakaran, tertanggung harus mengikuti prosedur, antara lain : 1) Pelaporan, 2) Mengisi form klaim, 3) Daftar dokumen pendukung, 4) Penelitian polis, 5) Survey klaim, 6) Analisa klaim, 7) Taksiran kerugian (*lost adjuster*), 8) Persetujuan kantor pusat dan cabang, 9) Pembayaran klaim. Prosedur yang telah ditetapkan oleh PT Asuransi Sinar Mas dalam pengajuan klaim harus diikuti oleh tertanggung untuk mendapatkan hak ganti rugi atas peristiwa yang dialami tertanggung.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat ilmu, kesabaran dan ketabahan kepada penulis. Dengan rahmat dan hidayah-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Tentang Prosedur Pemberian Klaim Kebakaran Pada PT Asuransi Sinar Mas (ASM) Cabang Padang”**.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata kesempurnaan baik itu dari segi materi maupun teknik penulisan, dan berkat bantuan dari dosen pembimbing dan semua pihak, akhirnya tulisan ini terwujud sebagaimana adanya. Kemudian tidak lupa pula penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibuk Salma Taqwa SE. M, Si selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan dorongan, motivasi, semangat, petunjuk dan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Ijan Setiana R selaku Pimpinan PT Asuransi Sinar Mas Cabang Padang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bisa melakukan penelitian Tugas Akhir.
3. Staf karyawan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran pada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

4. Kepada kedua orang tua terutama mama yang telah memberikan dukungan moril dan materil dalam penulisan Tugas Akhir ini sehingga penulis mampu menyelesaikannya.
5. Kepada kakak ku Rino dan adek-adek ku tersayang Rimel dan Reza yang juga telah memberikan semangat serta motivasinya sehingga penulis terpacu dan gigih dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Rekan-rekan DIII angkatan 09, dan angkatan 10 serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang ikut serta memberikan partisipasi dan semangat dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis mendoakan kepada semua yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini mendapatkan ridho dari Allah SWT amiiin. Namun penulis juga menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih belum sempurna. Untuk itu penulis mohon maaf dan megharapkan kritikan serta saran yang membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini nantinya.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati dan kekurangan penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini menjadi pedoman dan mempunyai arti bagi para pembaca umumnya dan penulis khususnya.

Padang, 02Agustus 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

|                              |             |
|------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>         | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>       | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>    | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>    | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b> | <b>viii</b> |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|                            |   |
|----------------------------|---|
| A. Latar Belakang .....    | 1 |
| B. Perumusan Masalah.....  | 5 |
| C. Tujuan Penelitian.....  | 5 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 6 |

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

|  |    |
|--|----|
| A. Prosedur .....                        | 7  |
| 1. Pengertian Prosedur .....             | 7  |
| 2. Karakteristik Prosedur.....           | 7  |
| 3. Manfaat Prosedur. ....                | 8  |
| B. Tinjauan Umum Tentang Asuransi .....  | 9  |
| 1. Pengertian Asuransi .....             | 9  |
| 2. Tujuan Asuransi .....                 | 11 |
| 3. Fungsi Asuransi .....                 | 13 |
| 4. Fungsi Polis Asuransi.....            | 15 |
| 5. Syarat-syarat Sahnya Perjanjian. .... | 17 |
| 6. Manfaat Asuransi. ....                | 22 |
| C. Asuransi Kebakaran. ....              | 24 |
| 1. Pengertian Asuransi Kebakaran.....    | 24 |

|   |    |
|---|----|
| 2. Polis Asuransi Kebakaran .....                 | 25 |
| 3. Ketentuan Dalam Polis Asuransi Kebakaran ..... | 27 |
| 4. Risiko Dalam Asuransi Kebakaran.....           | 33 |
| 5. Prosedur Pemberian Klaim Kebakaran .....       | 37 |

### **BAB III PENDEKATAN PENELITIAN**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| A. Bentuk Penelitian.....           | 42 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 42 |
| C. Rancangan Penelitian.....        | 43 |

### **BAB IV PEMBAHASAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Profil Perusahaan .....                               | 45 |
| 1. Sejarah Singkat Perusahaan.....                       | 45 |
| 2. Visi dan Misi Perusahaan.....                         | 46 |
| 3. Struktur Organisasi .....                             | 47 |
| B. Pembahasan.....                                       | 49 |
| 1. Prosedur Pemberian Klaim Asuransi Kebakaran.....      | 49 |
| 2. Flowchart prosedur pemberian klaim kebakaran.....     | 53 |
| 3. Hambatan Yang Dialami Klaim Asuransi Kebakaran .....  | 54 |
| 4. Faktor Faktor Yang Menyebabkan Terjadinya Klaim ..... | 56 |
| 5. Analisis penelitian.....                              | 58 |

### **BAB V PENUTUP**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 62 |
| B. Saran .....      | 63 |

|                     |    |
|---------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 64 |
|---------------------|----|

|                |    |
|----------------|----|
| LAMPIRAN ..... | 65 |
|----------------|----|

## DAFTAR TABEL

|             | Halaman   |
|-------------|---|
| Tabel II. 1 | Pilihan Paket Pertanggung..... 28   |
| Tabel II. 2 | Persentase Tingkat Risiko Sendiri ..... 35                                |
| Tabel II. 3 | Persentase Tingkat Penggantian ..... 36                                   |
| Tabel IV.1  | Perbedaan Prosedur Pemberian Klaim Antara Teori Dengan<br>Praktek..... 59 |

## DAFTAR GAMBAR

|  | Halaman |
|--|---------|
| Gambar IV. 1 Struktur Organisasi PT Asuransi Sinar Mas (ASM) |         |
| Cabang Padang. ....  | 48      |
| Gambar IV.2 Flowchart Prosedur Pemberian Klaim Kebakaran PT  |         |
| Asuransi Sinar Mas (ASM) Cabang Padang.....                  | 53      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1. Formulir Klaim.....                           | 65      |
| Lampiran 2. Surat Keterangan Dari Kepolisian.....         | 66      |
| Lampiran 3. Surat Pernyataan Setuju Dari Tertanggung..... | 67      |
| Lampiran 4. Surat Perintah Transfer.....                  | 68      |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Menurut Molengraaff dalam M. Mashudi (1995 : 3) asuransi kerugian adalah persetujuan suatu pihak, penanggung mengikatkan diri terhadap yang lain, bertanggung untuk mengganti kerugian yang dapat diderita oleh tertanggung, karena terjadinya suatu peristiwa yang telah ditunjuk dan yang belum tentu serta kebetulan tertanggung berjanji untuk membayar premi.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang pasal 246 menyatakan asuransi adalah:

“pemindahan resiko dimana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau, tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti”.

Resiko keuangan merupakan ketidakpastian yang berhubungan dengan kerugian akibat turunnya nilai ekonomi yang diasuransikan. Kontrak pemindahan resiko tersebut dinyatakan ke dalam polis. Polis adalah surat kontrak perjanjian asuransi kerugian yang di buat dan di tandatangani oleh penanggung berdasarkan formulir aplikasi dan pernyataan yang dibuat oleh pemegang polis atau tertanggung sendiri. Atas pembelian polis asuransi simas rumah hemat khususnya asuransi kebakaran, tertanggung telah memproteksi kerugian ekonomi dari unsur ketidakpastian.

Ketika pembeli polis mengalami kerugian akibat bencana alam seperti banjir, gempa bumi, dan kebakaran maka perusahaan asuransi berkewajiban

melakukan penggantian atas kerugian yang ditanggung oleh si Tertanggung berdasarkan ketentuan yang berlaku. Maka dalam hal ini telah terjadi pengalihan resiko keuangan dari tertanggung ke penanggung dan atas pengalihan tersebut tertanggung membayar premi kepada penanggung sebesar yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan pembayaran premi tersebut maka pihak penanggung telah membayar kerugian yang dialami oleh pihak tertanggung.

Penanggung adalah merupakan suatu Instansi (perusahaan asuransi) atau tempat dimana tertanggung melakukan pengasuransian atas jiwa, harta benda, rumah, kesehatan, motor dan yang lainnya. Sedangkan tertanggung adalah mereka yang atas dirinya diadakan perjanjian asuransi kerugian atas rumah, ruko ataupun jenis asuransi lainnya yang telah dipilih sendiri oleh si tertanggung.

Menurut UU No.2 Tahun 1992 Tentang Perasuransian menyatakan bahwa asuransi adalah suatu perjanjian antara dua belah pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, kehilangan, atau keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas kerusakan atau kehancuran yang telah dipertanggungjawabkan.

Salah satu jenis asuransi kerugian yaitu asuransi kebakaran yang merupakan bidang asuransi dengan tingkat masalah cukup besar. Peristiwa

kebakaran dari tahun ketahun bukannya menurun malah terus meningkat bahkan di kota-kota besar sering didengar adanya berita kebakaran yang menimpa perumahan, pasar, pabrik, shopping center, gudang dan bahkan ruko. Oleh karenanya masalah kebakaran beserta segala aspeknya telah menjadi masalah yang besar dan melekat dalam hidup dan kehidupan sehari-hari. Kejadian kebakaran bersumber dari faktor manusia, alat/ bahan, dan alam. Faktor manusia disebabkan karena kesalahan manusia (*human error*) terutama yang disebabkan oleh kelalaian, kecerobohan, keamanaan, sikap dan mental merupakan penyebab kebakaran yang dominan.

Pada beberapa kebakaran ada unsur kesengajaan yang ditimbulkan oleh sekelompok orang atau individu yang memiliki tujuan tertentu seperti dendam pribadi, persaingan, dan menghilangkan jejak atas kejahatan yang telah dilakukan (antara lain pembunuhan, korupsi dan manipulasi). Setiap orang pasti menginginkan berbagai usaha yang dilakukannya untuk berhasil memperkecil tingkat kerugian yang dialaminya. Kemungkinan timbulnya kerugian itu membuat orang berfikir untuk mengalihkan resiko kerugian pada pihak lain, sehingga kerugian itu ditanggung satu pihak saja atau ditanggung secara bersama-sama. Resiko itulah yang menjadi pertimbangan utama bagi suatu pihak untuk mengalihkan risiko dengan mengasuransikan rumah, jiwa, kesehatan, atau harta benda miliknya. Peralihan resiko ini tidak terjadi begitu saja melainkan diadakan perjanjian terlebih dahulu antara tertanggung dengan penanggung.

Asuransi kebakaran adalah salah satu jenis asuransi kerugian yang telah menyediakan ganti rugi. Dengan adanya perjanjian pertanggungan ini seseorang dapat bernafas lega apabila risiko terhadap rumah, jiwa kesehatan dan juga harta bendanya sudah dijamin. Peralihan risiko tersebut dilakukan dengan kewajiban melakukan pembayaran premi secara rutin sesuai dengan perjanjian pertanggungan yang disepakati. Dalam suatu pertanggungan yang tujuannya adalah semata-mata untuk mengganti kerugian maka nilai dari benda yang dipertanggungkan itu penting untuk diketahui. Di dalam keadaan dimana terjadi kehilangan keseluruhan, maka nilai itulah yang harus diganti dan bila timbul kerugian maka jumlah tersebut haruslah diperhitungkan menurut nilai yang telah ditetapkan.

Asuransi kebakaran merupakan asuransi terbesar dan untuk memenuhi klaim kebakarn tertanggung membayarkan premi kepada perusahaan asuransi. Dana yang dihimpun dari nasabah yang berupa premi kemudian digunakan untuk memberikan ganti rugi atas klaim kebakaran. Sebagai contoh bila pada saat tertanggung mengajukan klaim kebakaran dan pihak penanggung tidak mampu untuk menyelesaikan klaim ini, maka dari situlah timbul masalah/kesenjangan bahwa perusahaan tidak komitmen dengan janji yang telah disepakati bersama antara penanggung dan tertanggung, dengan demikian disini premi yang telah dibayar tertanggung tidak dapat terealisasi dengan baik sesuai dengan yang seharusnya.

Bila klaim yang diajukan tertanggung tidak direspon penanggung maka disini tertanggung berhak untuk menuntut ganti rugi melalui bantuan pihak

ketiga seperti jalur hukum, atau instansi lain yang terkait dengan masalah yang sedang dihadapi. Maka dengan hadirnya asuransi kebakaran pada PT Asuransi Sinar Mas ini, membuat tertanggung merasa aman dan yakin bahwa perusahaan asuransi mampu mengatasi masalah kebakaran yang sering dikhawatirkan banyak orang saat bepergian, atau saat musim kemarau. karena ada pihak lain yang bersedia menanggung/mengganti kerugian akibat suatu peristiwa tak menentu yang mungkin akan diderita oleh si tertanggung itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis bahas di atas, maka penulis tertarik untuk membahas masalah tentang **Prosedur Pemberian Klaim Kebakaran Pada PT Asuransi Sinar Mas (ASM) Cabang Padang.**

### **B. Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang dapat diuraikan sesuai dengan pembatasan masalah di atas adalah:

1. Bagaimana prosedur pemberian klaim asuransi kebakaran pada PT Asuransi Sinar Mas (ASM) Cabang Padang ?
2. Bagaimana hambatan yang dihadapi pemegang polis jika terjadi klaim kebakaran pada PT Asuransi Sinar Mas (ASM) Cabang ?
3. Bagaimana faktor-faktor yang dapat menyebabkan klaim kebakaran pada PT Asuransi Sinar Mas Cabang Padang

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pemberian klaim kebakaran dan hambatan serta cara mengatasi hambatan yang dilakukan oleh PT Asuransi Sinar Mas (ASM) Cabang Padang.
2. Untuk mendapatkan tambahan ilmu dan wawasan dalam hal asuransi terutama tentang asuransi kebakaran pada PT Asuransi Sinar Mas (ASM) Cabang Padang.
3. Untuk mendapatkan, menganalisa dan membahas data tentang klaim asuransi kerugian khususnya asuransi kebakaran pada PT Asuransi Sinar Mas (ASM) Cabang Padang.
4. Untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir sebagai syarat agar bisa memperoleh gelar Ahli Madya di Universitas Negeri Padang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Menambah wawasan baru bagi penulis dalam hal asuransi yang ada di Indonesia khususnya PT Asuransi Sinar Mas Cabang Padang.
2. Memberikan masukan baru bagi pembaca nantinya dan juga untuk sebagai acuan bagi penulis sendiri tentang bagaimana prosedur pemberian klaim asuransi kebakaran yang diterapkan oleh PT Asuransi Sinar Mas Cabang Padang.
3. Menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa Fakultas Ekonomi tentang pemberian klaim asuransi kebakaran di PT Asuransi Sinar Mas Cabang Padang.
4. Sebagai masukan dan saran serta sebagai alat pengambil keputusan yang baik bagi semua pihak yang merasa terkait dan terlibat dalam asuransi.