

**KAJIAN RISIKO PERUBAHAN KEBIJAKAN PERUSAHAAN  
TERHADAP *SURVEYOR* ASURANSI KENDARAAN  
BERMOTOR PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik**



**DWIKA ANDRE MARWANTO**

**1162003021**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2021**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar**

**Nama : Dwika Andre Marwanto**

**NIM : 1162003021**

**Tanda Tangan :** \_\_\_\_\_

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dwika Andre Marwanto' with a small 'm' at the end, written over a horizontal line.

**Tanggal : 26 Agustus 2021**




## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Dwika Andre Marwanto  
NIM : 1162003021  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Judul Skripsi : Kajian Risiko Perubahan Kebijakan Perusahaan  
Terhadap *Surveyor* Asuransi Kendaraan Bermotor Pada Masa Pandemi Covid-19

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.**

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Arief B. Suharko, Ph.D. (  )  
Penguji 1 : Mirsa Diah Novianti, ST., MT. (  )  
Penguji 2 : Raden Jachryandestama, ST., M.L.S.M. (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Agustus 2021

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat karunia dan hidayah-Nya penulis senantiasa diberikan kesehatan dan kelancaran untuk menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Kajian Risiko Perubahan Kebijakan Perusahaan Terhadap Surveyor Asuransi Kendaraan Bermotor Pada Masa Pandemi Covid-19**”.

Penulisan proposal ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana Teknik Industri Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie, proposal tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan bantuan, dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, rasa hormat dan terima kasih kami ucapkan kepada:

1. Allah SWT, atas segala tuntunan, kesehatan, kemudahan, dan keselamatan yang diberikan pada penulis selama pelaksanaan penelitian dan pengerjaan Tugas Akhir, sehingga semua dapat diselesaikan dengan lancar.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberi dukungan dan doa serta motivasi sehingga penulisan proposal tugas akhir dapat diselesaikan;
3. Saudara Defriawan Ari Pratama yang merupakan kakak kandung pertama dari peneliti yang memiliki peran besar dalam memberikan inspirasi serta ide untuk kemudahan dalam menyusun Tugas Akhir.
4. Bapak Susetyo Harimurti sebagai narasumber yang sangat berperan dan mendukung kemajuan penulisan Tugas Akhir.
5. Saudara Gilang Fahrurazi sebagai narasumber yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi mengenai pembahasan topik Tugas Akhir.
6. Saudara Ammar Syaifuddin sebagai narasumber yang telah memberikan pemahaman dan informasi mengenai topik Tugas Akhir.
7. Ibu Prof. Ir. Sofia W Alisjahbana, M.Sc., Ph.D., selaku rektor Universitas Bakrie.
8. Bapak Ir. Esa Haruman Wiraatmadja, M.Sc.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
9. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
10. Bapak Arief B Suharko, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan

bimbingan dan saran selama mengerjakan tugas akhir ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

11. Seluruh Dosen Teknik Industri di Universitas Bakrie yang telah memberikan banyak ilmu kepada peneliti selama masa perkuliahan.
12. Seluruh teman-teman mahasiswa Program Studi Teknik Industri angkatan 2016 yang selalu senantiasa menemani, memberikan dukungan, semangat serta masukan dalam penulisan penelitian ini.
13. Ahmad Arif Shiddiqy dan Jihaan Husniah Putri selaku teman satu bimbingan Tugas Akhir yang memberikan semangat tiada hentinya dan memberikan inspirasi dalam kehidupan di dunia ini.

Penulis sangat menyadari bahwa penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan untuk membuat proposal tugas akhir ini menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengharapkan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait dan memperluas pengetahuan pembaca, khususnya rekan-rekan mahasiswa.

Jakarta, 26 Agustus 2021

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwika Andre Marwanto  
NIM : 1162003021  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti** Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **“Kajian Risiko Perubahan Kebijakan Perusahaan Terhadap Surveyor Asuransi Kendaraan Bermotor Pada Masa Pandemi Covid-19”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/format kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 26 Agustus 2021

Yang menyatakan \_\_\_\_\_



(Dwika Andre Marwanto)

**KAJIAN RISIKO PERUBAHAN KEBIJAKAN PERUSAHAAN  
TERHADAP *SURVEYOR* ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR PADA  
MASA PANDEMI COVID-19**

Dwika Andre Marwanto

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui risiko yang ditimbulkan akibat perubahan kebijakan terhadap *surveyor* di Perusahaan Asuransi Kendaraan Bermotor, Perubahan tersebut dilakukan Perusahaan dalam upaya mematuhi peraturan Pemerintah untuk membatasi aktivitas masyarakat khususnya di DKI Jakarta. Peneliti mengidentifikasi risiko pada proses verifikasi klaim dan melakukan wawancara secara semi-terstruktur yang bersifat informal. Hasil penelitian ditemukan adanya empat risiko yang timbul akibat perubahan kebijakan yaitu: 1. Risiko ter paparnya virus Covid-19 bagi *surveyor* dan tertanggung. 2. Potensi keterlambatan waktu proses pengurusan berkas klaim. 3. Potensi ketidaksesuaian antara waktu dan jumlah *surveyor* dengan pekerjaan. 4. Potensi penurunan produktivitas *surveyor*. Alternatif pemecahan masalah terkait risiko yang timbul dapat diidentifikasi, namun alternatif terbaik membutuhkan adanya identifikasi objektif terutama dari Perusahaan secara jelas. Sehingga diperlukan penelitian berikutnya untuk mengetahui hal tersebut.

Kata Kunci: Risiko, *Surveyor*, Pembatasan Sosial Berskala Besar, Manajemen Risiko Perusahaan, Wawancara Semi-terstruktur.

---

Mahasiswa Program Studi Teknik Industri

***RISK REVIEW OF COMPANY POLICY CHANGES TO MOTOR VEHICLE  
INSURANCE SURVEYORS DURING PANDEMIC COVID-19***

Dwika Andre Marwanto

---

***ABSTRACT***

*This research aims to find out the risks posed by policy changes to surveyors in Motor Vehicle Insurance Companies, the Changes are made by the Company in an effort to comply with Government regulations to limit community activities, especially in DKI Jakarta. Researchers identify risks to the claim verification process and conduct semi-structured interviews of an informal nature. The results of the study found four risks arising from policy changes, namely: 1. The risk of the Covid-19 virus for surveyors and insured. 2. Potential delay in the process of managing claim files. 3. Potential discrepancies between time and number of surveyors with work. 4. Potential decrease in surveyor productivity. Alternatives to problem solving related to the risks that arise can be identified, but the best alternative requires the existence of objective identification, especially from the Company clearly. Further research is needed to find out this.*

*Keywords: Risk, Surveyor, Large-Scale Social Restrictions, Corporate Risk Management, Semi-structured Interviews.*

---

*Student of University Bakrie, Industrial Engineering*



## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>  | <b>iii</b>  |
| <b>UNGKAPAN TERIMA KASIH .....</b>  | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>  | <b>xii</b>  |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....   | 1           |
| 1.2 Perumusan Masalah .....   | 7           |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat.....   | 7           |
| 1.3.1 Tujuan.....   | 7           |
| 1.3.2 Manfaat.....  | 8           |
| 1.4 Batasan Penelitian.....   | 8           |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....   | 8           |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>   | <b>10</b>   |
| 2.1 Tinjauan Umum Tentang Asuransi.....   | 10          |
| 2.1.1 Pengertian Asuransi.....  | 10          |
| 2.1.2 Klaim Asuransi .....  | 10          |
| 2.1.3 Prinsip Dasar Asuransi .....  | 11          |
| 2.2 Asuransi Kendaraan Bermotor .....   | 12          |
| 2.2.1 Pengaturan Asuransi Kendaraan Bermotor .....  | 13          |
| 2.2.2 Risiko Yang Ditanggung Pada Asuransi Kendaraan Bermotor.....                          | 14          |
| 2.2.3 Berakhirnya Asuransi Kendaraan Bermotor.....  | 16          |
| 2.3 Instruksi Kerja Penanganan Survei Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor<br>Roda empat ..... | 17          |
| 2.3.1 Definisi Survei Klaim.....  | 17          |
| 2.3.2 Proses Penanganan Survei Klaim.....   | 17          |

|       |  |           |
|-------|--|-----------|
| 2.4   | Risiko.....  | 19        |
| 2.4.1 | Definisi Risiko.....   | 19        |
| 2.4.2 | Definisi Manajemen Risiko.....   | 19        |
| 2.4.3 | Prinsip Manajemen Risiko.....  | 20        |
| 2.4.4 | Kerangka Kerja Manajemen Risiko.....                                       | 21        |
| 2.4.5 | Proses Umum Manajemen Risiko.....  | 22        |
| 2.5   | Manajemen Risiko Perusahaan ( <i>Enterprise Risk Management</i> ).....     | 23        |
| 2.5.1 | Hubungan ERM <i>Objective</i> dan <i>Control Components</i> .....          | 25        |
| 2.5.2 | Efektivitas Enterprise Risk Management.....                                | 26        |
| 2.6   | Definisi Produktivitas ( <i>Productivity</i> ).....                        | 26        |
| 2.7   | Definisi Persediaan dan Permintaan ( <i>Supply and Demand</i> ).....       | 26        |
| 2.8   | Wawancara Semi-Terstruktur ( <i>Semi-structured Interview – SSI</i> )..... | 27        |
| 2.9   | Teknik Untuk Mencapai Kredibilitas Wawancara.....                          | 28        |
| 2.10  | Kajian Studi Terdahulu.....  | 29        |
|       | <b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>  | <b>36</b> |
| 3.1   | Jenis Penelitian.....  | 36        |
| 3.2   | Subjek dan Objek Penelitian.....   | 36        |
| 3.2.1 | Subjek.....  | 36        |
| 3.2.2 | Objek.....   | 37        |
| 3.3   | Pengumpulan Data.....  | 37        |
| 3.3.1 | Data Primer.....   | 38        |
| 3.4.2 | Data Sekunder.....   | 38        |
| 3.5   | Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....                                      | 38        |
|       | <b>HASIL PENELITIAN.....</b>   | <b>42</b> |
| 4.1   | Pengolahan Hasil Penelitian.....   | 42        |
| 4.1.2 | Dokumentasi.....   | 42        |
| 4.2   | Proses Verifikasi dan Validasi Hasil Transkrip Wawancara.....              | 42        |
| 4.3   | Ringkasan Hasil Temuan Penelitian.....                                     | 67        |
| 4.4   | Temuan Risiko Berdasarkan Prinsip Manajemen Risiko.....                    | 72        |
|       | <b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>   | <b>74</b> |
| 5.1   | Kesimpulan.....  | 74        |
| 5.2   | Saran.....   | 74        |
|       | <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>   | <b>77</b> |
|       | <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>82</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2. 1. Alur Proses Penanganan Survei Klaim .....                                 | 14 |
| Gambar 2. 2 Prinsip Manajemen Risiko .....   | 17 |
| Gambar 2. 3 Kerangka Kerja Manajemen Risiko .....                                      | 19 |
| Gambar 2. 4 Proses Manajemen Risiko .....  | 20 |
| Gambar 2. 5. ERM <i>Conceptual Framework</i> .....                                     | 22 |
| Gambar 4. 1. Dokumentasi foto kasus klaim kehilangan roda dua.....                     | 48 |
| Gambar 4. 2. Dokumentasi foto kasus klaim kehilangan roda dua.....                     | 48 |
| Gambar 4. 3. Dokumentasi foto kasus klaim kehilangan roda dua.....                     | 48 |
| Gambar 4. 4. Dokumentasi foto kasus klaim indikasi penggunaan kendaraan komersial..... | 49 |
| Gambar 4. 5. Dokumentasi foto kasus klaim indikasi penggunaan kendaraan komersial..... | 49 |
| Gambar 4. 6. Dokumentasi foto kasus klaim penggunaan kendaraan komersial...49          |    |
| Gambar 4. 7. Dokumentasi foto penolakan pengajuan tambahan oleh pihak bengkel .....    | 50 |
| Gambar 4. 8. Dokumentasi foto penolakan pengajuan tambahan oleh pihak bengkel .....    | 50 |
| Gambar 4. 9. Dokumentasi foto penolakan pengajuan tambahan oleh pihak bengkel .....    | 51 |
| Gambar 4. 10 Prinsip Manajemen Risiko <i>Customized</i> .....                          | 70 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. 1. Data Asuransi Kendaraan Bermotor Terbaik segi fasilitas dan perlindungan di Indonesia tahun 2019 ..... | 3  |
| Tabel 3. 1. Intisari Panduan Wawancara Semi-terstruktur .....  | 36 |
| Tabel 3. 2. Diagram Alur Penelitian .....  | 38 |
| Tabel 4. 1 Ringkasan Hasil Temuan Penelitian .....   | 64 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1. Pedoman Wawancara Semi-terstruktur (Koordinator <i>Surveyor</i> ) ..... | 82  |
| Lampiran 2. Pedoman Wawancara Semi-terstruktur ( <i>Surveyor</i> 1).....            | 93  |
| Lampiran 3. Pedoman Wawancara Semi-terstruktur ( <i>Surveyor</i> 2).....            | 108 |