

EFEKTIVITAS PENANGANAN KLAIM KENDARAAN DI PT. JASARAHARJA PUTERA CABANG PALEMBANG

Oleh:

Trecy Austin*, Maygita Aulia Kurniati, Ong berlian, Arif Rahman Hakim, Sobri

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Candradimuka Palembang

*Email Korespondensi: trecy.austin@gmail.com

ABSTRAK

Penanganan klaim kendaraan di PT. Jasaraharja Putera Cabang Palembang merujuk pada proses pengajuan dan penyelesaian klaim asuransi kendaraan dilakukan secara efisien, tepat waktu, dan memenuhi ekspektasi pemegang polis serta penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses penanganan klaim serta memberikan rekomendasi perbaikan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teori Ricard M. Steers yang memiliki 3 dimensi, yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penanganan klaim kendaraan di PT. Jasaraharja Putera Cabang Palembang belum efektif, dengan kendala pada dimensi pencapaian tujuan dilihat dari aspek kurun waktu pencapaian dan target sasaran yang konkrit sudah berjalan baik. Dimensi integritas, dilihat dari aspek prosedur dan proses sosialisasi, masih kurangnya pemahaman dari pihak asuransi kepada nasabah sehingga menyebabkan nasabah kurang paham akan alur pengajuan klaim. Dimensi adaptasi terdiri dari aspek peningkatan kemampuan dan sarana prasarana yang belum berjalan dengan baik karena nasabah merasa terbatas dalam pilihan bengkel dan sering kali harus melakukan perjalanan jauh untuk mendapatkan estimasi perbaikan. Berdasarkan dari tiga dimensi tersebut dapat diketahui bahwa efektivitas penanganan klaim kendaraan di PT. Jasaraharja Putera Cabang Palembang belum efektif karena kurangnya sosialisasi pada prosedur penanganan klaim serta kurangnya sarana dan prasarana pada bengkel yang di sarankan.

Kata Kunci: Efektifitas, Penanganan Klaim, Kendaraan

ABSTRACT

Handling vehicle claim at PT. Jasaraharja Putera Palembang Branch refers to the process of submitting and settling vehicle insurance claim being carried out efficiently, on time, and meeting the expectations of policy holders and this research aims to identify obstacles faced in the process of handling claim and provide recommendations for improvement. The research uses qualitative methods with Ricard M. Steers' theory which has 3 dimensions, namely goal achievement, integration and adaptation. The results of this research indicate that the effectiveness of handling vehicle claim at PT. Jasaraharja Putera Palembang Branch has not been effective, with obstacles in the dimension of achieving goals seen from the aspect of the achievement period and concrete targets that have been running well. Integrity dimensions, seen from the aspects of procedures and socialization processes, there is still a lack of understanding from insurance companies towards customers, causing customers to lack understanding of the claim submission process. The adaptation dimension consists of aspects of increasing capabilities and infrastructure which have not been running well because customers feel limited in their choice of workshops and often have to travel long distances to get repair estimates. Based on these three dimensions, it can be seen that the effectiveness of handling vehicle claim at PT. Jasaraharja Putera Palembang Branch has not been effective due to a lack of socialization on claim handling procedures and a lack of facilities and infrastructure at the recommended workshops.

Keywords: Effectiveness, Claim Handling, Vehicle

A. Pendahuluan

Menurut informasi diperoleh dari BPS pada tahun 2023, seiring berlalunya waktu jumlah penduduk terus bertambah dan jumlah kendaraan di jalan pun semakin meningkat. Angkutan umum memiliki gaya dan tampilan yang berbeda-beda tergantung tujuan dan nilainya. Meskipun demikian, tidak dapat diabaikan bahwa baik manusia maupun barang bawaan juga rentan terhadap risiko, baik dalam penggunaan maupun ketika tidak diaplikasikan (Badan Pusat Statistik, 2023).

Kehidupan manusia selalu melibatkan risiko tertentu, oleh karena itu, penting untuk menanganinya dengan baik. Manajemen risiko dilakukan dengan menggunakan berbagai metode dan teknik tertentu untuk memastikan pencapaian tujuan dan kelancaran aktivitas manusia tidak terganggu. Langkah-langkah atau upaya untuk mengelola risiko ini disebut dengan manajemen risiko (Murdwarsa Febriyanta, 2021).

Bisnis jasa bertujuan untuk menghasilkan keuntungan dengan menyediakan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan konsumen (Fathina, 2023). Sedangkan jasa itu sendiri merupakan suatu kegiatan abstrak atau tidak berwujud yang diberikan suatu pihak kepada pihak lain dalam bentuk suatu jasa. Seiring berjalannya waktu, bermunculan

perusahaan asuransi yang menawarkan jaminan pertanggungan (Ajaib, 2020). Asuransi berupa ganti rugi atau kontrak bilateral yang mana salah satu pihak wajib membayar sejumlah premi atau premi. Sebaliknya jika terjadi sesuatu sesuai kesepakatan maka pihak lain bertanggung jawab untuk memberikan jaminan kepada pelanggan (Sunuantari, 2012).

Sesuai Undang-Undang Perasuransian Nomor 40 Tahun 2014, apabila terjadi kerusakan pada harta benda yang dipertanggungkan maka timbullah hak untuk menerima uang pertanggungan. Sayangnya, hal ini sering dimanfaatkan oleh banyak pihak dengan membuat klaim palsu demi keuntungan pribadi. Perlu diketahui bahwa undang-undang ini belum memberikan perlindungan khusus bagi perusahaan asuransi dari kemungkinan terjadinya penipuan dalam klaim asuransi (Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Perasuransian, 2014).

Sektor asuransi diharapkan meningkatkan tingkat transparansi, khususnya setelah diberlakukannya Undang-Undang No.8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sejalan dengan hal ini, dihasilkanlah keputusan dari Direktorat Jenderal lembaga keuangan No. 6098/2002 mewajibkan perusahaan-perusahaan asuransi untuk menyertakan informasi mengenai solvabilitas.

Klaim merujuk pada tanggung jawab perusahaan dalam membayar

kewajiban timbul dari hak-hak harus diberikan kepada tertanggung sejalan dengan kontrak asuransi sedang berlangsung. Perusahaan tersebut memperoleh jaminan hukum, di mana kemajuan dan kestabilan asuransi dipertahankan sejalan dengan persyaratan telah ditetapkan. Perusahaan asuransi meyakini bahwa semakin sedikit *Klaim* diajukan, maka keuntungan mereka akan semakin tinggi (Afrita & Arifalina, 2021). Sebaliknya, jumlah klaim besar dianggap berpotensi membahayakan stabilitas keuangan perusahaan asuransi. Jika dilihat dari perkembangannya, berikut adalah data pencapaian jumlah Klaim kendaraan roda 2 dan roda 4 dalam satu tahun dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Daftar tabel Klaim kendaraan roda 2

TAHUN	PENCAPAIAN	ANGGARAN
2020	957.559.800,00	745.393.000,00
2021	1.319.570.300,00	1.420.506.000,00
2022	1.449.512.875,00	703.557.000,00
2023	1.171.037.175,00	703.050.000,00

Sumber: diolah Peneliti 2023

Tabel 1, terlihat bahwa pada tahun 2020, 2022 dan 2023 terdapat pencapaian Klaim kendaraan roda 2 melampaui target anggaran yang

telah ditetapkan perusahaan. Hal ini terjadi karena banyaknya pengajuan klaim kendaraan roda 2 yang signifikan pada tahun 2020, 2022 dan 2023 sehingga dapat mempengaruhi laba Perusahaan.

Tabel 2. Daftar tabel Klaim kendaraan roda 4

TAHUN	PENCAPAIAN	ANGGARAN
2020	1.276.214.614,00	1.532.607.000,00
2021	2.216.013.965,00	2.599.794.000,00
2022	929.053.936,00	1.287.643.000,00
2023	1.115.789.930,00	1.425.450.000,00

Sumber: diolah Peneliti 2023

Tabel 2, dapat diamati bahwa Klaim kendaraan roda 4 tidak melampaui batas target anggaran yang telah ditetapkan perusahaan. Berdasarkan kedua tabel tersebut dapat dilihat bahwa pencapaian Klaim kendaraan roda 2 lebih signifikan dibandingkan kendaraan roda 4 karena melebihi target yang telah di anggarkan Perusahaan. Akibat pencapaian yang melebihi target ini dapat berpengaruh pada stabilitas Perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi pra penelitian pada tanggal 23 November 2023 diketahui bahwa permasalahan lainnya terkait penanganan Klaim asuransi kendaraan adalah terkendalanya

kelengkapan pada berkas pengajuan klaim asuransi yang menyebabkan penanganan klaim menjadi lambat untuk di proses adapun permasalahan lainnya adalah masih adanya nasabah yang belum paham akan kelengkapan berkas saat melakukan pengajuan klaim sehingga dapat menyebabkan kurangnya kelengkapan berkas dan menyalahkan bahwa perusahaan kurang efektif dalam penanganan *klaim*. Permasalahan juga muncul dari rekanan bengkel yang bekerja sama dengan perusahaan asuransi yang bertugas untuk memperbaiki kendaraan yang disarankan oleh perusahaan untuk diperbaiki di bengkel rekanan tersebut, permasalahan yang terjadi adalah lambatnya penerbitan kuitansi perbaikan yang mengakibatkan proses *klaim* menjadi lambat hal ini terjadi karena banyaknya kendaraan yang akan melakukan perbaikan pada bengkel tersebut sehingga harus mengantri. Klaim dibayarkan apabila berkas-berkas kuitansi lengkap dan sesuai kriteria yang tertera pada polis tertanggung.

Jika dilihat dari permasalahan diatas terkait kendala yang dihadapi nasabah terindikasi bahwa masih minimnya literasi pada nasabah yang akan mengajukan klaim pada perusahaan sehingga menyebabkan tidak mengetahui tata cara yang jelas dalam melengkapi berkas dan kurangnya rekanan bengkel mengakibatkan banyak kendaraan

yang harus mengantri dalam melakukan perbaikan. Menimbulkan permasalahan antara karyawan perusahaan dengan nasabah yang tertanggung. Selain itu dapat menciptakan persepsi bahwa perusahaan membuat proses Klaim menjadi rumit dan menyalahkan pelayanan Klaim dianggap buruk oleh nasabah. Permasalahan ini tidak hanya berkaitan dengan kelengkapan dokumen, tetapi juga dapat muncul karena lambatnya penerbitan kuitansi oleh bengkel rekanan yang menyebabkan penantian lama dan menghambat proses Klaim hingga kendaraan diperbaiki.

Oleh karena itu, penting untuk tidak mengesampingkan pelayanan kepada nasabah mengingat bahwa nasabah ialah sumber pendapatan bagi perusahaan. Oleh karena itu diperlukan implementasi dan pengaplikasian prosedur tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga memberikan kepuasan kepada nasabah.

Hal paling krusial dalam efektivitas ialah bahwa aspek ini tidak memperhitungkan sejauh mana biaya dikeluarkan untuk mencapai tujuan tertentu. Efektivitas lebih berfokus pada penilaian apakah suatu program atau kegiatan berhasil mencapai tujuan telah ditetapkan (Masyita, 2017).

Terkait efektifitas, penelitian ini menggunakan teori Ricard M. Steers, pengertian efektifitas

organisasi berkaitan dengan kriteria pengukurannya sebagai berikut :

Pencapaian Tujuan

Sebagai satu proses utuh dalam memastikan pencapaian tujuan akhir, dibutuhkan langkah pencapaian terstruktur, dalam pengorganisasian waktunya. Pencapaian tujuan melibatkan beberapa faktor, termasuk periode waktu dan sasaran sebagai target konkret.

Integrasi

Proses integrasi ini mencakup sosialisasi, harmonisasi, dan penggabungan dengan organisasi lain untuk mencapai kerja sama efektif.

Adaptasi

Adaptasi ialah kapabilitas organisasi untuk berubah sejalan dengan lingkungan sekitarnya. (Hasbullah et al., 2019).

Permintaan ganti rugi asuransi kendaraan merujuk pada Klaim yang diajukan oleh pihak yang diasuransikan kepada perusahaan asuransi terkait dengan kerugian atau kerusakan pada kendaraan atau kepentingan yang diasuransikan. Proses ini tergantung pada syarat dan ketentuan yang tercetak, tercantum, terlampir, atau dibuatkan *endorsemennya* dalam polis asuransi kendaraan. Pada dasarnya, ini ialah upaya untuk mendapatkan kompensasi finansial setelah terjadinya peristiwa yang menciptakan kerugian atau kerusakan pada kendaraan yang diasuransikan. Dalam hal ini, pemohon mengajukan Klaim kepada perusahaan asuransi, dan proses

pembayaran ganti rugi bergantung pada penilaian kevalidan Klaim sesuai dengan ketentuan yang tertera dalam polis.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pengumpulan data berupa hasil wawancara bersama 7 *key informant*, observasi lapangan dan hasil dokumentasi. Lokasi dalam penelitian ini yaitu di PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang. Kantor terletak di Jalan Kapten A Rivai nomor 18, sungai pangeran, Ilir Timur I Palembang. Salah satu alasan utama ialah lokasi PT. Jasa Raharja Putera strategis, terletak dekat dengan pusat kota dan telah dikenal luas oleh masyarakat sekitar. Selain itu, perusahaan ini menawarkan berbagai program asuransi, termasuk asuransi jiwa dan asuransi kendaraan. Kondisi ini mempermudah penelitian terkait penanganan Klaim asuransi di lokasi tersebut.



Gambar 1. Lokasi Penelitian

Sumber: diolah oleh Penulis, 2024

Fokus penelitian dari riset ini bertujuan untuk menyempitkan cakupan studi kualitatif (Moleong LJ, 2010) yang dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Fokus Penelitian

Dimensi	Aspek
1. Pencapaian Tujuan	1. Kurun waktu pencapaian 2. Sasaran merupakan target yang konkrit
2. Integrasi	1. Prosedur 2. Proses Sosialisasi
3. Adaptasi	1. Peningkatan kemampuan 2. Sarana dan Prasarana

Sumber: diadopsi dari teori Ricard M. Steers, 2023

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Efektivitas Penanganan Klaim Kendaraan di PT. Jasarharja Putera Cabang Palembang bahwa seluruh indikator sudah terlaksana dengan baik namun masih ada beberapa indikator yang kurang baik.

Pencapaian Tujuan

Berdasarkan aspek Kurun Waktu Pencapaian. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa aspek kurun waktu pencapaian tentang penanganan klaim kendaraan di PT. Jasarharja Putera sudah berjalan dengan efektif dimana kurun waktu pembayaran telah dilakukan sesuai dengan SOP yang ada begitu juga dengan penanganannya sesuai

dengan kurun waktu yang memang telah ditentukan saat menerima berkas pengajuan klaim.

Berdasarkan aspek Sasaran Target Konkrit sasaran target yang konkrit untuk klaim yang dibayarkan dan penanganannya sudah cukup efektif dimana untuk memastikan klaim yang dibayarkan merupakan klaim yang tepat sasaran dan tidak ada unsur *fraud* Perusahaan melakukan pengecekan berkas berkali-kali serta membuat pernyataan puas yang di tanda tangani oleh para nasabah.

Integrasi

Aspek Prosedur terlihat bahwa prosedur penanganan klaim kendaraan belum berjalan secara efektif dikarenakan kurangnya informasi yang jelas dan lengkap kepada nasabah tentang langkah-langkah yang harus diambil setelah saat pengajuan klaim, banyak dari nasabah yang belum paham akan alur prosedur pengajuan klaim itu sendiri baik secara online maupun secara langsung, sehingga menyebabkan adanya kekurangan berkas saat pengajuan klaim JRP ASTOR dan menyebabkan tidak efektifnya.

Aspek Proses sosialisasi belum berjalan secara efektif karena kurangnya sosialisasi secara langsung tentang penanganan klaim kendaraan kepada nasabah dapat menyebabkan ketidakpahaman dan kebingungan saat menghadapi situasi klaim. Nasabah seperti Pak Rohidin

merasa tidak terinformasi tentang langkah-langkah yang harus diambil setelah mengalami kecelakaan, dan akhirnya harus mencari informasi sendiri melalui sumber-sumber lain. Kesimpulan ini menekankan pentingnya perusahaan asuransi untuk memberikan sosialisasi yang jelas dan langsung kepada nasabah mengenai prosedur klaim kendaraan, sehingga nasabah dapat merasa lebih siap dan terbantu saat menghadapi klaim kendaraan di masa depan.



Gambar 2. Kegiatan Sosialisasi

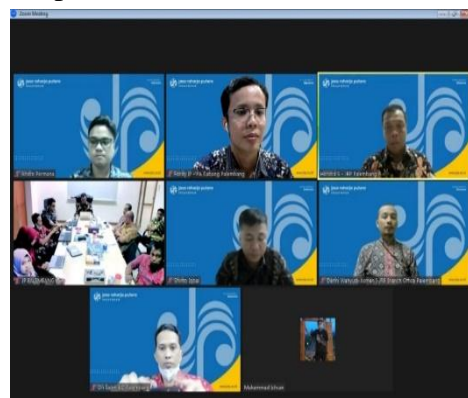
Sumber: diolah oleh Penulis, 2023

Gambar 2, terlihat kegiatan sosialisasi kepada nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan pengajuan klaim, sosialisasi dilakukan secara tatap muka kepada setiap nasabah yang ditemui atau melalui sosial media dan untuk tata cara nya sendiri itu sudah tertera di website kami apasaja yang harus di lengkapi dalam pengajuan klaim hanya saja memang tidak merata karena banyak nasabah yang berada didesa. Memang untuk pengguna website sendiri kami belum melakukan sosialisasi secara tatap muka hanya saja melalui siaran zoom sehingga banyak nasabah yang sedikit *complain* karena terkadang

sistem server yang sering down.

Adaptasi

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi pada aspek peningkatan kemampuan yang dilakukan peneliti bersama informan dapat diketahui peningkatan kemampuan dalam penanganan klaim sudah optimal dikarenakan setiap adanya program yang diluncurkan oleh kantor pusat maka setiap divisi yang berkaitan akan diikuti sertakan dalam penerapan program tersebut. Meskipun peningkatan kemampuan dalam penanganan klaim sudah optimal terus meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi proses masih penting untuk menjaga kepuasan pelanggan dan mengoptimalkan kinerja perusahaan, terus memantau dan menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah merupakan langkah penting dalam mempertahankan keunggulan kompetitif.



Gambar 3. Pelatihan secara Zoom

Sumber: diolah oleh Penulis, 2023

Pelatihan telah dilaksanakan tapi tergantung dari pusat. Terkait pemakaian website agar memudahkan saat adanya survey untuk melihat kondisi kerusakan kendaraan. Pelatihan nya lewat zoom bersama kantor pusat.

Aspek sarana dan prasarana, dapat diketahui bahwa aspek sarana dan prasarana masih kurang efektif dikarenakan para nasabah merasa terbatas dalam pilihan bengkel dan sering kali harus melakukan perjalanan jauh untuk mendapatkan estimasi perbaikan. Meskipun secara umum kualitas pekerjaan bengkel cukup memadai, masih ada kekhawatiran tentang kemampuan bengkel untuk menangani kerusakan yang lebih serius. Para nasabah telah menyampaikan keluhan dan harapan mereka kepada perusahaan asuransi, namun hingga saat ini belum terlihat banyak perubahan. Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk perusahaan asuransi untuk mempertimbangkan perluasan jaringan bengkel mereka atau memberikan opsi alternatif yang lebih banyak kepada para nasabah agar pengalaman klaim kendaraan dapat ditingkatkan di masa mendatang.



Gambar 4. Kondisi Rekan Bengkel Jarang Klaim

Sumber: diolah oleh Penulis, 2023

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang Efektivitas Penanganan *Klaim* Kendaraan di PT Jasaraharja Putera Cabang Palembang maka dapat disimpulkan bahwa penanganan klaim kendaraan di PT Jasaraharja Putera belum efektif, dikarenakan setelah peneliti melakukan observasi ke lapangan untuk mengukur teori dari Ricard M. Steers yang terdiri dari 3 dimensi yang pertama dimensi pencapaian tujuan, kedua integrasi dan yang ketiga adaptasi. Dari tiga dimensi tersebut terdapat dua dimensi yang belum optimal yaitu dimensi integrasi dan adaptasi dimana didalam dimensi integrasi terdapat dua aspek yang belum efektif yaitu aspek prosedur dan proses sosialisasi karena masih kurangnya pemahaman dari pihak asuransi kepada nasabah sehingga menyebabkan nasabah kurang paham akan alur pengajuan

klaim. Selanjutnya dimensi adaptasi yang memiliki dua aspek yang pertama peningkatan kemampuan, kedua sarana dan prasarana dimana aspek sarana dan prasarana belum berjalan secara optimal dikarenakan para nasabah merasa terbatas dalam pilihan bengkel dan sering kali harus melakukan perjalanan jauh untuk mendapatkan estimasi perbaikan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Efektivitas Penanganan Klaim Kendaraan di PT Jasaraharja Cabang Palembang diatas maka, sarannya adalah sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi secara berkala untuk terus meningkatkan efisiensi dan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah bertanggung, serta selalu memantau tim didalam divisi agar menghindari penundaan dan memastikan kepatuhan dalam proses penerimaan klaim, peninjauan maupun pembayaran.
2. Melakukan komunikasi terbuka dengan memberikan saluran komunikasi yang jelas dan mudah diakses bagi nasabah untuk mengajukan pertanyaan atau keluhan mereka dalam pelaksanaan proses klaim. Serta untuk Perusahaan lebih responsif lagi kepada nasabah tunjukan empati dan sikap yang peduli terhadap situasi.

3. Memperbanyak rekanan bengkel baik di cabang maupun di daerah agar dapat membantu percepatan proses penanganan klaim kendaraan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrita, I., & Arifalina, W. (2021). Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Asuransi Jiwa terhadap Tertanggung dalam Pembayaran Klaim Asuransi. *Jurnal Hukum Respublica*, 20(2), 1–12. <https://doi.org/10.31849/respublica.v20i2.7232>
- Ajaib. (2020). *Pengertian Perusahaan Jasa dan Ciri Khasnya*. PT Ajaib Teknologi Indonesia. <https://ajaib.co.id/pengertian-perusahaan-jasa-dan-ciri-khasnya/>
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Perkembangan Jumlah Kendaraan*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTcjMg==/perkembangan-jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis--unit-.html>
- Fathina, H. (2023). *Mengenal Ciri-Ciri Perusahaan Jasa, Jenis, dan Contohnya*. Ekonomi Bisnis. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20230404/12/1643790/mengenal-ciri-ciri-perusahaan-jasa-jenis-dan-contohnya>
- Hasbullah, Aristin, R., Syaiful, S., Anam, S., & Kasanova, R. (2019). Efektivitas organisasi dalam perspektif model Richard M Steers di Desa Gunung Maddah Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang. *Kabilah: Journal of Social Community*, 7(14), 63–72.
- Masyita, S. (2017). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Masyarakat untuk Pembuatan E-KTP pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmiah Bongaya*, 1(1), 236–249. <http://www.ojs.stiem-bongaya.ac.id/JIB/article/view/18>
- Moleong L.J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Murdwarsa Febriyanta, I. M. (2021). *Pengelolaan Risiko yang Optimal melalui Manajemen Risiko*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14069/Pengelolaan-Risiko-yang-Optimal-Melalui-Manajemen-Risiko.html>

Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perasuransian, (2014). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclef-indmkaj/https://www.ojk.go.id/Files/201506/1UU402014Perasuransian_1433758676.pdf

Sunuantari, M. (2012). Penerapan Budaya Perusahaan Dalam Pembentukan Citra Perusahaan Jasa Perhotelan. *Journal Communication Spectrum*, 2(1), 43–62.