

ABSTRAK

PT Maskapai Asuransi Buana berdiri pada tahun 1956, lalu tahun 1990 berubah namanya menjadi PT Asuransi Astra Buana. Asuransi Astra sudah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan izin usaha bernomor S.6364/LK/1995 dari Departemen Keuangan Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Lembaga Keuangan.

Salah satu produk asuransi andalan PT Asuransi Astra Buana yaitu asuransi mobil yang bernama Garda Oto yang diluncurkan pada tahun 1995, meluncurkan produk asuransi mobil Garda Oto yang mengubah dan menjadi acuan industri asuransi di segmen kendaraan bermotor di Indonesia.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui proses penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT Asuransi Astra Buana, kedua untuk mengetahui proses penyelesaian klaim apabila terjadi keterlambatan atau penolakan klaim asuransi kendaraan bermotor oleh PT Asuransi Astra Buana.

Dalam penelitian ini digunakan metode pendekatan yuridis empiris, dengan menggunakan data primer dan data sekunder yang kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif.

Proses penyelesaian asuransi kendaraan bermotor dapat dilaksanakan dengan baik, asalkan sesuai dengan prosedur dan syarat-syarat yang berlaku. Tergantung pada klausulnya apakah *Partial Loss* atau *Total Loss Only*, karena memiliki perbedaan dalam proses penyelesaiannya. Apabila terjadi keterlambatan atau penolakan klaim asuransi kendaraan bermotor mulai tahun 2018 cara mengatasinya lebih mudah, karena sudah disediakan aplikasi *Ottocare* yang terdiri dari tiga fitur yang memudahkan tertanggung untuk cepat dalam melakukan klaim.

Kata Kunci : Asuransi, Klaim, Partial Loss, Total Loss Only