

Peningkatan Literasi Polis Standar Kendaraan Bermotor Indonesia Pada Warga DKI Jakarta

Literacy, Holder
and Motor Vehicle
Policy

Dedy Dewanto¹, Arif Murti Rozamuri², Elan Nurhadi², Rezqi Ananda Basid²,
Sri Morisonya Mauludianna², Erwin Susanto², Evi Sofia², Fiska Kusumawati²,
Muhammad Arham², Suhari Pranyoto²

Universitas Pertamina

Jalan Teuku Nyak Arief, Simprug, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12220

Korespondensi: dedy.dewanto@universitaspertamina.ac.id

149

Submitted:
OCTOBER 2025

Accepted:
DECEMBER 2025

ABSTRACT

One of the tasks of community service is to increase the Literacy of Motor Vehicle Insurance Policy to the Residents of DKI Jakarta, where the policy holders certainly want excellent service both in acceptance and claims. This community service activity is based on Increasing Literacy of Motor Vehicle Insurance Policy to the Residents of DKI Jakarta in order to Increase Awareness, Duty Utmost Good Faith, Excellent Service to Insurance Policy Holders. Motor Vehicle Insurance Policy holders face great challenges when driving in DKI Jakarta and its surrounding areas which are often congested and dense. So the potential for friction, collisions, and traffic accidents is quite high. Until 2023 the number of two-wheeled motorized vehicles in DKI Jakarta is 18.22 million units, while the number of four-wheeled motorized vehicles is 3.83 million units. (BPS DKI Jakarta, 2024). Therefore, it is very important for policyholders to know the terms and conditions of the policy, their rights and obligations at the time of closing and when a claim occurs due to friction, collision or traffic accident. So Increasing Literacy of Insurance Policy to the Residents of DKI Jakarta is appropriate, because Residents who own motorized vehicles are the driving force of company/institution operations where security and protection guarantees for their vehicles are very important. The implementation method was carried out by inviting approximately 200 DKI Jakarta residents who own policies/motor vehicle owners to a community service event at the Pertamina University Auditorium, where the resource person delivered material explaining the understanding of the policy contents. Next, a question and answer session, a quiz with prizes, and participant feedback were conducted, which resulted in a lot of enthusiasm among the audience. The conclusion is that the method for increasing motor vehicle policy literacy can be done through socialization/counseling together with a fairly high frequency.

Keywords : policy literacy, policy holder, Motor Vehicle (KBM) policy

ABSTRAK

Salah satu tugas pengabdian masyarakat adalah melakukan Peningkatan Literasi Polis Asuransi Kendaraan Bermotor kepada Warga DKI Jakarta, dimana para pemegang polis tentunya ingin pelayanan yang *excellent* baik dalam akseptasi maupun klaim. Kegiatan Abdimas ini didasarkan pada Peningkatan Literasi Polis Asuransi Kendaraan Bermotor kepada Warga DKI Jakarta dalam rangka Peningkatan *Awareness, Duty Utmost Good Faith*, Pelayanan *Excellent* kepada para Pemegang Polis Asuransi. Para pemegang Polis Asuransi Kendaraan Bermotor menghadapi tantangan yang besar ketika berkendara di DKI Jakarta dan sekitarnya yang sering kali macet dan padat. Sehingga potensi gesekan, tabrakan, maupun kecelakaan lalu lintas cukup tinggi. Sampai dengan tahun 2023 jumlah kendaraan bermotor roda dua di DKI Jakarta sebanyak 18,22 Juta unit, sedangkan jumlah kendaraan bermotor roda empat sebanyak 3,83 Juta unit. (BPS DKI Jakarta, 2024). Oleh karenanya para Pemegang Polis sangat perlu mengetahui syarat dan kondisi polis, hak-hak dan kewajibannya saat penutupan dan saat terjadi klaim akibat gesekan, tabrakan atau kecelakaan lalu lintas. Sehingga Peningkatan Literasi Polis Asuransi kepada Warga DKI Jakarta adalah tepat, karena para Warga pemilik kendaraan bermotor adalah motor penggerak operasional perusahaan/institusi dimana jaminan

JADKES

Jurnal Abdimas Dedikasi
Kesatuan
Vol. 6 No. 2, 2025
page 149 - 154
IBI KESATUAN
E-ISSN 2745 - 7508
DOI: 10.37641/jadkes.v6i2.4499

keamanan dan proteksi terhadap kendaraan mereka sangat penting. Metode pelaksanaan dilakukan dengan mengundang +/- 200 warga DKI Jakarta pemilik polis/pemilik kendaraan bermotor dalam satu acara Abdimas di Auditorium Universitas Pertamina, dimana nara sumber menyampaikan materi pemaparan pemahaman isi polis. Selanjutnya dilakukan tanya jawab, kuis pertanyaan berhadiah dan feedback peserta, yang hasilnya banyak antusiasme dikalangan hadirin. Kesimpulan metode peningkatan literasi polis kendaraan bermotor dapat dilakukan dengan cara sosialisasi/penyuluhan secara bersama dengan frekwensi yang cukup banyak.

Kata kunci : literasi polis, pemegang polis, polis Kendaraan Bermotor (KBM)

PENDAHULUAN

Saat ini berdasarkan Survey Otoritas Jasa Keuangan bahwa Literasi Asuransi hanyalah sebesar 31.7% dengan tingkat inklusi sebesar 16.6% sampai kurun waktu 2023 (OJK, 2024). Padahal statistik demografi kita menunjukkan bahwa Jumlah penduduk Usia Kerja sampai Pebruari 2024 adalah 214 Juta Jiwa, sedangkan Angkatan Kerja sebanyak 149,37 Juta Jiwa. Data lain menunjukkan bahwa Jumlah tenaga kerja informal adalah sebanyak 83,83 Juta pekerja pada Agustus tahun 2024, sedangkan menurut data awal tahun 2024 bahwa jumlah tenaga kerja di bidang UMKM adalah sebesar 135 Juta pekerja atau sebesar 97% dari total angkatan kerja Indonesia. Selanjutnya pada Oktober 2024 jumlah kendaraan bermotor roda dua di Indonesia mencapai 137,3 juta unit. Sedangkan jumlah kendaraan bermotor roda empat pada tahun 2024 mencapai 26,69 Juta unit dari total 160 Juta unit kendaraan bermotor aktif di Indonesia. (BPS, 2025). Kondisi jalanan di Indonesia terutama di kota-kota besar sangat macet di jam-jam sibuk, sehingga potensi terhadap adanya tabrakan dan gesekan maupun kecelakaan lalu lintas cukup tinggi. Sehingga para pemegang polis perlu memahami syarat dan kondisi polis, hak-hak maupun kewajibannya sebagai pemegang polis pada saat penutupan dan ketika terjadi klaim akibat tabrakan, gesekan atau kecelakaan lalu lintas. Oleh karenanya Peningkatan Literasi Polis Asuransi Kendaraan Bermotor ini sangat tepat sasaran bila dilakukan kepada para pemegang Polis Asuransi/Pemilik Kendaraan Bermotor.

Provinsi DKI Jakarta sebagai Provinsi keenam terbesar di Indonesia memiliki potensi besar dalam pembangunan bangsa. Data statistik tahun 2023 menunjukkan bahwa Jumlah Penduduk sebesar 11,34 juta jiwa, dengan jumlah Angkatan Kerja sebanyak 5,43 Juta orang per Pebruari 2024, sedangkan jumlah yang bekerja adalah sebanyak 5,11 juta orang. Dilihat dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) maka realisasi tahun Anggaran 2022 adalah sebesar Rp 64, 8 Trilyun, ini menunjukkan potensi bisnis yang besar di provinsi ini baik kegiatan perdagangan/penjualan, pabrikan maupun berbagai industri. Untuk jumlah kendaraan bermotor roda dua di DKI Jakarta pada tahun 2023 sebanyak 18,22 Juta unit, sedangkan jumlah kendaraan bermotor roda empat sebanyak 3,83 Juta unit. (BPS DKI Jakarta, 2024). Oleh karenanya melaksanakan Peningkatan Literasi Polis Asuransi Kendaraan Bermotor kepada Warga DKI Jakarta adalah merupakan hal yang tepat sasaran, para pengendara kendaraan bermotor menghadapi potensi gesekan, tabrakan maupun kecelakaan lalu lintas di jalan-jalan Jakarta dan sekitarnya yang macet dan padat.

Meskipun jumlah pemilik kendaraan bermotor di DKI Jakarta sangat tinggi, tingkat pemahaman masyarakat terhadap isi polis asuransi kendaraan bermotor masih tergolong rendah. Sebagian besar pemegang polis hanya berfokus pada kewajiban membayar premi tanpa benar-benar memahami hak, kewajiban, batasan pertanggunggunaan, serta risiko-risiko yang dikecualikan dalam polis. Kondisi ini berdampak pada tingginya kesalahan dalam pengajuan klaim, ketidaklengkapan dokumen, serta munculnya persepsi negatif terhadap perusahaan asuransi akibat klaim yang ditolak. Rendahnya literasi ini diperparah oleh minimnya edukasi langsung yang bersifat praktis dan mudah dipahami oleh masyarakat, khususnya edukasi mengenai isi polis standar kendaraan bermotor Indonesia yang menjadi acuan dalam praktik perasuransian nasional.

Berdasarkan kondisi tersebut, permasalahan utama yang dihadapi masyarakat sebagai pemegang polis asuransi kendaraan bermotor di DKI Jakarta adalah rendahnya pemahaman terhadap syarat dan ketentuan polis, hak dan kewajiban pada saat akseptasi, serta prosedur klaim yang benar ketika terjadi kecelakaan, gesekan, atau kehilangan kendaraan. Ketidaktahuan ini tidak hanya menyebabkan kerugian finansial bagi tertanggung, tetapi juga memicu sengketa klaim dan ketidakpuasan terhadap layanan asuransi. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini secara spesifik diarahkan untuk meningkatkan literasi polis standar kendaraan bermotor melalui program sosialisasi terstruktur, sehingga masyarakat mampu memahami isi polis secara komprehensif, mengajukan klaim secara tepat, serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya prinsip utmost good faith dalam perasuransian.

Beberapa tujuan kegiatan, terangkum sebagai berikut:

- Untuk peningkatan Literasi Asuransi Kendaraan Bermotor bagi Warga DKI Jakarta
- Pembekalan bagi para pemegang Polis Asuransi/Pemilik Kendaraan Bermotor terkait syarat dan kondisi polis, hak-hak dan kewajibannya pada saat penutupan maupun saat terjadinya klaim akibat gesekan, tabrakan, maupun kecelakaan lalu lintas.
- Peningkatan *Awareness, Duty Utmost Good Faith* dan Pelayanan *Excellent* bagi para pemegang Polis Asuransi Kendaraan Bermotor.
- Sebagai perwujudan Pengabdian Masyarakat (Abdimas) Dosen terhadap Masyarakat khususnya para pemegang polis Asuransi/ pemilik Kendaraan Bermotor.

METODE PELAKSANAAN

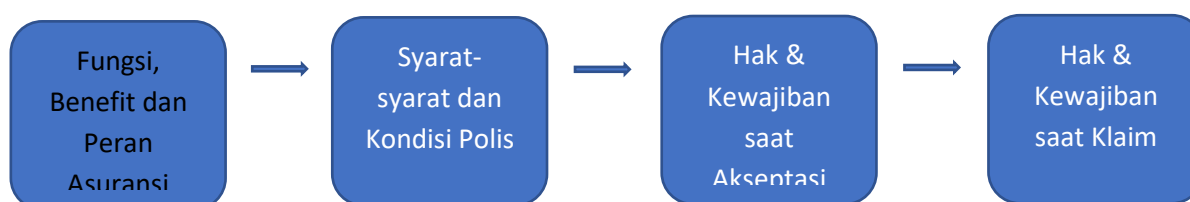
Metode Pelaksanaan, solusi permasalahan dan prosedur kerja menggunakan urutan langkah: kerangka berpikir, kerangka analisis, metode pengumpulan data.(Wheelen & Hunger, 2006) Sedangkan Rencana kegiatan mengikuti Jadwal pada Roadmap program kegiatan Sosialisasi.

Kerangka berpikir, analisis dan pokok bahasan untuk Kegiatan Sosialisasi meliputi langkah-langkah yang harus dilakukan sebagai berikut:

- Memahami Fungsi, benefit dan peran Asuransi.
- Memahami Syarat dan Kondisi Polis Asuransi Kendaraan Bermotor
- Memahami hak-hak dan kewajiban pada saat akseptasi
- Memahami hak-hak dan kewajiban pada saat klaim

Sehingga pembahasan diatas dapat dituangkan dalam gambar 1 di bawah ini. Sedangkan untuk Metode Pengumpulan Data, maka Data yang diperlukan untuk penulisan ini didapat dari : Data primer yang diperoleh dengan data-data langsung dari OJK dan BPS, Data primer yang diperoleh dengan data-data langsung Kementerian Keuangan dan Bank Indonesia, Data primer dari AAUI dan pelaku industri dan lain-lainnya dan Data sekunder, yang diperoleh dari objek penulisan, literatur, buku, koran, majalah, internet, dan hasil penelitian terkait untuk mendapatkan informasi tentang Perusahaan dan Industrinya.

Metode Pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan mengundang sebanyak +/- 200 orang warga DKI Jakarta dalam Acara Sosialisasi/Penyuluhan Polis Standar Kendaraan Bermotor Indonesia yang dilaksanakan pada 3 Desember 2025 di Auditorium Universitas Pertamina. Nara Sumber menyajikan presentasi materi, dilanjutkan dengan tanya jawab, kuis berhadiah dan feedback peserta.



Gambar 3.1. Model Kerangka Berpikir

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hal-hal yang diperoleh dari kegiatan ini adalah Para Pemegang Polis Asuransi/Pemilik Kendaraan Bermotor telah memahami setiap konten dari Sosialisasi yang terdiri dari:

- Literasi mengenai fungsi, benefit dan peran Asuransi
- Literasi mengenai Syarat-syarat dan kondisi Polis (Schedule Polis, Risiko Pertanggungan dan Dikecualikan, Syarat-Syarat Polis)
- Literasi mengenai hak-hak dan kewajiban pada saat akseptasi
- Literasi mengenai hak-hak dan kewajibannya pada saat klaim

Hal-hal tersebut diatas tercermin dari antusiasme peserta dalam tanya jawab, kuis berhadiah dan feedback peserta.

Literasi mengenai fungsi, benefit dan peran Asuransi

Disini para peserta memahami pentingnya asuransi kendaraan bermotor sebagai perlindungan tertanggung terhadap resiko kerugian dan/atau kerusakan yang dialami akibat benturan, gesekan, tabrakan bahkan pencurian kendaraan bermotor.

Literasi mengenai Syarat-syarat dan kondisi Polis (Schedule Polis, Risiko Pertanggungan dan Dikecualikan, Syarat-Syarat Polis)

Pada pembukaan atau preamble dinyatakan bahwa atas dasar permintaan Tertanggung dalam Proposal form untuk mengasuransikan kendaraan bermotornya, maka penanggung dengan ini menyatakan memberikan perlindungan pada Tertanggung terhadap kerugian dan/atau kerusakan akibat gesekan, benturan, tabrakan dengan syarat dan kondisi polis yang tercantumkan dan/atau dilekatkan dalam polis. Selanjutnya pada schedule Polis memuat semua data mengenai kendaraan bermotor seperti merk, tipe, tahun pembuatan, dan lain-lainnya terkait data penggunaan kendaraan, maupun jangka waktu mulainya pertanggungan dan masa polis. Pada bahasan Risiko yang Dijamin terdapat Jaminan Kecelakaan Kendaraan, Perbuatan Jahat Pihak lain dan Jaminan Pencurian. Selanjutnya terdapat Jaminan Kebakaran yang menjamin berbagai penyebabnya yaitu: Asal kebakaran, Kerusakan akibat pemadaman, dan Pemusnahan Atas Perintah pihak berwenang. Juga terdapat perlindungan di atas Kapal Penyelbrangan. Risiko Dijamin berikutnya adalah Tanggung Jawab Hukum Pihak Ketiga, yang terdiri dari Kerusakan Harta Benda milik orang lain, Biaya Pengobatan dan Cidera Badan, dan Kematian. Serta yang terakhir adalah Jaminan Biaya Hukum. Lebih lanjut resiko-resiko yang dikecualikan anata lain penggunaan kendaraan bermotor untuk menarik/mendorong, pelajaran mengemudi, kegiatan Publik, Perlombaan /Hobi Kecepatan dan Tindak Kejahatan.



Gambar 1 Sosialisasi Kepada Warga Masyarakat

Selanjutnya resiko dikecualikan antara lain pencurian oleh orang terdekat, pencurian oleh Pegawai/Orang Serumah, dan Kelebihan muatan. Juga termasuk dikecualikan adalah bencana alam dan huru-hara maupun reaksi nuklir/ radioaktif. Pembahasan selanjutnya terkait resiko dikecualikan adalah mengenai kondisi pengemudi dan kendaraan, dikecualikan bila: pengemudi tidak memiliki SIM yang berlaku, pengemudi dalam pengaruh zat yang berbahaya seperti minuman keras dan obat terlarang, kondisi kendaraan rusak dan tidak laik jalan, serta pelanggaran lalu lintas yang dilakukan pengemudi seperti menerobos jalan tertutup dan terlarang. Juga dikecualikan seperti perlengkapan tambahan; ban, velg, dop bila tidak disertai kerusakan bagian lain, kecuali disebabkan oleh perbuatan jahat, pencurian atau kebakaran; bagian tidak melekat dan keausan normal & dokumen. Selanjutnya cakupan geografis perlindungan asuransi adalah pada seluruh daerah di wilayah Indonesia.

Hak dan Kewajiban Tertanggung serta hal-hal lainnya

Antara lain membahas kewajiban tertanggung untuk mengungkapkan fakta material, ketentuan pembayaran premi dan tenggang waktunya, kewajiban pemberitahuan perubahan risiko pada obyek pertanggungan, kewajiban saat terjadi kerugian (prosedur pelaporan dan penyelamatan), persyaratan dokumen untuk pengajuan klaim, penentuan perhitungan nilai ganti rugi, cara penyelesaian klaim (metode ganti rugi), pertanggungan dibawah harga, biaya penyelamatan dan subrograsi, pemulihan pertanggungan setelah klaim, hilangnya hak ganti rugi, penghentian pertanggungan, dan penyelesaian perselisihan. Terakhir dibahas pelekatan klausula-klausula resiko-resiko yang dikecualikan dan resiko-resiko yang bisa diubah untuk dijamin dengan tambahan premi seperti bencana alam dan huru-hara.

PENUTUP

Bahwa tujuan kegiatan Peningkatan Literasi Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia dapat tercapai dengan baik melalui metode pelaksanaan menggunakan sosialisasi/penyuluhan dalam kegiatan acara bersama, dimana nara sumber menyampaikan presentasi materi dilanjutkan dengan tanya jawab, kuis berhadiah dan feedback peserta. Tentunya frekwensi acara yang cukup banyak perlu dilaksanakan untuk pencapaian tingkat literasi yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Barney, J (1991). "Firm Resources a Sustained Competitive Advantage". *Journal of Management*, 17, pp.99-120.
- [2] Buku Statistik Asuransi 2023. OJK, 2024
- [3] Brown, T (1977). "The Essence of Strategy". *Management Review*, pp.8-13
- [4] Carves, RE and Ghemawat, P (1992). " Identifying Mobility Barriers". *Strategic Management Journal*, pp.1-12
- [5] Caves, RE and Porter, Michael E (1977). "From Entry Barriers to Mobility Barriers : Conjectural Decisions and Contrieved Deterrence to New Competition". *The Quartely Journal of Economics*, Vol.91, No.2, pp.241-262.
- [6] Coulter, Mary (2002). *Strategic Management in Action* , 2nd ed., Prentice Hall New Jersey.
- [7] DeCastro, JO and Chrisman, J.J.(1988). " Narrow-Scope Strategies and Firm Performance : An Empirical Investigation." *Journal of Business Strategies*, pp.1-16
- [8] Dickson, G.C.A(1993). *Risk and Insurance*. , Book Production Consultants, Cambridge, UK.
- [9] Djohanputro, Bramantyo (2008). Prinsip-prinsip Ekonomi Makro. Edisi 10. Penerbit PPM, Jakarta.
- [10] Fiegenbaum, et.al(2001). "Linking Hypercompetition and Strategic Group Theories : Strategic Manuevering in the US Insurance Industry". *Managerial and Decision Economics*, Vol.22, No.4/5, pp.265-279.

- [11] Indonesia Legal Center Publishing (2007).Peraturan Perundang-undangan Asuransi Indonesia. CV Karya Gemilang, Jakarta
- [12] Hofer,C.W. and Schendel,D.(1978). *Strategy Formulation : Analytical Concept*. St Paul : West Publishing Co.,p.77
- [13] Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia. BPS, 2025.
- [14] Jumlah Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta. BPS DKI Jakarta, 2024.
- [15] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management*.12th.ed. Upper Saddle River, New Jersey : Prentice Hall, 2006
- [16] Kuncoro, Mudrajad (2005).Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif. Penerbit Erlangga, Jakarta
- [17] Nordhaus, Samuelson. *Economics*. 18th. ed.New York : McGraw- Hill , 2005
- [18] Pitts, Robert A and Lei, David (2000). *Strategic Management : Building Competitive Advantage*. South-Western College Publishing.
- [19] Porter,Michael E (1991).”Towards a Dynamic Theory of Strategy”.*Strategic Management Journal*, Vol.12, Special Issue : Fundamental Research Issues in Strategic and Economic, pp.95-117
- [20] Porter, Michael E (1985).*The Competitive Advantage of Nations, creating and sustaining superior performance*. New York : The Free Press.
- [21] Porter , Michael E (1983).”Industrial Organization and the Evolution of Concepts for Strategic Planning : The New Learning”. *Managerial and Decision Economics*,Vol.4, No.3, pp.172-180.
- [22] Porter,Michael E (1979).”The Structure within Industries and Companies’ Performance” . *The Review of Economic and Statistics*, Vol 61,No.2, pp.214-227.
- [23] Rosenberg, Moses K (1977).”Historical Perspective of the Development of Rate Regulation of Title Insurance”. *The Journal of Risk and Insurance*,Vol.44,No.2,pp.193-209.
- [24] Stearns, TM et.al.(1995). ”New Firm Survival : Industry, Strategy, and Location”. *Journal of Business Venturing*, pp.23-42.
- [25] Tunggal, Arif Djohan (1998). Peraturan Perundang-undangan Perasuransian di Indonesia tahun 1992-1997.Harvarindo, Jakarta.
- [26] Wheelen, TL and Hunger, J.David (2006).*Strategic Management and Business Policy*. 10th.ed.: Prentice Hall,Upper Saddle River, New Jersey.