

PROSEDUR PENYELESAIAN KLAIM PADA PT ALLIANZ INDONESIA CABANG MEDAN

Denny Salim¹, Kelvin²

den_salim@yahoo.com¹

Politeknik Unggulan Cipta Mandiri

Abstrak

Klaim asuransi adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan perjanjian. Klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui prosedur penyelesaian klaim kematian pada PT. Allianz Indonesia Cabang Medan. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu metode studi lapangan yang terdiri dari metode observasi, metode wawancara dan metode kepustakaan. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Dalam hal menganalisis data digunakan metode deskriptif. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dapat diambil kesimpulan PT Allianz Indonesia Cabang Medan telah melaksanakan prosedur penyelesaian klaim kematian dengan menerapkan dasar-dasar dalam memberikan penyelesaian yang baik sesuai dengan teori dan standar yang berlaku.

Kata Kunci: Asuransi, Klaim, Prosedur

Abstract

Insurance claim is a format request to the insurance company, to request payment under the terms of the agreement. Insurance claims submitted will be reviewed by the company for its validity and then paid to the insured upon approval. The purpose of this thesis is to investigate the claims settlement procedure in the death of PT Allianz Indonesia Medan Branch, the research methods used by the author in this research is the method of field study consisted of observations, interview and literature method. The type of data used are primary data and secondary data. In case the authors analyzed the data using descriptive methods. Based on the result of the analysis can be concluded PT Allianz Indonesia Medan Branch has carried out death claims settlement procedure by applying the basics to provide a favorable settlement in accordance with theory and applicable standards.

Keywords: Insurance, Claim, Procedure

PENDAHULUAN

Kebutuhan akan jasa asuransi kini makin dirasakan, baik oleh perorangan maupun dunia usaha di Indonesia. Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko yang mendasar seperti risiko kematian, atau dalam menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki. Demikian pula dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya menghadapi berbagai risiko yang mungkin dapat mengganggu kesinambungan usahanya.

Rianto (2012) mengatakan asuransi merupakan sebuah mekanisme perlindungan terhadap pihak tertanggung apabila mengalami risiko dimasa yang akan datang dimana pihak tertanggung akan membayar premi guna mendapatkan ganti rugi dari pihak penanggung.

R.Green menyatakan bahwa Asuransi ialah suatu Lembaga ekonomi yang bertujuan untuk mengurangi suatu risiko, dengan jalan mengkombinasikan dalam suatu pengelolaan sejumlah objek yang cukup besar jumlahnya, yang sehingga kerugian tersebut secara menyeluruh bisa diramalkan dalam batas-batas tertentu.

Setiap orang di dalam usaha untuk mendapatkan baik itu kesejahteraan jasmani ataupun Rohani mulai memikirkan risiko yang mungkin akan terjadi dalam perjalanan hidupnya, baik risiko datangnya dari unsur ketidaksengajaan maupun dari unsur kecerobohan dari manusia itu sendiri. Manusia tidak ingin menderita kerugian dan ia selalu berusaha mencegahnya, ataupun setidaknya mengalihkan risiko itu akan dirasakan manfaatnya setelah memenuhi perjanjian pertanggungan atau dalam praktik perusahaan pertanggungan lebih banyak dikenal dengan kata asuransi jiwa.

Asuransi jiwa adalah program asuransi yang bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap risiko pada jiwa seseorang yang menjadi tertanggung selama masa asuransi terhadap kerugian finansial tak terduga yang disebabkan oleh meninggalnya terlalu cepat atau hidupnya terlalu lama. Misalnya, Jaminan untuk anak atau keluarga, apabila seorang tertanggung telah meninggal dunia sebelum waktunya atau dengan tiba-tiba, si anak tidak akan terlantar dalam hidupnya. Maka dengan menjadi nasabah asuransi jiwa risiko yang mungkin diderita dalam arti kehilangan kesempatan untuk mendapat penghasilan akan ditanggung oleh Perusahaan asuransi. Jika tertanggung tersebut telah meninggal dunia maka tuntutan dari pihak tertanggung dengan adanya kontrak perjanjian antara Perusahaan asuransi dengan adanya kontrak perjanjian antara Perusahaan asuransi dengan tertanggung sebelumnya, akan diurus oleh pihak tertanggung atau ahli waris dengan terlebih dahulu memenuhi prosedur pengajuan klaim kepada Perusahaan asuransi.

Allianz merupakan Perusahaan jasa keuangan multinasional yang berkantor pusat di Munchen, Jerman. Bisnis utamanya adalah asuransi. Pada 2013, Allianz merupakan Perusahaan terbesar ke 25 dunia menurut ukuran gabungan oleh majalah Forbes. Allianz pertama kali berdiri tahun 1890.

Allianz memulai bisnisnya di Indonesia pada tahun 1981. Pada 1989, Allianz mendirikan PT Asuransi Allianz Utama Indonesia, Perusahaan asuransi umum. Pada tahun 1996 Allianz memasuki bisnis asuransi jiwa, asuransi Kesehatan dan dana pension dengan mendirikan PT Asuransi Allianz Life Indonesia. Kini Allianz Indonesia didukung oleh lebih dari 1.200 karyawan dan lebih dari 16.000 tenaga penjualan di lebih dari 100 kantor pemasaran di 53 kota. Kekuatan tersebut ditunjang oleh jaringan mitra perbankan dan mitra distribusi lainnya untuk melayani lebih dari 6 juta tertanggung di Indonesia. Allianz dan Agen/Tenaga Penjualnya telah terdaftar pada dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

METODOLOGI

Teknik penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dengan menerapkan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambar holistik yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan disusun dengan latar belakang ilmiah. Melalui jenis penelitian deskriptif dengan menerapkan pendekatan kualitatif, pendekatan ini bertujuan untuk dapat menjelaskan proses klaim dari mulai prosedur klaim sampai pada Keputusan klaim asuransi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tata Cara Pelaksanaan Perjanjian Asuransi

Syarat-syarat umum sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 dan Pasal 1321 KUH Perdata sedangkan syarat khusus diatur dalam pasal khususnya diatur dalam pasal khususnya diatur dalam Pasal 250 dan Pasal 251 KUHD. Dengan demikian,

berdasarkan pasal-pasal KUH Perdata dan KUHD tersebut ada 5 syarat sahnya perjanjian asuransi yakni :

Kesepakatan

Tertanggung dan penanggung harus mencapai kata sepakat dalam setiap hal menyangkut perjanjian asuransi. Kesepakatan itu pada pokoknya meliputi benda yang menjadi objek asuransi; pengalihan risiko dan pembayaran premi; mengganti kerugian; syarat-syarat khusus asuransi dan jani khusus asuransi. Kesepakatan antara Tertanggung dan penanggung dibuat secara bebas, artinya tidak berada dibawah pengaruh, tekanan atau paksaan pihak tertentu.

1. Kecakapan (Berwenang)

Baik Tertanggung maupun penanggung harus cakap atau wenang melakukan perbuatan hukum. Kewenangan berbuat ini ada yang bersifat subjektif dan ada pula yang bersifat objektif. Kewenangan subjektif artinya kedua belah pihak sudah dewasa, sehat ingatan, tidak berada dibawah pengampuan atau bila berkedudukan sebagai pemegang kuasa, maka haruslah pemegang kuasa yang sah. Sedangkan kewenangan yang bersifat objektif artinya Tertanggung mempunyai hubungan yang sah dengan benda objek asuransi.

2. Objek tertentu

Objek tertentu dalam perjanjian asuransi adalah segala sesuatu yang diperlukan oleh subjek, yakni yang penting menjadi tujuan di dalam membuat suatu perjanjian. Dengan kata lain, dalam perhubungan hukum berupa perjanjian adalah hal 13 yang diwajibkan kepada satu pihak (*debitur*) dan sebaliknya merupakan hakl pada pihak lain (*kreditor*)

3. Sebab yang halal

Sebab yang halal maksudnya adalah isi perjanjian asuransi itu tidak dilarang undang-undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan

4. Ada Kepentingan yang Dapat Di Asuransikan

Pada dasarnya, syarat kelima ini masih ada kaitannya dengan objek asuransi. Mengenai hal ini diatur dalam Pasal 250 KUHD yang menyebutkan bahwa “Apabila seseorang yang telah mengadakan suatu perjanjian untuk diri sendiri atau apabila seorang yang untuknya telah diadakan suatu pertanggungan, pada saat diadakannya pertanggungan itu tidak mempunyai suatu kepentingan terhadap barang yang dipertanggungan, maka si Penanggung tidak diwajibkan memberikan ganti rugi”

Syarat Dan Ketentuan Klaim Asuransi Jiwa PT. Allianz Indonesia

1. Syarat yang harus dipenuhi oleh pihak Tertanggung ketika mengajukan klaim yaitu harus menyediakan kelengkapan berkas berupa:

- a. Surat Kematian
- b. Keterangan kematian yang dibuat atau dikeluarkan oleh lurah atau camat
- c. Keterangan Dokter dan pihak Rumah Sakit (Apabila meninggalnya di Rumah Sakit)
- d. Dokumen pelengkap (Polis asuransi dan formular klaim)
- e. Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk ahli waris.

2. Ketentuan klaim pada PT. Allianz Indonesia yaitu:
 - a. Pengajuan klaim ke Allianz dengan melampirkan persyaratan-persyaratan yang diwajibkan oleh Allianz maksimum 60 hari sejak tertanggung meninggal dunia
 - b. Apabila calon pemegang polis meninggal dunia sebelum polis asuransi terbit (*issued*) maka premi yang diperjanjikan akan dikembalikan apabila premi tersebut sudah dibayar
 - c. Apabila tertanggung meninggal dunia setelah polis terbit dan setelah dokumen diperiksa dan disurvei ternyata tidak ada permasalahan maka Perusahaan asuransi akan menanggung uang pertanggungan jiwa sesuai dengan kontrak kepada ahli waris.
 - d. Setelah dalam 14hari waktu kerja, klaim akan di proses dan bila disetujui maka pembayaran akan ditransfer ke rekening ahli waris.

Prosedur Penyelesaian Klaim PT. Allianz Indonesia

1. Nasabah wajib mengisi formulir klaim yang telah disediakan oleh PT. Allianz Indonesia. Formulir klaim dapat diambil di kantor cabang terdekat nasabah atau formulir klaim dapat diunduh melalui website Allianz yang telah disediakan.
2. Nasabah menyiapkan dokumen pendukung lain yang disertakan dengan formulir klaim. Dokumen pendukung ini biasanya berisi surat keterangan dokter, kwitansi pelunasan atau hasil rontgen sesuai dengan nasabah yang bersangkutan
3. Nasabah menyerahkan formulir klaim dan dokumen pendukung lainnya ke kantor cabang terdekat PT. Allianz Indonesia
4. PT. Allianz Indonesia akan melakukan verifikasi data yang dikirim dan mulai mengajukan proses klaim kepada kantor pusat.
5. Apabila pengajuan klaim diterima, maka PT. Allianz Indonesia akan mengirimkan surat pemberitahuan kepada nasabah untuk proses penyerahan dana klaim.
6. PT. Allianz Indonesia akan mengirimkan surat penolakan apabila klaim ditolak.

KESIMPULAN

Peranan asuransi dalam Pembangunan ekonomi adalah sangat penting sebab Pembangunan ekonomi memerlukan dukungan investasi dalam jumlah yang memadai, sehingga diperlukan usaha yang sungguh-sungguh untuk mengerahkan dana investasi, khususnya yang bersumber dari Tabungan Masyarakat. Sektor asuransi meruakan salah satu sektor yang dijadikan sarana pengumpulan dana dari Masyarakat. Pengumpulan dana ini dilakukan melalui Upaya Perusahaan asuransi untuk mengumpulkan dana dalam bentuk pendapatan premi. Pendapatan premi memegang peranan yang sangat penting dalam usaha asuransi. Pendapatan premi diperoleh Perusahaan asuransi (penanggung) dari nasabah (tertanggung) karena sudah bersedia unuk mengambil alih risiko yang mungkin terjadi dimasa yang akan datang. Dana yang terkumpul dari para nasabah memungkinkan Perusahaan asuransi untuk melakukan investasi, baik investasi terhadap jasa asuransi sendiri maupun untuk investasi dalam bentuk lain diluar jasa asuransi. Investasi dalam jasa asuransi dilakukan dengan cara mengeluarkan berbagai macam produk asuransi. Setiap produk tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap laba Perusahaan asuransi.

Perlindungan hukum bagi pemegang polis dalam akad asuransi jiwa syariah pada PT. Allianz Indonesia diatur pada syarat-syarat khusus polis unit link kontribusi berkala Allianz yaitu cara pembayaran kontribusi dapat dilakukan secara tahunan,

semsteran, kuartalan atau bulanan. Apabila dalam masa asuransi peserta meninggal dunia, maka Perusahaan akan membayarkan masalah asuransi sebesar yang tercantum dalam data polis ditambah masalah investasi berupa saldo nilai investasi yang ada dalam polis sampai dengan tanggal disetujuinya klaim.

DAFTAR PUSTAKA

- Ana Ihsana. Sistem Operasional Unit Link Pada PT. Allianz Life Indonesia (Syariah)" disertai program sarjana Ekonomi Islam, Jakarta, 2010
- H. Mashudi, Moch Chidir (Alm). 1998. Hukum Asuransi. Bandung.
- I Wayan Puspadaya, wawancara dengan penulis, Allianz Life Indonesia, Lampung
- Kountur, Ronny (2004). Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. PPM. Jakarta
- Muhammad, Abdulzakir. 1994. Pengantar Hukum Pertanggunggaan. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Myallisya, [https://googleweblight.com /iu=https://myallisya.com/-benefit-agen asuransi di Allianz Starnetwork&hl = id-ID & geid = 1039 \(ON-Line\)](https://googleweblight.com/?u=https://myallisya.com/-benefit-agen-asuransi-di-Allianz-Starnetwork&hl=id-ID&geid=1039), tanggal 9 April 2018 [www. Allianz-life.com](http://www.Allianz-life.com)