

PENETAPAN PELAKSANAAN PROSES GANTI RUGI KLAIM TERJADINYA RESIKO PADA PT. PRUDENTIAL INSURANCE MEDAN

²Siti Asyraini
Fakultas Ekonomi
Universitas Amir Hamzah

²Joko Prayogi
Fakultas Ekonomi
Universitas Amir Hamzah

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penetapan pelaksanaan proses ganti rugi klaim terjadinya resiko pada PT. Prudential Insurance Medan. Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah deskriptif dan deduktif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara dan studi dokumentasi. Populasi dalam penelitian adalah seluruh langganan (pemegang polis) pada PT. Prudential Insurance Medan karena pelaksanaan suatu sistem manajemen prosedur pelayanan terhadap ganti rugi hanya diketahui oleh pelanggan dilingkungan perusahaan tersebut. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 5 (lima) orang tertanggung Insurance Terbuka Medan.

I. PENDAHULUAN

Adapun resiko-resiko yang timbul yang tidak diinginkan dan diluar kemampuan manusia adalah bencana alam, kebakaran, kecelakaan dan lain sebagainya. Oleh sebab itu manusia akan selalu berusaha agar dapat mengatasi kerugian yang timbul akibat adanya kejadian diluar jangkauan manusia itu sendiri, minimal dapat mengurangi atau memperkecil kerugian yang akan diderita dan hal ini hanya dapat diatasi dengan mengasuransikan harta benda yang dimiliki.

Belum banyak orang yang mengerti dan memahami arti pentingnya asuransi. Karena pada umumnya perusahaan asuransi tersebut akan mengganti kerugian-kerugian yang akan diderita oleh tertanggung sesuai dengan apa yang diasuransikannya tersebut. Apabila semua orang telah memahami arti pentingnya

asuransi, maka akan tercapailah apa yang dinamakan asuransi minded, yaitu suatu kebiasaan dimana orang akan gemar mengasuransikan harta bendanya.

Adapun alasan penulis memilih judul “ Penetapan Pelaksanaan Proses Ganti Rugi Klaim Terjadinya Resiko Pada PT. Prudential Insurance Medan adalah sebagai berikut:

1. Masalah perhitungan ganti rugi sangat menarik perhatian penulis karena diperlukan cara perhitungan yang cermat agar tidak merugikan pihak tertanggung, sehingga tertanggung tidak merasa dirugikan dengan mengasuransikan apa yang telah diasuransikannya.
2. Masalah asuransi perlu diketahui, karena asuransi merupakan salah satu jalan bagi kita untuk dapat mengamankan harta benda kekayaan kita, minimal dapat mengurangi/memperkecil kerugian yang akan diderita akibat adanya suatu peristiwa atau malapetaka.
3. Banyaknya jenis-jenis asuransi kerugian yang terdapat di Indonesia, sehingga bentuk dan cara perhitungannya bermacam-macam.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian dan Prinsip Asuransi

Wirjono Prodjodikoro (1996, hal.34) mengatakan “Asuransi atau dalam bahasa Belanda “verzekering” berarti pertanggungan. Maksud dalam pertanggungan tersebut akan ada dua pihak yang tersangkut didalamnya yaitu tertanggung dan penanggung.

Pengertian asuransi yang telah dirumuskan dalam pasal 246 KUH Dagang adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri dengan seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu dan tak terduga.

Radiks Purba (1996, hal. 150) mengatakan beberapa prinsip utama dalam pertanggungan pengangkutan yaitu:

1. Insurable interest.

Prinsip ini merupakan kepentingan yang dapat dipertanggungkan.

2. Principle of Indemnity.

Prinsip ini dimaksudkan agar si tertanggung mendapatkan ganti rugi yang sepantasnya.

3. Good Faith

Prinsip ini dimaksudkan adalah kepercayaan, yang mana kepercayaan tidak disalahgunakan oleh si tertanggung atau calon tertanggung.

2.2. Beberapa Macam Asuransi.

Menurut Abdul Muis (1996, hal. 36) secara garis besarnya asuransi itu dibedakan atas:

1. Pertanggungan kerugian (Schade verzekering) yaitu prestasi dalam bentuk pengganti kerugian sepanjang ada kerugian maka dikatakan pertanggungan kerugian.
2. Pertanggungan sejumlah uang (Sommen Verzekering) yaitu suatu pertanggungan sejumlah uang dengan Persoons verzekering pada umumnya sama karena merupakan pertanggungan atas hidup atau jiwa seseorang, atas kesehatan seseorang terhadap invalid seseorang yang pada pokoknya mengenai pribadi seseorang yang sama juga halnya dengan pertanggungan sejumlah uang.

Menurut pasal 247 KUH Dagang dapat kita temui macam-macam asuransi yaitu:

1. Asuransi terhadap bahaya kebakaran.
2. Asuransi terhadap bahaya yang mengancam hasil pertanian yang belum panen.
3. Asuransi jiwa
4. Asuransi terhadap bahaya laut.
5. Asuransi terhadap bahaya yang mengancam pengangkutan di darat dan perairan darat.

Menurut Emmy Pangaribuan Simanjuntak (1990, hal.17) “Dalam asuransi ini tersimpul adanya suatu paksaan, biasanya dilakukan oleh pihak Pemerintah terhadap orang-orang tertentu”. Adapun asuransi yang dimaksudkan yaitu:

1. Asuransi Sosial Tenaga Kerja (ASTEK)
2. Tabungan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN)
3. Asuransi Kesehatan Pegawai Negeri (ASKES)
4. Asuransi Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI)
5. Pertanggungan wajib kecelakaan penumpang.
6. Asuransi kecelakaan lalu lintas.

2.3. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam pembahasan penelitian ini adalah suatu sikap organisasi yang dalam perannya adalah bersifat melayani. Dalam sikap melayani perusahaan (organisasi) tersebut tidak dapat berdiri sendiri hanya sebatas dalam kegiatannya saja tetapi ia harus didukung oleh suatu konsep yang sejalan atau mendukung dari usaha pelayanan yang diberikannya.

2.4. Perhitungan Ganti Rugi di Bidang Asuransi

Apabila pada saat penutupan asuransi mempergunakan coinsurance clause, maka untuk menetapkan jumlah ganti rugi yang dapat diganti pihak asuransi dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Polis}}{\text{Harga Pasar} \times \text{Coinsurance Clause}} \times \text{Kerugian}$$

Contoh:

Pada tanggal 15 Januari 1986 terjadi kebakaran dalam gudang PT. Soka. Barang-barang yang dipertanggungkan pada perusahaan asuransi senilai Rp. 120.000.000,-. Team ahli penilai datang untuk menetapkan nilai kerugian pada tanggal 25 Januari 1986, dalam gudang tersebut persediaan sejumlah 24 ton, sedang neraca pertanggal 1 januari 1986 menunjukkan persediaan sebanyak 60 Ton, dari pembukuan diperoleh keterangan sebagai berikut:

Pembelian tanggal 1 s/d 15 Januari 1986	50 Ton
Penjualan tanggal 1 s/d 15 januari 1986	80 Ton
Penjualan Return	4 Ton

Pembelian Return	2 Ton
Pembelian tanggal 15 s/d 25 Januari 1986	30 Ton
Penjualan tanggal 15 s/d 25 Januari 1986	15 Ton
Penjualan Return	1,5 Ton
Pembelian Return	0,5 Ton

Biaya untuk lolos adjuster Rp. 2.000.000,- sedang harga pasar barang dagangan tersebut pada saat kebakaran adalah Rp. 3.000,- per kilo atau Rp.3.000.000,- per Ton dan nilai penjualan sisa barang terbakar Rp.1.000.000,-. Ditanya berapa jumlah ganti rugi yang dibayar oleh pihak perusahaan asuransi kepada PT.Soka sebagai tertanggung, dimana pada saat penutupan asuransi tidak melalui agen.

Untuk menghitung jumlah ganti Rugi yang harus dibayarkan oleh pihak asuransi yaitu:

a. Menghitung nilai persediaan pada saat kebakaran.

Persediaan 1 Januari 1986	60 Ton
Pembelian 1 s/d 15 Januari 1986	:50 Ton
Pembelian Return	: <u>2 Ton</u>
Pembelian bersih	<u>48 Ton</u>
Yang tersedia untuk dijual	108 Ton
Penjualan 1 s/d 15 Januari 1986	: 80 Ton
Penjualan Return	: <u>4 Ton</u>
Penjualan Bersih	<u>76 Ton</u>
Persediaan tanggal 15 Januari 1986	32 Ton

b. Menghitung nilai sehat

$$\text{Nilai sehat} = 32 \text{ Ton} \times \text{Rp. } 3.000.000,- = \text{Rp. } 96.000.000,-$$

c. Menghitung persediaan yang terbakar:

Persediaan 15 Januari 1986	32 Ton
Pembelian 15 s/d 25 Januari 1986	: 30 Ton
Pembelian Return	: <u>0,5 Ton</u>
Pembelian Bersih	<u>29,5 Ton</u>
Persediaan barang untuk dijual	61,5 Ton
Penjualan 15 s/d 25 Januari 1986	: 15 Ton

Penjualan Return	: <u>1,5 Ton</u>
Penjualan Bersih	<u>13,5 Ton</u>
Persediaan yang ada pada 25 Januari 1986	48 Ton
Persediaan yang ada digudang	<u>24 Ton</u>
Persediaan Yang Terbakar	24 Ton

d. Menghitung jumlah nilai kerugian:

Nilai kerugian yang terbakar:

24 Ton x Rp. 3.000.000,-	Rp. 72.000.000,-
Biaya Loss Adjuster	<u>Rp. 2.000.000,-</u>
Nilai kerugian sementara	Rp. 74.000.000,-

Penjualan sisa yang terbakar	<u>Rp. 1.000.000,-</u>
Nilai kerugian seluruhnya	Rp. 73.000.000,-

e. Menghitung kerugian seluruhnya

Persentase kerugian adalah hasil bagi nilai kerugian dengan nilai sehat dikali dengan seratus persen yaitu:

$$\frac{\text{Rp. 73.000.000,-}}{\text{Rp. 96.000.000,-}} \times 100 \% = 76 \%$$

Rp. 96.000.000,-

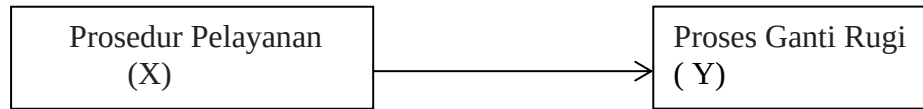
Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai sehatnya Rp. 96.000.000,-, sedang nilai pertanggungan sebesar Rp.120.000.000 karena nilai sehat lebih kecil dari nilai polis, maka pihak asuransi akan membayar ganti rugi kepada PT. Soka berdasarkan dari nilai sehatnya dikalikan dengan besarnya persentase kerugian dan apabila dilihat perhitungannya akan nampak sebagai berikut:

Persentase kerugian x Nilai sehat

$$76 \% \times \text{Rp. 96.000.000} = \text{Rp. 73.000.000,-}$$

Jadi jumlah ganti rugi yang harus dibayar pihak asuransi adalah sebesar Rp.73.000.000,-

Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah tentang Penetapan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan terhadap Proses Ganti Rugi Klaim terjadinya resiko. Maka dapat ditarik suatu kerangka berpikir dengan bagan sebagai berikut :



Gambar 1
Kerangka Berpikir

III. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana penetapan pelaksanaan proses ganti rugi klaim terjadinya resiko pada PT. Prudential Insurance Medan

IV. Metode Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT. Prudential Insurance Medan yang beralamat di Jalan Iskandar Muda Medan. Waktu penelitian dilakukan oleh penulis yaitu dari tanggal 12 Juni sampai dengan 07 Juli 2010. Dalam penelitian ini, adapun teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik deskriptif dan deduktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan studi dokumentasi.

4.1. Populasi dan Sampel

4.1.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh langganan (pemegang polis) pada PT. Prudential Insurance Medan, karena pelaksanaan suatu sistem manajemen prosedur pelayanan terhadap ganti rugi hanya diketahui oleh pelanggan dilingkungan perusahaan tersebut.

4.1.2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 5 (lima) orang tertanggung Insurance Terbuka Medan, yaitu:

1. Bapak Sukirman Usia 56 Tahun tertanggung pada polis kebakaran.
2. Bapak H. Iwan Hutagalung Usia 36 Tahun tertanggung pada polis kebakaran.
3. Bapak Chandra Halim Usia 41 Tahun tertanggung pada polis mobil.
4. Ibu Hj. Suryanti Usia 35 tahun tertanggung pada polis Kebakaran.
5. Bapak H. Yusnan Usia 55 Tahun tertanggung pada polis kebakaran.

4.2. Definisi Operasional Variabel.

Untuk mengarahkan penelitian ini penulis mengambil definisi operasional dari variabel penelitian yaitu:

1. Variabel Bebas (X) : Prosedur Pelayanan, adalah suatu tatanan, aturan yang dituangkan dalam suatu sistem administrasi kepada pihak tertanggung yang menuntut ganti rugi kepada perusahaan pertanggungan.
2. Variabel Terkait (Y) : Proses Ganti Rugi adalah suatu bentuk penataan terhadap hak-hak tertanggung dalam menerima ganti rugi atas terjadinya resiko sebagaimana yang dipertanggungkannya.

V. Pembahasan

5.1. Analisa dan Evaluasi Perhitungan Tarif.

Dalam teori kita mengenal bahwa penentuan dan perhitungan tarif dikenakan berbagai jenis biaya antara lain premi dasar terhadap objek pertanggungan berdasarkan rate yang digunakan, pajak penjualan, materai, biaya polis dan provisi penutup apabila penutupan asuransi dilakukan oleh agen/makelar.

Sedangkan dalam praktek yang terdapat di PT. Prudential Insurance Cabang Medan hanya digunakan premi dasar, biaya materai (sesuai dengan ketentuan yang berlaku) dan biaya administrasi polis.

Dalam menentukan tarif premi yang dibebankan kepada yang bertanggung untuk masing-masing jenis asuransi sudah ada tabel/petunjuk untuk menghitungnya. Tabel/petunjuk tersebut ditetapkan oleh Dewan Asuransi Indonesia yang mana dewan ini anggotanya adalah seluruh perusahaan asuransi yang ada.

Tabel tarif premi untuk semua jenis asuransi adalah ditentukan sebesar %(promil) bukan dalam bentuk %(persen), hal ini dapat terjadi karena menurut perhitungan dari para ahli asuransi, terjadi suatu keraguan/klaim dari asuransi yang ditutup adalah dua, tiga, lima atau enam berbanding seribu yang akan terjadi dalam tiap tahunnya untuk suatu resiko tertentu.

5.2. Analisa dan Evaluasi Perhitungan Penyelesaian Ganti Rugi.

Dalam teori kita mengenal bahwa jumlah kerugian ganti rugi yang diterima oleh tertanggung dihitung dengan rumus yaitu jumlah kerugian dibagi dengan nilai sehat dikali dengan seratus persen dan hasilnya sama dengan persen kerugian, kemudian persentase kerugian ini dikali dengan jumlah kerugian yang sebenarnya, dan rumus ini berlaku untuk semua jenis asuransi kebakaran.

Dalam prakteknya rumus diatas juga dipakai hanya saja dibantu oleh loss adjuster untuk klaim yang jumlahnya relatif besar. Apabila kerugian/klaim yang terjadi relatif kecil (nilai pertanggungan kecil) jasa loss adjuster tidak dipergunakan cukup hanya ditaksir oleh bahagian klaim Cabang Medan.

Dalam hal penyelesaian klaim untuk jenis asuransi pengangkutan, jumlah yang dibayarkan adalah sebesar nilai barang yang mengalami kerusakan ditambah laba yang diharapkan, serta ongkos pengangkutan barang yang dibayar.

Dalam asuransi Cash In Transit, apabila terjadi klaim, maka jumlah kerugian yang dibayar adalah sebesar jumlah uang yang hilang akibat dari perampasan, penodongan, kecelakaan alat pengangkutnya.

Dalam asuransi Contractor's All Risk, jumlah kerugian yang dibayarkan kepada pihak tertanggung adalah sebesar biaya-biaya yang telah dikeluarkan oleh kontraktor yang bersangkutan sampai saat terjadinya kerugian.

Penggantian kerugian untuk asuransi Erection All Risk, maka yang diganti adalah sebesar nilai mesin-mesin, aktiva tetap yang mendukung selesainya suatu bangunan/gedung, dimana mesin-mesin/aktiva tetap ini mengalami kerusakan/kerugian yang disebabkan dari pihak luar sedangkan kerusakan/kerugian yang ditimbulkan oleh mesin-mesin/aktiva tetap itu sendiri tidak akan mendapatkan ganti rugi dari pihak perusahaan asuransi.

VI. KESIMPULAN

6.1. KESIMPULAN

1. PT. Prudential Insurance Cabang Medan merupakan suatu perusahaan jasa yang bergerak dibidang asuransi, khususnya asuransi kerugian.
2. Asuransi adalah merupakan suatu perjanjian antara kedua belah pihak, dimana pihak yang satu sebagai Penanggung, dan pihak yang lainnya sebagai Tertanggung. Adapun pihak tertanggung mengharapkan adanya suatu ganti rugi kerugian atas kemungkinan-kemungkinan terjadinya peristiwa yang mengakibatkan adanya kerugian, dimana kerugian tersebut belum dapat diketahui secara pasti akan terjadinya dan bukan merupakan unsur kesengajaan.
3. Atas kontra-prestasi yang diberikan oleh pihak perusahaan asuransi, tertanggung wajib membayar sejumlah premi sesuai dengan tarif yang telah ditentukan ditambah biaya-biaya polis dan materai.
4. Apabila setiap tertanggung benar-benar menyadari dan menghayati arti pentingnya asuransi, maka setiap tertanggung akan mengasuransikan seluruh kekayaan harta benda yang dimilikinya, apalagi tarif premi yang dibebankan kepada tertanggung adalah jauh lebih kecil jika dibandingkan dengan besarnya jumlah pertanggungan.
5. Apabila tertanggung dapat menunjukkan bukti-bukti kebenaran atas kerugian yang dideritanya maka pihak asuransi akan memberikan ganti rugi sesuai dengan keinginan tertanggung, sejauh tidak menyimpang dari

aturan-aturan permainan dan perjanjian-perjanjian yang telah disepakati bersama pada saat penutupan polis asuransi.

6.2. SARAN

1. Untuk menjaga obyektifnya bukti-bukti yang diberikan oleh pihak tertanggung pada saat terjadinya klaim, hendaknya diadakan suatu badan khusus menangani masalah bukti-bukti yang diperlukan perusahaan asuransi pada saat terjadinya suatu klaim.
2. Hendaknya dalam penyelesaian ganti rugi, perusahaan asuransi senantiasa mempercepat proses penyelesaian klaim/ganti rugi, agar tertanggung tidak kecewa dan gemar untuk mengasuransikan segala harta benda yang dimilikinya, sehingga dapat tercapainya asuransi minded.
3. Untuk mencegah resiko-resiko yang besar terhadap barang yang ditanggung pada perusahaan, hendaknya diadakan seleksi resiko yang benar-benar selektif, agar pihak re-asurader dapat mempercayai hasil survey yang telah dilakukan pihak perusahaan asuransi sebagai tertanggung.

Hendaknya pada saat penyerahan polis kepada tertanggung disertai dengan penjelasan-penjelasan, maupun keterangan-keterangan, sehingga tertanggung benar-benar mengerti akan hak dan kewajibannya, apabila suatu saat terjadi kerugian/kerusakan

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini (1996), *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Angkasa
- Indonesia, Dewan Asuransi (1994), *Penuntun Keagenan Asuransi Jiwa*. Bandung: Alumni
- Kaihatu, J. (1994), *Pengantar Asuransi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

- Muhammad, Abdulkadir (1998), *Pokok-Pokok Hukum Pertanggungungan*. Bandung: Alumni
- Poerwadarminta, W.J.S. (1994), *Kamus Umum bahasa Indonesia*. Jakarta: PN. Balai Pustaka
- Prodjodikoro, Wirjono, (1996), *Hukum Asuransi di Indonesia*. Jakarta: PT. Intermasa.
- Purba, Radiks, (1996), *Pengetahuan Perdagangan Luar Negeri Indonesia Prosedur dan Praktek Lalu Lintas Devisa Ekspor dan Impor Inklaring dan Uitklaring Asuransi dan Klaim Modal dan Jasa*. Jakarta: Pustaka Dian.
- Purwosutjipto, H.M.N. (1993), *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Simanjuntak, Emmy P. (1990), *Hukum Pertanggungungan dan Perkembangannya*. Yogyakarta: Seksi Hukum Dagang FH-UGM.
- Surakhmad, Winarno, (1992), *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar Metode dan Teknik*. Bandung: Tarsito.