

Evaluasi Prosedur Pelaksanaan Klaim Asuransi *Public Liability* Pada
PT. Jasaraharja Persero Padang Sidempuan Tk II

¹Siti Nur Elida Asma Hari, ²Rahmi Syahriza

¹Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, elidaasmahari@gmail.com

²Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, rahmi.syahriza@uinsu.ac.id

Abstract

If a customer is slow to pay the premium to the company, the company may refuse to delay paying the claim to the customer, and may even terminate the contract or agreement that has been concluded with the insured. The purpose of this study is to determine how the procedure for the implementation of liability insurance claims at PT Jasaraharja Persero padang Sidempuan Tk II so that companies with customers can cooperate in a good way, then it will be continued by evaluating the procedure for implementing the claims of PT Jasaraharja Persero padang Sidempuan Tk II effective for PT Jasaraharja Persero padang Sidempuan Tk II. This type of research uses the type of descriptive research, the implementation of research conducted at PT Asuransi Jasaraharja Persero padang Sidempuan Tk II with data collection methods, namely observation and internship in the company, hence the conclusion that the procedure for implementing the claim carried out is less considered and effective. The application of actuarial science in the implementation of claims will help the company in recording so that it is easy to verify customer data that is still registered in the policyholder at PT Jasaraharja Persero padang Sidempuan Tk II.

Keywords: Execution Of Claims, Public Liability.

Pendahuluan

Resiko kecelakaan bisa ada dimana saja, akan merugikan kita sendiri, baik di tempat wisata, karena bisa saja faktor pengawasan yang kurang memadai di tempat wisata tersebut. Seharusnya wisatawan yang datang diperhatikan dengan baik, agar kenyamanan terjangkau di tempat wisata, hal itu akan diwujudkan pemberian asuransi kecelakaan pada wisatawan dan yang bekerja di tempat wisata dan bekerja sama dengan pihak perusahaan PT Jasaraharja apabila terjadi kecelakaan di tempat wisata. PT Jasaraharja Persero padang Sidempuan Tk II itu anak perusahaan asuransi kecelakaan hanya saja PT Jasaraharja Persero padang Sidempuan Tk II dibawah naungan BUMN dilindungi pemerintahan, jadi tempat wisata harus membayar preminya kepada pihak PT Jasaraharja. PT Jasaraharja harus fokus juga kepada wisata harus pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah, PT Jasaraharja Persero padang Sidempuan Tk II mengurangi segala kerugian kecelakaan.

PT Jasaraharja Persero padang Sidempuan memiliki produk public Liability, public Liability adalah asuransi memberi perlindungan pihak pelanggan atas kejadian kecelakaan ditempat wisata memberikan santunan meninggal dunia/cacat tetap dan pemberian pengobatan pembayaran premi bisa menyebabkan perusahaan asuransi menunda pembayaran klaim. Perusahaan asuransi dituntut untuk tidak melakukan tindakan yang menyebabkan pembayaran klaim tertunda sesuai dengan pasal 37 ayat (1) Peraturan OJK Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah, yaitu penyelesaian pembayaran klaim dengan penanganan klaim yang cepat sederhana, mudah diakses, dan adil (Danistha & Djuwityastuti, 2019) Perusahaan bisa menolak untuk membayar klaim kepada pelanggan, bahkan bisa

memutuskan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati dengan pihak tertanggung Perusahaan perlu memperketat pengajuan klaim dengan memperhatikan prosedur pelaksanaan klaim yang ada di PT Asuransi Jasaraharja Persero padang sidempan tk II.

PT. Jasa Raharja (Persero) Padang sidempan tk II sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibawah Departemen Keuangan adalah badan usaha yang bergerak dalam bidang asuransi sosial. Sebagai lembaga di bidang asuransi sosial, PT. Jasa Raharja (Persero) padang sidempan tak pernah berhenti dalam memaksimalkan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Selain itu PT. Jasa Raharja padang sidempan tk II juga melayani pembayaran klaim santunan atas kecelakaan lalu lintas. Salah satu penerapan strategi tersebut adalah dengan di terapkannya kualitas pelayanan di PT. Jasa Raharja (Persero) yang bernama nilai keadilan yang di rasakan pelanggan. Hal ini menimbulkan adanya keluhan bagi pelanggan terhadap perusahaan sebagai respon atas kegagalan pada pemberian pelayanan di sektor jasa. Kegagalan dalam memberikan pelayanan yang terbaik yang dilakukan perusahaan pada sektor jasa. Dalam hal ini pelanggan yang melakukan komplain terhadap perusahaan secara langsung atas kegagalan servis yang diterima oleh pelanggan, Sehingga dibutuhkan penanganan atas keluhan yang di ajukan oleh pelanggan terhadap perusahaan. Penanganan yang efektif dibutuhkan oleh perusahaan untuk memberikan solusi terbaik bagi permasalahan pelanggan dan hubungan timbal balik yang meliputi kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2016), Keadilan interaksional terjadi ketika pelanggan diperlakukan dengan baik, ramah, empati, jujur, perhatian, sopan, dan hormat disertai permintaan maaf dalam proses pemulihan kegagalan Pelayanan tanpa adanya pemenuhan syarat bentuk keadilan ini. proses pemulihan kegagalan pelayanan tidak akan berhasil dalam menjaga hubungan penyedia layanan dengan pelanggan, Dan hasil dari proses pemulihan itu akan tetap buruk, bahkan dapat lebih buruk dari awalnya bahwa keadilan interaksional berpengaruh positif pada kepuasan dan kepercayaan pelanggan. dalam Islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan terbaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri, sebagaimana firman Allah Swt: "Jika kamu berbuat baik, (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri. (Q.S AL ISRA : 7).

Landasan Teori

Evaluasi

Kata evaluasi berasal dari Bahasa Inggris evaluation yang mengandung kata dasar value "nilai". Kata value atau nilai dalam istilah evaluasi berkaitan dengan keyakinan bahwa sesuatu hal itu baik atau buruk, benar atau salah, kuat atau lemah, cukup atau belum cukup, dan sebagainya. Evaluasi dapat diartikan sebagai suatu proses mempertimbangkan suatu hal atau gejala dengan mempergunakan patokan-patokan tertentu yang bersifat kualitatif, misalnya baik tidak baik, kuat lemah, memadai tidak memadai, tinggi rendah, dan sebagainya Menurut Suchman memandang evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Sedangkan menurut Djaali dan Pudji mengemukakan bahwa pengertian evaluasi adalah proses memperhitungkan sesuatu yang berlandaskan kriteria atau tujuan yang sudah ditetapkan yang selanjutnya diiringi dengan pengambilan keputusan atas obyek yang dievaluasi. Pengertian permintaan adalah banyaknya jumlah barang yang diminta pada suatu pasar tertentu dengan tingkat harga dan pada tingkat pendapatan tertentu. Dengan kata lain permintaan bisa terjadi pada saat konsumen memiliki kebutuhan akan barang tersebut dan juga memiliki daya beli untuk

mendapatkan produk tersebut. Permintaan yang didukung kekuatan daya beli dikenal dengan istilah efektif, sedangkan permintaan hanya didasarkan dengan kebutuhan permintaan potensial. Dari pengertian permintaan di atas permintaan dapat disimpulkan bahwa, permintaan merupakan adanya permintaan seseorang pada suatu barang atau jasa pada waktu dan tempat tertentu yang akan diperoleh jika hal tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harga yang telah disepakati bersama.

Evalasi Menurut Perspektif Islam

Evaluasi santuna dalam perspektif islam dalam perspektif islam, kesadaran bahwa manusia merupakan makhluk yang di ciptakan sebagai hamba semata-mata mengabdikan diri kepada Allah Swt. Dan dalam waktu yang samasebagai khalifah yang mendapatkan amanah untuk mengelola suatu perusahaan, meraih keselamatan dan kemaslahatan dunia dan akhirat adalah keyakinan yang melandasi semua perilaku untuk amah untuk semua kaum muslimin.

Prosedur

Prosedur merupakan faktor yang sangat penting dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan dan tidak hanya dalam bidang kegiatan operasional tetapi juga dalam bidang pekerjaan kantor. Kata prosedur berasal dari bahasa inggris procedure yang artinya adalah cara, jalan, tatacara, aturan, ketentuan yang dipakai (Purba, Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bagian Umum Badan Pemberdayaan Usaha Milik Daerah Kabupaten Sragen, Surakarta, 2014). Prosedur adalah suatu kegiatan krelikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi Asuransi dalam Undang-Undang No. 2 Th 1992 tentang usaha perasuransian adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan Menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran berulang-ulang.

Pelaksanaan Klaim

Klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak tertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak tertanggung, ketika terjadi musibah yang diderita oleh pihak tertanggung, maka perusahaan akan menyerahkan klaim yang di ambil tertanggung.

Asransi

Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak dalam perjanjian pihak pertama memilik keharusan membayar iuran (premi), sementara pihak kedua berkeharusan untuk memberikan jaminan perlindungan sepenuhnya kepada pihak yang membayar iuran tersebut apabila sewaktu-waktu apabila terjadi sesuatu yang menimpa pihak pertama sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat atau disepakati. Asuransi merupakan sistem bisnis yang memberikan jaminan perlindungan bagi nasabah yang berupa penggantian atas kerugian yang dideritanya. Sedangkan pada prinsip asuransi adalah mekanisme proteksi atau perlindungan dari suatu resiko kerugian keuangan dengan cara mengalihkan

resiko pada pihak yang lain. Asuransi atau pertanggung jawaban adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak menanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan pergantian pada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan. Asuransi memang tidak dapat menghentikan resiko yang mungkin akan terjadi menimpa nasabah maupun keluarga dan aset nasabah.

Setelah mengetahui beberapa pengertian asuransi di atas dapat disimpulkan bahwa dalam perjanjian asuransi minimal terlibat pihak pertama yang sanggup menanggung atau menjamin bahwa pihak lain mendapat pergantian dari suatu kerugian yang mungkin akan diderita akibat dari suatu peristiwa yang belum tentu terjadi. .

Public liability

Pasal 246 kitab undang-undang hukum dagang (KUHD) menyebutkan bahwa asuransi atau pertanggung jawaban adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri dengan seseorang tertanggung dengan menerima uang premi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan. Polis asuransi kecelakaan diri untuk wisatawan PT Jasaraharja Persero (No: JRP.0093.002) setelah pengajuan klaim selesai, maka hal selanjutnya dilakukan yaitu proses pembayaran klaim dengan ketentuan polis. Pembayaran dapat berupa tunai, dilakukan secara transfer rekening, cek atau giro atau perbaikan/penggantian ataupun pemulihan kembali objek asuransi yang mengalami kerusakan ditempat wisata.

Metode Penelitian

Dalam hal ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dimana peneliti menggambarkan atau mengurangi keadaan masyarakat sebagai instrument dalam memahami makna interaksi antara manusia dalam mengusahakan haknya untuk mengurangi kerugian pengunjung dan tempat wisata. Penelitian ini khusus membahas tentang “Evaluasi Prosedur Pelaksanaan Klaim Asuransi Public Liability Pada Jasaraharja Persero Padang Sidempuan Tk II.

Hasil dan Pembahasan

Evaluasi prosedur pelaksanaan klaim asuransi liability pada Pt jasaraharja persero padang sidempuan tk II.

Prosedur pelaksanaan klaim yang dilakukan PT Asuransi Jasaraharja Putera mengikuti prosedur yang telah ditentukan. Berdasarkan Polis Asuransi Public Liability (No JRP 0093.002) permintaan santunan/penyelesaian klaim asuransi harus diajukan sendiri oleh korban atau ahli warisnya (tidak boleh menggunakan perantara) dengan menggunakan formulir (data isian). Prosedur pelaksanaan klaim dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut (Sofia, 2017):

1. Menghitung santunan/ganti rugi dalam hal terjadi kematian
2. Menghitung santunan/ganti rugi dalam hal keadaan cacat tetap.
3. Menghitung biaya pengobatan dan perawatan dokter.

Langkah-langkah tersebut dilakukan oleh bagian klaim setelah menerima berkas/dokumen pengajuan klaim pelanggan dari bagian administrasi. Proses perhitungan santunan/ganti rugi dan biaya tersebut kemudian dilanjutkan dengan membuat nota yang berisikan total klaim yang kemudian dapat dicairkan kepada bagian keuangan untuk diotorisasi sebelum diserahkan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil dari prosedur pelaksanaan klaim PT Jasaraharja di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur pelaksanaan klaim yang dilakukan kurang memadai dan efektif. Prosedur pelaksanaan

klaim PT Jasaraharja dinilai kurang efektif karena prosedur yang dilakukan hanya sebatas pengumpulan berkas/dokumen dari pelanggan yang kemudian dilanjutkan dengan tahap perhitungan santunan/ganti rugi dan biaya yang dapat diklaim. Pencatatan datanya kurang akurat dan maksimal menyebabkan pelaksanaan klaim mengalami masalah yang memungkinkan terjadi kecurangan atau manipulasi data. Penerapan ilmu akuntansi dalam melaksanakan klaim akan membantu perusahaan dalam melakukan pencatatan sehingga mudah untuk memverifikasi data pelanggan yang masih terdaftar dalam pemegang polis di PT Asuransi Jasaraharja Persero.

Prosedur pembayaran klaim asuransi liability atau public liability pada PT Asuransi Jasaraharja Putera dapat dilaksanakan sebagai berikut.

1. Setelah proses verifikasi berkas dan data, bagian klaim kemudian menyerahkan berkas dan data tersebut ke bagian keuangan untuk dicocokkan pada buku hutang. Tujuannya untuk melihat apakah jumlah nominal pada berkas tagihan (kwitansi) sesuai dengan pengajuan klaim yang ada di PT Asuransi Jasaraharja Persero.
2. Apabila telah sesuai selanjutnya dilakukan penginputan data sesuai dengan berkas dan data mendaftar asuransi.
3. Setelah semua data diinput, bagian keuangan membuat bukti pengeluaran rangkap tiga. Satu diserahkan ke bagian kasir, satu diserahkan ke bagian administrasi, dan satu sebagai arsip.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari prosedur pelaksanaan klaim PT Jasaraharjadiatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur pelaksanaan klaim yang dilakukan kurang memadai dan efektif. Prosedur pelaksanaan klaim PT Jasaraharja dinilai kurang efektif karena prosedur yang dilakukan hanya sebatas pengumpulan berkas/dokumen dari pelanggan yang kemudian dilanjutkan dengan tahap perhitungan santunan/ganti rugi dan biaya yang dapat diklaim. Pencatatan datanya kurang akurat dan maksimal menyebabkan pelaksanaan klaim mengalami masalah yang memungkinkan terjadi kecurangan atau manipulasi data. Penerapan ilmu akuntansi dalam melaksanakan klaim akan membantu perusahaan dalam melakukan pencatatan sehingga mudah untuk memverifikasi data pelanggan yang masih terdaftar dalam pemegang polis di PT Asuransi Jasaraharja.

Saran.

1. PT asuransi jasaraharja adalah harus bekerjasama dengan nasabah agar bisa terkendalikan dengan perusahaan agar tidak ada masalah kepada nasabah dengan perusahaan.
2. PT Asuransi Jasaraharja hendaknya mensosialisasikan mengenai jenis asuransi yang dimiliki kepada pelanggan supaya tidak terjadi kesalahpahaman yang menyebabkan proses pelaksanaan klaim menjadi terhambat atau menunggu waktu yang lama untuk mengklaimnya.
3. PT Asuransi Jasaraharja perlu menambah unit/bagian yang menangani pembukuan dan pencatatan dalam pelaksanaan klaim, catatan buku harian, laporan keuangan.

Daftar Pustaka

- Adiwarman.2007, *Ekonomi Makro Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ajat Rukajat ,*Tekniks Evaluasi Pembelaaran*,Deepublish;Yogyakarta, 2018.
- Andi,Prastowo. 2011. *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Yogyakarta: ArRuzz Media
- Annas , Aswar , *Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan*, JakartaCelebes Media Perkasa 2008.

- Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009).
- Danistha, A. N., & Djuwityastuti. (2019). Proses Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Bagi Tertanggung (Studi di Brins General Insurance Cabang Yogyakarta). *Jurnal Privat Law*, 130-136.
- Harahap Sunarji. *Pengantar Manajemen: Pendekatan Integratif Konsep Syariah*, 2016.
- Nata Abuddin, *Sosiologi Pendidikan Islam*, (Jakarta : Rajawali pers 2016).
- Senduk, Safir. 2009. *Mengatasi Risiko*. Jakarta; PT Elex Media Komputindo
- Sula Muhammad Syakir *Asuransi Syariah (life and general): konsep dan sistem operasional*, (Jakarta: Gema Insani Pres, 2014).
- Warni. 2015. *Tinjauan Peranan PT Jasa Raharja Dalam Pemberian Biaya Dan Santunan Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan di Kota Makasar*. Universitas UIN Alauddin. Makasar.