

KAJIAN PROSEDUR PELAPORAN DAN PENANGANAN KLAIM ASURANSI TOTAL LOSS ONLY KENDARAAN BERMOTOR (Studi di PT Asuransi Jasa Indonesia {Persero} Cabang Surakarta)

Adisty Ananda Putri
adistyanandaputri@gmail.com
Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Arief Suryono
arsur15@yahoo.co.id
Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Abstract

The aim of this article is to find out the procedure of reporting indemnification notice, claim handling in Asuransi Jasa Indonesia Inc. branch Surakarta, and the problem that appears in the procedure of reporting and handling Total Loss Only Insurance claim in Asuransi Jasa Indonesia Inc. branch Surakarta along with its problem solving. This research is an empirical-descriptive law research with qualitative approach. The data collection technique used is an interview on the claim section in Asuransi Jasa Indonesia Inc. branch Surakarta and a literature review. Based on the research and discussion, there is a conclusion as the result. First, in the stage of reporting procedure the insured can report to the insurer, designated workshop, or call the agent or insurance broker. There are several obstacle in the stage of handling claim such as, the damage survey, claim analysis, vehicle repair in the workshop, and claim payment. Second, the reporting implementation obstacle and claim handling in Asuransi Jasa Indonesia Inc. branch Surakarta in terms of reporting procedure includes an information notification delivery by the insured which is not in accordance with the facts. The solutions in the reporting procedure stage is the insurer must be more vigilant to the insured who indicated does not have a good ethical report and the insured must behave well in order to finish reporting process effectively. The obstacle in claim handling stage includes claim submission process to the previous headquarter. The solution is point out a company valuer of insurance loss to calculate the loss.

Keywords: Insurance, Claim, Total Loss Only, and Vehicle.

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelaksanaan pelaporan pemberitahuan ganti kerugian dan penanganan klaim asuransi *total loss only* di PT Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta dan permasalahan yang timbul dalam prosedur pelaporan dan penanganan klaim asuransi *total loss only* pada PT Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta beserta dengan solusi untuk mengatasinya. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan wawancara pada Bagian Klaim PT Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan telah dihasilkan kesimpulan. Pertama, dalam tahapan prosedur pelaporan tertanggung dapat melaporkan kepada penanggung, bengkel yang ditunjuk atau menghubungi agen/broker asuransi. Dalam tahapan penanganan klaim, yaitu survei kerusakan, analisa klaim, perbaikan kendaraan di bengkel dan pembayaran klaim. Kedua, hambatan dalam pelaksanaan pelaporan dan penanganan klaim PT Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta dalam hal prosedur pelaporan mencakup penyampaian informasi pemberitahuan oleh tertanggung yang tidak sesuai dengan fakta. Solusi bagi hambatan pada tahapan prosedur pelaporan adalah penanggung harus bersikap lebih waspada terhadap tertanggung yang berindikasi tidak mempunyai itikad baik dalam melakukan pemberitahuan. Sedangkan hambatan dalam hal penanganan klaim mencakup proses pengajuan klaim ke kantor pusat yang lama. Solusi yang dapat diambil adalah dengan menunjuk perusahaan penilai kerugian asuransi untuk dapat membantu dalam perhitungan penilaian kerugian.

Kata kunci: Asuransi, Klaim, *Total Loss Only*, dan Kendaraan Bermotor.

A. Pendahuluan

Perkembangan kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi di Indonesia saat ini menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat karena hampir setiap kebutuhan setiap orang tidak terlepas dari sarana transportasi sebagai moda dalam kegiatan sehari-hari. Namun seiring dengan beragam dan banyaknya kendaraan bermotor akan menyebabkan semakin padat kondisi lalu lintas dan muncul risiko-risiko yang harus dihadapi. Risiko yang dimaksud adalah risiko yang mungkin akan terjadi pada kendaraan bermotor seperti kecelakaan lalu lintas, risiko yang diakibatkan karena adanya suatu bencana alam, munculnya tanggung jawab yang harus dipenuhi dari pihak ketiga, yang disebabkan adanya pencurian atas kendaraan bermotor dan juga risiko yang disebabkan kelalaian pengemudi.

Asuransi atau pertanggungan (*Verzekering*) di dalamnya tersirat pengertian adanya suatu risiko, yang terjadi belum dapat dipastikan dan adanya pelimpahan tanggung jawab memikul beban risiko tersebut, kepada pihak lain yang sanggup mengambil alih tanggung jawab (Sri Redjeki Hartono, 1985: 7). Sedang pengertian asuransi menurut KUHD adalah sebagai berikut asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada 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. *Insurance is a legal mechanism by which the insured pays a premium to purchase from an insurer some financial protection against a future potential loss.* (Ronen Avraham, *Connecticut Insurance Law Journal*, Vol. 19, 2012: 32).

Munculnya jenis-jenis asuransi baru, dalam praktik, berkaitan erat dengan kemajuan teknologi serta perkembangan kebutuhan masyarakat. Keadaan tersebut mengakibatkan bertambah pula risiko yang dihadapi sehingga lahir berbagai kepentingan dari mereka yang bersangkutan (Man Suparman Sastrawidjaja, 2003: 28). Asuransi yang tergolong dalam jenis asuransi baru yang kini mulai berkembang adalah asuransi kendaraan bermotor. Asuransi kendaraan bermotor adalah suatu pertanggungan kerugian atau kerusakan terhadap kendaraan bermotor. Asuransi Kendaraan Bermotor pada prinsipnya menjamin 2 macam risiko, yaitu: kerugian atau kerusakan kendaraan bermotor dan tanggung gugat. Tanggung gugat yang dimaksud adalah tanggung jawab hukum tertanggung terhadap pihak ketiga yang berkaitan

dengan penggunaan kendaraan bermotor (Soeisno Djojosoedarso, 1999: 157). Asuransi kendaraan bermotor adalah asuransi kerugian yang tidak mendapat pengaturan khusus dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Karena tidak mendapat pengaturan khusus, maka semua ketentuan umum asuransi kerugian dalam KUHD berlaku terhadap asuransi kendaraan bermotor (Abdulkadir Muhammad, 2015: 180).

Usaha asuransi kendaraan bermotor terus mengalami perkembangan ke arah yang positif khususnya di Indonesia. Kini masyarakat mulai memandang lembaga asuransi sebagai lembaga yang mempunyai peranan yang cukup besar yang dapat dimanfaatkan untuk mengurangi risiko. Dengan melihat keadaan yang demikian PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia menawarkan produk asuransi kendaraan bermotor yang dinamakan Asuransi Jasindo Oto. Asuransi kendaraan bermotor Jasindo Oto pada PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia memberikan pertanggungan terhadap kendaraan bermotor baik kendaraan bermotor roda empat maupun roda dua beserta kepentingan yang dipertanggungkan dengan berbagai luas lingkup pertanggungan yang diinginkan oleh tertanggung. Adapun macam jaminan antara lain adalah jaminan terhadap kendaraan bermotor dan jaminan tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga (<http://www.jasindo.co.id/produk/detail/asuransi-jasindo-oto>, diakses pukul 09.14 WIB pada tanggal 8 Desember 2016). Dengan dua macam kondisi pertanggungan yaitu kondisi pertanggungan *All Risk* dan kondisi pertanggungan *Total Loss Only*.

Asuransi kendaraan bermotor *Total Loss Only* yang selanjutnya disebut TLO, adalah salah satu kondisi pertanggungan terhadap kendaraan yang menjamin kerugian bila kendaraan mengalami kerugian dan/atau kerusakan lebih dari 75% (tujuh puluh lima persen) dari harga sebenarnya apabila kendaraan diperbaiki, hilang akibat adanya pencurian maupun perampasan paksa dan secara fisik tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya. Maka bila tertanggung melakukan asuransi kendaraan dengan jenis perlindungan TLO mengalami kerusakan minor seperti baret pada *body* mobil, *spion* patah, atau kerusakan kecil lain, maka tertanggung tidak dapat melakukan klaim untuk mendapatkan ganti kerugian dari penanggung.

Berdasarkan hasil wawancara penulis pada tanggal 1 Desember 2016 dengan Ridho Priutomo bagian Klaim Asuransi PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia, jika dirata-rata dalam tahun 2016 perbandingan tertanggung yang memilih asuransi *All Risk* dengan tertanggung yang memilih

Asuransi *Total Loss Only* untuk produk asuransi kendaraan bermotor adalah 98% untuk asuransi *All Risk* dan 2% untuk asuransi *Total Loss Only*. Dalam hal pelaksanaan asuransi kendaraan bermotor ini tentu bertanggung ingin mendapatkan perlindungan atas kendaraan pribadi yang dimiliki.

Tujuan diadakannya asuransi adalah adanya penggantian kerugian dari penanggung kepada tertanggung. Namun dalam pelaksanaan penyelesaian klaim dimaksud seringkali masih ditemukan berbagai permasalahan. Permasalahan dapat muncul dan disebabkan oleh penanggung maupun tertanggung. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Klaim adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu. Dalam hal ini tertanggung dapat mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan pembayaran ganti kerugian atas terjadinya risiko, dimana risiko tersebut terlebih dahulu harus termuat dalam polis.

Di kota Surakarta terdapat beberapa perusahaan asuransi umum salah satunya adalah PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia yang terletak di Jalan Slamet Riyadi Nomor 333 Surakarta. Yang pada perusahaan asuransi ini menawarkan salah satu produk asuransi kendaraan bermotor yang dikenal dengan nama Asuransi Jasindo Oto. Pada pelaksanaan prosedur pelaporan dan penanganan klaim seringkali muncul hambatan-hambatan yang dapat menghambat jalannya penyelesaian klaim. Hambatan-hambatan ini dapat timbul yang disebabkan oleh pihak penanggung maupun pihak tertanggung. Hambatan yang ditemukan oleh penulis di PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) cabang Surakarta merupakan hambatan yang dihadapi dari sisi penanggung bukan dari sisi tertanggung. Hal ini untuk menepis bahwa selama ini terkesan penanggung seakan mempersulit dan seakan tidak menjalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam polis, padahal persoalan terkadang terletak pada tertanggung yang akan berpotensi menjadi hambatan dari pelaksanaan prosedur pelaporan dan penanganan klaim.

Pada penulisan artikel ini penulis hendak meneliti pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi *total loss only* di PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) cabang Surakarta yang terdiri dari tahapan prosedur pelaporan dan tahapan penanganan klaim dari sisi penanggung dalam hal ini PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Cabang Surakarta. Penulis hendak mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi oleh penanggung dalam hal pelaksanaan penyelesaian klaim dan mencoba menemukan solusi dari hambatan tersebut.

B. Metode Penelitian

Artikel ini termasuk dalam jenis penelitian hukum sosiologis atau empiris (Soerjono Soekanto, 2010: 52). Artikel ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan prosedur pelaporan dan penanganan klaim asuransi *total loss only* kendaraan bermotor pada PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta dan permasalahan-permasalahan yang timbul dalam tahapan pelaksanaan pelaporan dan penanganan klaim asuransi *total loss only* kendaraan bermotor beserta dengan solusinya. Artikel ini merupakan penelitian hukum sosiologis atau empiris yang bersifat deskriptif, dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, pengamatan dan wawancara.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Prosedur Pelaporan dan Penanganan Klaim Asuransi Total Loss Only pada PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta

a. Prosedur Pelaporan

Sebagai suatu perjanjian, polis asuransi kendaraan bermotor selain harus memenuhi syarat-syarat umum Pasal 256 KUHD yang mengatur mengenai syarat-syarat umum polis asuransi, juga harus memuat syarat-syarat khusus yang berlaku bagi asuransi kendaraan bermotor. Ketentuan mengenai syarat khusus polis asuransi kendaraan bermotor terdapat dalam Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor (PSAKBI) yang saat ini berlaku di Indonesia. Polis asuransi kendaraan bermotor di PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta saat ini mengacu pada PSAKBI yang disusun oleh Dewan Asuransi Indonesia. Dalam PSAKBI selain dicantumkan mengenai ketentuan risiko yang ditanggung dan risiko yang tidak ditanggung dimuat juga mengenai kewajiban tertanggung dalam terjadi kerugian/kerusakan (Pasal 11) yang mengatur mengenai pemberitahuan kecelakaan, tindakan pencegahan dan tuntutan dari pihak ketiga. Berdasarkan Pasal 11 PSAKBI ketentuan mengenai kewajiban tertanggung dalam hal

terjadi kerugian dan atau kerusakan atas kendaraan bermotor maka tertanggung diwajibkan untuk melakukan pemberitahuan atas terjadinya kerugian/kerusakan kepada pihak penanggung dengan memilih beberapa cara yang ditawarkan.

Mengingat bahwa dalam kondisi pertanggungan *Total Loss Only* kendaraan mengalami kerusakan lebih dari 75% (tujuh lima persen) yang bisa disebut dengan kerugian *Constructive Total Loss* atau kendaraan hilang yang disebut dengan kerugian *Actual Total Loss* memiliki cara yang berbeda dalam hal pemberitahuan mengenai adanya kerugian/kerusakan dibandingkan dengan kondisi pertanggungan yang lain.

Pemberitahuan mengenai terjadinya kerugian/kerusakan pada kendaraan dalam kondisi pertanggungan *Total Loss Only* dapat ditempuh melalui beberapa cara yaitu antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Tertanggung datang langsung ke Kantor Cabang PT Asuransi Jasa Indonesia Surakarta

Dalam kondisi pertanggungan *Total Loss Only* apabila telah terjadi suatu kerugian/kerusakan tertanggung diharapkan menyikapi peristiwa yang menimbulkan kerugian/kerusakan dengan sigap dengan cara menghubungi pihak penanggung dengan datang ke Kantor Cabang PT Asuransi Jasa Indonesia atau menghubungi Bagian Klaim untuk datang ke lokasi terjadinya kerugian/kerusakan. Dalam kondisi pertanggungan *Total Loss Only* lebih dimungkinkan bagian klaim datang ke lokasi kerugian/kerusakan terjadi karena dalam kondisi pertanggungan *Total Loss Only* kendaraan sudah tidak dapat digunakan kembali karena kerusakan cukup parah dan pihak penanggung akan melakukan survei kerusakan apakah kerusakan yang diderita masuk dalam klausul pertanggungan yang bersangkutan atau tidak.

Pemberitahuan yang dilakukan oleh tertanggung diharapkan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kalender sejak terjadinya kerugian/kerusakan. Berikut dibawah ini

adalah tahapan prosedur pelaporan yang harus dilakukan tertanggung dalam kondisi pertanggungan *Total Loss Only* dan dalam jenis kerugian *Constructive Total Loss* :

- a) Tertanggung harus mengajukan klaim selambat-lambatnya 5 (lima) hari kalender sejak terjadinya kerugian/kerusakan;
- b) Melaporkan telah terjadi kecelakaan serendah-rendahnya kepada Kepolisian Sektor (Polsek) di tempat kejadian dan mendapat surat keterangan;
- c) Mengisi formulir Laporan Kerugian dan menyerahkan Copy SIM dan STNK;
- d) Dilakukan survei kerusakan terhadap Bagian Klaim dengan pihak Bengkel di lokasi kejadian, atau di bengkel;
- e) Setelah didapat keterangan yang cukup maka Bagian Klaim akan melakukan analisa klaim.

Berikut dibawah ini adalah tahapan prosedur pelaporan dalam kondisi pertanggungan *Total Loss Only* dan jenis kerugian *Actual Total Loss* adalah :

- a) Tertanggung melaporkan telah terjadi kerugian/kerusakan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kalender sejak terjadinya kerugian dan atau kerusakan;
- b) Melaporkan telah terjadi kecelakaan serendah-rendahnya kepada Kepolisian Sektor (Polsek) di tempat kejadian dan mendapat surat keterangan dalam hal terjadi kehilangan keseluruhan).
- c) Mengisi formulir Laporan Kerugian dan menyerahkan STNK asli, Polis asli beserta lampirannya, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor Asli, Faktur Pembelian Asli, Kunci kontak asli kendaraan beserta cadangannya dan Fotocopy SIM dan KTP dan Surat Blokir pemblokiran STNK (dalam hal kehilangan keseluruhan).
- d) Dalam hal kerugian akibat pencurian maka tertanggung harus melaporkan kepada Kepolisian Daerah (Polda) di tempat kejadian dan mendapat surat keterangan
- e) Apabila kendaraan hilang yang disebabkan karena pencurian maka

akan diberi jangka waktu selambat-lambatnya untuk menemukan kendaraan termaksud dalam waktu 60 (enam puluh) hari kalender sejak terjadinya pencurian atas kendaraan bermotor.

Namun demikian, Pasal 251 KUHD menyebutkan mengenai pemberitahuan oleh tertanggung yang dapat mengakibatkan asuransi batal. Menurut Pasal 251 KUHD, semua pemberitahuan yang salah, atau tidak benar, atau adanya pemnyembunyian keadaan yang diketahui oleh tertanggung tentang objek asuransi mengakibatkan asuransi batal. Kewajiban pemberitahuan Pasal 251 ini tidak bergantung kepada ada tidaknya itikad baik dari tertanggung. Apabila tertanggung keliru memberitahukan tanpa kesengajaan juga membuat batalnya asuransi kecuali jika penanggung dan tertanggung telah memperjanjikan lain.

Pasal 251 KUHD memberikan keuntungan terhadap penanggung dimana penanggung terlindungi dari perbuatan tertanggung yang akan merugikannya. Namun demikian, Pasal 251 KUHD ini mempunyai kelemahan bahwa setelah terjadinya evenemen diikuti pengajuan klaim oleh tertanggung, pasal ini bisa dijadikan alasan untuk menghindarkan diri dari kewajiban penanggung untuk melakukan penggantian kerugian. Tentu hal seperti inilah yang akan merugikan tertanggung.

2) Tertanggung menghubungi bengkel rekanan yang ditunjuk

Apabila terjadi peristiwa yang menyebabkan timbulnya kerugian/kerusakan pada kendaraan maka tertanggung dapat menghubungi pihak bengkel untuk menindaklanjuti penyelesaian klaim.

Saat ini PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta memiliki koneksi bengkel rekanan di wilayah Surakarta dan sekitarnya seperti Karangayar, Sukoharjo, Klaten, dan Boyolali. Namun tidak menutup kemungkinan untuk menghubungi bengkel yang belum pernah bekerjasama dengan PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta untuk melakukan pengecekan terhadap kerusakan dan melakukan perbaikan.

Sebelum dilakukannya perbaikan, pihak bengkel diharuskan untuk menghubungi Bagian Klaim. Meski dalam melakukan survei kerusakan Bagian Klaim dibantu oleh pihak bengkel, namun keputusan akhir mengenai penggantian kerugian terletak pada Bagian Klaim.

3) Tertanggung menghubungi pialang asuransi atau agen asuransi yang ditunjuk

Dalam melakukan pelaporan bahwa telah terjadi evenemen, tertanggung dapat memberikan kuasa kepada pihak yang ditunjuk olehnya misal dengan pialang asuransi(broker) atau orang lain yang ditunjuk oleh tertanggung dalam hal ini agen asuransi. Namun pihak penanggung dalam hal ini Bagian Klaim berharap yang melakukan pemberitahuan adalah tertanggung yang memiliki polis yang bersangkutan (Wawancara dengan Ridho Priutomo, tanggal 6 Maret 2017 pukul 11.30 WIB).

Sebagai penunjang usaha asuransi, Pialang atau Broker asuransi bukan hanya menjadi penghubung antara tertanggung dengan perusahaan asuransi, namun sekaligus memberi jasa konsultasi bagi calon tertanggung. Sebab bisa saja calon tertanggung masih kebingungan memilih perusahaan asuransi yang tepat sesuai dengan profil risikonya (Bernando H Parluhutan, Rinitami Njatrijani, Hendro Saptono, *Diponegoro Law Journal*, Volume 5 Nomor 4 Tahun 2016: 2).

Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dalam Pasal 1 Angka 26, Pialang Asuransi adalah orang yang bekerja pada pialang asuransi dan memenuhi persyaratan untuk memberi rekomendasi atau mewakili pemegang polis, tertanggung, atau peserta dalam melakukan penutupan asuransi atau asuransi syariah dan/atau penyelesaian klaim. Sedang agen asuransi adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha yang bertindak untuk dan atas nama perusahaan asuransi dan memenuhi persyaratan untuk mewakili perusahaan asuransi memasarkan produk asuransi. Meski pialang asuransi dan agen asuransi mempunyai tugas dan wewenang yang berbeda namun terdapat persamaan tugas salah satunya adalah melakukan penanganan klaim dan keluhan melalui

proses yang cepat, sederhana, mudah diakses dan adil yang juga disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian Pasal 31 ayat (3).

b. Penanganan Klaim

Pada dasarnya fungsi asuransi adalah untuk mengalihkan suatu risiko yang kemungkinan diderita atau dihadapi oleh tertanggung karena terjadi suatu peristiwa yang tidak pasti. Oleh karena itu, besarnya ganti kerugian yang diterima oleh tertanggung harus seimbang dengan kerugian yang dideritanya. Sebelum memasuki tahapan penggantian kerugian, hal penting yang harus ditempuh adalah melalui tahapan penanganan klaim. Tahapan penanganan klaim dapat diselesaikan dengan hasil akhir pembayaran ganti kerugian.

Sebelum mencapai tahapan pembayaran klaim, tahapan penanganan klaim menjadi hal yang penting karena di dalam proses penanganan klaim terdapat beberapa kegiatan yang akan mempengaruhi besaran klaim nantinya. Kegiatan tersebut antara lain adalah:

1) Survei kerusakan kendaraan

Dalam tahapan ini dilakukan survei kerusakan terhadap kendaraan oleh Bagian Klaim. Tahapan ini dapat dilakukan di lokasi terjadinya kerugian/kerusakan maupun di Bengkel. Survei kerusakan dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui beberapa hal dibawah ini:

- a) Mengecek secara rinci apakah kerusakan termuat di dalam klausul polis yang dijaminakan oleh tertanggung ataukah tidak;
- b) Menentukan bagian suku cadang yang dapat diperbaiki dan bagian mana yang diganti dengan suku cadang yang baru;
- c) Membuat laporan kerugian sementara beserta pembuatan estimasi perbaikan yang dibantu oleh pihak bengkel;
- d) Menentukan apakah proses penanganan klaim dapat dilanjutkan ataukah tidak.

Pada jenis kerugian *Actual Total Loss*, seteleah dilakukan survei pada lokasi kejadian dan didapatkan cukup bukti bahwa kejadian kehilangan

benar disebabkan oleh risiko yang ditanggung dalam polis maka Bagian Klaim akan memberikan Surat Pengantar untuk mengurus Pemblokiran STNK dan Surat Keterangan Kaditserse POLDA. Setelah didapatkan surat keterangan dari Polda maka Bagian Klaim akan mulai untuk melakukan analisa klaim dengan diikuti penyerahan kunci kontak kendaraan, STNK asli dan BPKB, Buku KIR (jika diperlukan) dan dilakukannya analisa klaim.

Lain halnya dalam jenis kerugian *Constructive Total Loss* setelah didapat keterangan mengenai estimasi kerusakan dan apabila hasil estimasi kerusakan lebih dari 75% (tujuh puluh lima persen) dari harga sebenarnya maka tahapan penanganan klaim akan dilanjutkan karena hal tersebut merupakan salah satu syarat penggantian kerugian kondisi pertanggungan *Total Loss Only*. Namun apabila hasil estimasi kerusakan tidak lebih dari 75% (tujuh puluh lima persen) maka penyelesaian klaim tidak dapat dilanjutkan karena persyaratan penggantian kerugian tidak tercukupi. Namun apabila tertanggung mengehendaki, kendaraan tetap dapat diperbaiki namun tidak dapat mengajukan ganti kerugian kepada pihak penanggung. Hal ini tentu merugikan pihak tertanggung.

Pada tahap ini, tertanggung diharapkan untuk bersedia memberikan kesempatan kepada pihak lain yang ditunjuk penanggung untuk melakukan penelitian atas kerugian/kerusakan yang terjadi pada kendaraan.

2) Analisa klaim

Analisa klaim adalah suatu tahapan penanganan klaim yang bertujuan untuk menentukan nilai ganti kerugian yang dilakukan oleh Bagian Klaim. Keputusan akhir perhitungan penentuan ganti kerugian berada dibawah tanggung jawab Kepala Unit Teknik PT Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta.

Pada kondisi pertanggungan *Total Loss Only* maka tanggung

jawab penanggung atas kerugian dan/atau kerusakan terhadap kendaraan yang dipertanggung setinggi-tingginya adalah sebesar harga pertanggung (Pasal 16 butir 2 PSAKBI. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 253 ayat (1) KUHD yang menyebutkan bahwa apabila jumlah yang diasuransikan lebih besar daripada harga sebenarnya, maka penanggung hanya bertanggung jawab membayar klaim ganti kerugian sampai jumlah nilai harga sebenarnya. Selain itu perhitungan besarnya kerugian setinggi-tingginya adalah sebesar selisih antara harga sebenarnya sesaat sebelum dengan harga sebenarnya sesaat setelah terjadinya kerugian dan atau kerusakan.

Untuk asuransi kendaraan dengan ditentukannya harga pertanggung dapat diketahui apakah asuransi di bawah harga (*under insured*), atau asuransi di atas harga (*over insured*). Besarnya ganti kerugian yang diterima tertanggung harus seimbang dengan kerugian yang dideritanya. Hal ini merupakan inti dari prinsip Indemnitas. Dalam asuransi, tertanggung tidak boleh mendapatkan ganti kerugian melebihi apa yang diperjanjikan dalam polis. Dengan demikian, batasan tertinggi kewajiban perusahaan asuransi adalah untuk memulihkan tertanggung pada posisi ekonomi yang sama dengan posisi sebelum terjadinya *evenemen*.

Maka tertanggung tidak dibenarkan mencari atau mendapat keuntungan dari klaim asuransi.

2. Permasalahan yang Timbul dalam Pelaksanaan Pelaporan dan Penanganan Klaim pada PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta

Permasalahan yang ditemukan dalam proses pelaporan pada PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia adalah sebagai berikut:

- 1) Penyampaian informasi dalam pemberitahuan oleh tertanggung yang tidak sesuai dengan fakta saat mengajukan klaim

Dalam pelaksanaannya tertanggung melakukan pemberitahuan yang tidak

sesuai dengan fakta yang terjadi, misal dalam hal pemberitahuan mengenai tanggal terjadinya kerusakan atau mengenai kronologis kejadian yang menyebabkan timbulnya kerugian. Hal ini dapat menimbulkan persepsi bahwa tertanggung hendak memanipulasi kronologis kejadian dengan tujuan untuk mendapatkan ganti kerugian melebihi apa yang seharusnya diterima.

Apabila terbukti terdapat ketiadaan itikad baik oleh tertanggung maka penanggung berkewajiban untuk melakukan penolakan klaim. Penolakan klaim dapat dilakukan bersamaan dengan waktu tertanggung mengajukan klaim dan diikuti dengan diterbitkannya surat keterangan penolakan klaim yang dikeluarkan oleh Kepala Unit Teknik PT Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta.

Dalam tahapan ini tertanggung diharapkan memberikan informasi yang jelas dan tidak bertentangan dengan kondisi yang sebenarnya terjadi. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan pemberian penjelasan oleh penanggung mengenai prinsip awal berasuransi Untuk mewujudkan tujuan asuransi, tertanggung harus dibarengi dengan menerapkan prinsip itikad baik. Penerapan prinsip itikad baik dapat dilaksanakan dalam bentuk penyampaian informasi kerugian secara jujur oleh tertanggung. Karena informasi yang diberikan oleh tertanggung menjadi dasar dalam penentuan jumlah ganti kerugian.

- 2) Kurangnya pemahaman akan polis oleh tertanggung

Hal yang penting dan mendasar pada saat diadakannya asuransi adalah dengan memahami polis. Apabila tertanggung tidak cukup paham dengan polis yang dimiliki maka akan berakibat timbulnya penolakan pengajuan klaim. Pada saat mengajukan permohonan klaim, yang harus menjadi perhatian oleh tertanggung apakah kerugian yang menyimpannya dijamin dalam klausul polis atau perluasan jaminan yang diambil ataukah tidak.

Terjadinya penolakan klaim tentunya adalah suatu hal yang dihindari oleh tertanggung. Namun adakalanya tertanggung dalam menyelesaikan klaim tidak memperhatikan hal-hal penting dan

mendasar yang sudah dimuat dalam polis. Hal ini dapat diminimalisir dengan dilakukannya penggalian informasi mengenai cara kerja asuransi sebelum bertanggung memutuskan mengadakan suatu asuransi. Penggalian informasi ini dapat dilakukan kepada perusahaan asuransi yang bersangkutan atau dengan agen asuransi. Karena dengan memahami dan mempelajari polis, bertanggung dapat meminimalisir adanya penolakan klaim yang akan merugikan bertanggung. Selain itu, bagi penanggung juga harus bersikap proaktif dalam menjelaskan kondisi pertanggungan yang diambil beserta segala ketentuan peraturan yang ada.

Permasalahan yang dapat menghambat proses penanganan klaim, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Proses pengajuan klaim ke kantor pusat yang lama

Dalam hal pembayaran ganti kerugian, tidak semua klaim yang diterima untuk ditangani penanggung akan dilakukan dalam limit Kantor Cabang PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia cabang Surakarta. Namun menjadi kewenangan Kantor Pusat PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia apabila nilai ganti kerugian masuk dalam kategori nilai yang besar.

Pada pelaksanaan pengajuan klaim ke Kantor Pusat, Kantor Cabang dalam hal ini Bagian Klaim tetap melakukan kewajibannya yaitu dengan melakukan meneiliti kelengkapan dokumen pendukung klaim; melakukan survei kerusakan pada kendaraan; melakukan analisa klaim; dan mengirimkan berkas-berkas yang ditujukan ke Kantor Pusat PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia.

Adapaun tingkatan urutan limit pembayaran ganti kerugian dalam jumlah yang besar dari Kantor Cabang hingga Kantor Pusat pada PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia adalah sebagai berikut: Kepala Unit Teknik, Kepala Kantor Cabang, Koordinator Klaim Kendaraan Bermotor Kantor Pusat, Sub Divisi Klaim, Divisi Klaim dan Direksi.

Dalam tingkatan tersebut, tiap tahapan masing-masing memiliki batasan pemberian penetapan ganti kerugian. Konsekuensinya apabila

dalam satu tahapan telah melampaui batasan, maka tahap yang di atasnya yang berwenang untuk melakukan tindak lanjut penanganan klaim.

Proses pengajuan klaim ke Kantor Pusat tentu mengakibatkan proses yang lebih panjang daripada pengajuan klaim di Kantor Cabang. Hal ini mengakibatkan ketidaknyamanan bertanggung dalam melaksanakan penyelesaian klaim secara cepat.

Dalam hal proses penanganan klaim kondisi pertanggungan *total loss only* yang lama oleh Kantor Pusat, maka solusi yang dapat diberikan adalah dengan menyelesaikan proses penanganan klaim, mulai dari pelaporan oleh bertanggung, survei kerusakan dan analisa klaim oleh Kantor Cabang dalam hal ini Bagian Klaim dengan waktu yang singkat. Untuk mempercepat proses penanganan klaim, penanggung dapat menunjuk perusahaan penilai kerugian asuransi yang ditujukan untuk melakukan penilaian terhadap klaim yang diajukan dan memberikan imbalan jasa terhadap perusahaan penilai kerugian. Dalam hal menunjuk perusahaan penilai kerugian tentu harus dilakukan konfirmasi terlebih dahulu dengan pihak bertanggung.

- 2) Pembuatan estimasi perbaikan yang lama oleh bengkel

Estimasi perbaikan kerusakan yang dibuat oleh bengkel terkadang melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan faktor kerumitan kerusakan kendaraan. Pihak bengkel harus meneliti secara rinci pada tiap bagian kendaraan dan memilah mana yang bisa diperbaiki atau diganti dengan suku cadang yang baru.

Solusi terkait pembuatan estimasi perbaikan yang lama oleh bengkel adalah dengan dilakukannya teguran oleh pihak penanggung dan pemberian penjelasan terkait pengerjaan perbaikan yang diusahakan untuk dapat diselesaikan dalam waktu yang sewajarnya. Selain itu, apabila setelah dilakukan upaya tindak lanjut dengan melakukan teguran namun bengkel tetap menghabiskan waktu yang lama, maka dalam hal terjadi pengajuan klaim oleh bertanggung, penanggung tidak memberikan rekomendasi kepada bertanggung untuk tidak melakukan perbaikan di bengkel yang bersangkutan.

D. Simpulan

Dalam hal penyelesaian klaim kondisi pertanggung *total loss only*, tertanggung harus melewati dua tahapan yaitu proses pelaporan pemberitahuan dan tahapan penanganan klaim. Selain mengacu pada ketentuan tersebut, dalam penyelesaian klaim tertanggung perlu memperhatikan risiko yang dijamin dalam kondisi pertanggung *total loss only* beserta dengan syarat klaimnya.

Hambatan yang timbul pada pelaksanaan prosedur pelaporan dan penanganan klaim PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta dalam hal prosedur pelaporan mencakup penyampaian informasi dalam pemberitahuan oleh tertanggung yang tidak sesuai dengan fakta dan kurangnya pemahaman akan polis. Sedangkan permasalahan dalam hal penanganan klaim mencakup proses pengajuan klaim ke kantor pusat yang lama dan pembuatan estimasi perbaikan yang lama oleh bengkel. Dengan berbagai hambatan yang timbul dalam pelaksanaan pelaporan dan penanganan klaim asuransi *total loss only*, solusi untuk mengatasi permasalahan dalam tahapan prosedur pelaporan antara lain adalah penanggung harus bersikap lebih waspada terhadap tertanggung yang berindikasi tidak mempunyai itikad baik dalam melakukan pemberitahuan dan seharusnya tertanggung diharapkan memiliki itikad baik agar proses pelaporan dapat diselesaikan secara efektif, baik bagi tertanggung maupun tertanggung harus bersikap proaktif melakukan penggalian informasi mengenai sehingga dapat meminimalisir

multitafsir mengenai isi polis. Solusi untuk mengatasi hambatan dalam tahapan penanganan klaim antara lain penanggung dalam hal ini PT (Persero) Asuransi Jasa Indonesia pusat dapat menunjuk perusahaan penilai kerugian asuransi untuk dapat membantu dalam perhitungan penilaian kerugian, memberikan teguran kepada pihak bengkel dan memberikan penjelasan lebih lanjut oleh penanggung terkait pembuatan estimasi dapat diselesaikan dalam waktu yang sewajarnya.

E. Saran

1. Pemberian sosialisasi mengenai produk asuransi khususnya asuransi kendaraan bermotor. Pemberian sosialisasi dapat dilakukan oleh PT Asuransi Jasa Indonesia bersama dengan pemerintah yang ditujukan kepada masyarakat di Kota Surakarta mengenai pentingnya berasuransi dan tata cara penanganan klaim asuransi kendaraan bermotor guna memperlancar proses penyelesaian klaim tanpa ada kendala dari pihak tertanggung.
2. Hendaknya tertanggung memiliki itikad baik dalam berasuransi agar terciptanya tujuan asuransi yaitu dengan mendapatkan ganti kerugian atas kerusakan/kerugian yang menimpanya. Selain itu, baik tertanggung maupun penanggung harus bersikap proaktif dalam memberikan penjelasan secara jelas mengenai kondisi pertanggung yang tertuang di dalam polis asuransi dan melaksanakan kewajiban untuk mendapatkan hak sebagaimana mestinya.

Daftar Pustaka

Buku

- Abdulkadir Muhammad.2015. *Hukum Asuransi Indonesia*.Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Man Suparman Sastrawidjaja.2003. *Aspek-Aspek Hukum Asuransi, dan Surat Berharga*.Bandung: PT. Alumni.
- Soeisno Djojosoedarso.1999. *Prinsip-Prinsip Manajemen Risiko dan Asuransi*.Jakarta : Salemba Empat.
- Sri Redjeki Hartono.1985. *Asuransi dan Hukum Asuransi*.Semarang : IKIP.

Jurnal

- Bernando H Paluhutan, Rinitami Njatrijani, Hendri Saptono.2016."Tanggung Jawab Broker Asuransi Dalam Hal Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Atas Pencabutan Izin Penanggung".*Diponegoro Law Journal*.Volume 6 Nomor 4.Semarang.Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
- Malalina.2011. "Peramalan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor dengan *Credibility Shrinkage*".*Jurnal Teknologi dan Informatika (TEKNOMATIKA)*.STMIK PalComTech Palembang.
- Ronen Avraham. "The Economics Of Insurance Law-A Primer". *Connecticut Insurance Law Journal*. Vol 19, 2012. Connecticut University.

Internet

- <http://www.jasindo.co.id/produk/detail/asuransi-jasindo-oto>