

Proses Pengajuan Klaim Pada Kendaraan Bermotor Di PT PLN Insurance Palembang

Afifah Ghoida, Desita Fitriani, Fitri Wulandari, Marcella Ika Putri, Miftah Sahara

Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah STEBIS IGM Palembang

Email: afifah@student.stebisigm.ac.id, desita@student.stebisigm.ac.id,

fitri@student.stebisigm.ac.id, marcella@student.stebisigm.ac.id,

miftah@student.stebisigm.ac.id

Abstract

Insurance claims often occur and sometimes become a problem that is not taken into account and results in the loss of one party, both as a customer and a company. This article will discuss the Process for Submitting a Claim on Motor Vehicles at PT PLN Insurance Palembang. With the aim of providing a complete and comprehensive picture of the process of submitting a Claim on Motor Vehicles at PT. PLN Palembang Insurance. This article is a qualitative research whose data is obtained from the field, especially through interviews, observations and some relevant data documentation. The results of this study that there are several procedures that must be met by customers when submitting a vehicle insurance claim at PT. PLN Palembang Branch Insurance.

Keyword : *Claims, Insurance, Motor Vehicles, PT. PLN Insurance Palembang*

Abstrak

Klaim asuransi sering terjadi dan kadang kala menjadi masalah yang tak berujung serta berakibat pada kerugian salah satu pihak, baik sebagai nasabah maupun perusahaan. Artikel ini akan membahas tentang Proses Pengajuan Klaim Pada Kendaraan Bermotor di PT PLN Insurance Palembang. Dengan tujuan untuk memberikan gambaran utuh dan komprehensif tentang proses pengajuan Klaim pada Kendaraan Bermotor di PT. PLN Insurance Palembang. Artikel ini merupakan penelitian kualitatif yang data-datanya di peroleh dari lapangan, khususnya lewat wawancara, observasi dan beberapa data dokumentasi yang relevan. Hasil penelitian ini bahwa ada beberapa prosedur yang harus dipahami nasabah apabila mengajukan klaim asuransi kendaraan pada PT. PLN Insurance Cabang Palembang.

Kata Kunci: *Klaim, Asuransi, Kendaraan Bermotor, PT. PLN Insurance Palembang*

Pendahuluan

Alat transportasi menjadi bagian yang penting untuk mendukung kelancaran aktivitas untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya dengan cepat, tidak mengherankan jika alat transportasi sangat dibutuhkan khususnya di kota-kota besar. Kendaraan bermotor adalah kendaraan yang digerakkan oleh motor atau mekanik, tidak termasuk kendaraan yang berjalan diatas rel. Jadi kendaraan bermotor adalah kendaraan yang diatas aspal dan tanahh seperti mobil sedan, bis, truk, trailer, pickup, kendaraan beroda tiga dan beroda dua dan sebagainya (Salim, 2015, p. 89).

Tentu saja uang yang dibutuhkan tidaklah sedikit, dengan mengambil asuransi kendaraan maka besar biaya yang harus Anda keluarkan menjadi lebih lebih murah dibandingkan dengan harga pasaran. Hal ini juga berlaku untuk mengatasi masalah yang mungkin Anda hadapi saat harus melibatkan pihak ketiga akibat kecelakaan tersebut, dimana biasanya Anda sebagai pengendara juga diharuskan untuk memberikan pertanggung jawab terhadapnya dengan nominal uang yang cukup besar. Ada beberapa asuransi yang juga menyediakan fasilitas yang nantinya secara otomatis mengambil alih tanggung jawab tersebut, sehingga Anda tidak akan dipusing dengan prosedur penggantian dan juga mahalnya biaya yang harus dibayarkan untuk bertanggung jawab .

Asuransi kendaraan bermotor sebagai lembaga jaminan yang dipercayakan untuk pemberian jaminan perlindungan di rasa semakin penting, tetapi masih terdapat anggota masyarakat yang belum memahami peranan asuransi kendaraan bermotor dalam meringankan beban baik kepada korban kecelakaan, lalu lintas ataupun jaminan kendaraan bermotor itu sendiri. Jumlah santunan yang disediakan asuransi santunan kepada pengguna kendaraan bermotor dan pengendara yang menjadi korban relatif cukup besar dan bermanfaat bagi para korban dan mendapat kembali kendaraan bermotor yang rusak menjadi layak pakai kembali (Yamin, 2015).

Selain menjadi solusi untuk mengatasi kerusakan kendaraan bermotor yang disebabkan oleh kecelakaan, asuransi juga dapat melindungi kendaraan Anda dari resiko pencurian. Mengingat harga belinya yang tidak murah, sehingga sudah menjadi keharusan untuk memastikan kendaraan Anda aman. Namun musibah tidak bisa dihindari, bukan tidak mungkin peristiwa kehilangan juga bisa menimpa Anda karena resiko pencurian selalu ada dan dapat terjadi kapan saja. Itulah kenapa perlu rasanya untuk menjaga kendaraan dari resiko pencurian dengan cara menjadi peserta asuransi kendaraan. Jika Anda mengalami kecurian kendaraan, maka nantinya perusahaan asuransi akan memberikan sejumlah uang yang besarnya disesuaikan dengan ketentuan pihak asuransi (Maulana, 2016).

Untuk mendapatkan sejumlah dana dari perusahaan asuransi maka Anda diharuskan untuk mengunjungi kantor pusat atau kantor cabang asuransi tempat Anda menjadi nasabah kemudian langkah selanjutnya yang harus

dilakukan adalah mengajukan klaim kecelakaan. Disarankan untuk segera lapor klaim setelah kejadian, mengingat pihak perusahaan asuransi menetapkan batas lapor klaim. Sangat penting untuk mengetahui prosedur penanganan dan juga penyelesaian klaim untuk kendaraan bermotor dengan baik agar pelaksanaannya dapat dilakukan dengan akurat, lebih mudah dalam pelaksanaannya dan juga tepat waktu. Terdapat beberapa jenis klaim kendaraan bermotor yaitu partial loss atau klaim kerusakan sebagian, total loss atau klaim kerugian total, third party liability atau klaim tuntutan pihak ketiga dan stolen atau klaim kehilangan kendaraan.

Pada jaman sekarang dengan berkembangnya teknologi yang semakin maju membuat segala kemudahan dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Tidak hanya dalam kegiatan individu yang dimudahkan oleh kecanggihan teknologi, namun kegiatan pemasaran juga semakin dimudahkan dalam memasarkan produknya. Dengan semakin mudahnya proses pemasaran, membuat persaingan antar pemasar semakin ketat. Tidak hanya persaingan dalam pemasaran barang, dalam pemasaran jasa juga berlomba-lomba untuk menarik konsumen dari berbagai segmen dan pangsa pasar sebanyak mungkin.

Tidak seperti pemasaran barang yang lebih sederhana, dalam pemasaran jasa, hal utama yang perlu diperhatikan oleh pemberi jasa adalah bagaimana perusahaannya dapat melayani konsumen dengan baik. Dengan pelayanan yang baik, konsumen dapat memberikan *feedback* positif kepada perusahaan jasa berupa loyalitas dan keputusan pembelian berulang. *Feedback* positif sangat bermanfaat bagi perusahaan karena dapat meningkatkan keuntungan yang maksimal. Dalam kualitas pelayanan perusahaan yang baik tersebut, tidak pernah lepas dari pemberian pelayanan yang prima dan berkualitas. Berupa ketepatan, kecepatan, keramahan dan kenyamanan. Unsur-unsur tersebut perlu dikuasai oleh pemberi layanan jasa pada perusahaan sehingga dapat memberikan layanan yang berkualitas.

Dengan menerapkan pelayanan prima, maka akan terjadi kepuasan oleh nasabah yang kemudian akan menciptakan loyalitas. Konsumen yang loyal terhadap produk jasa tidak pernah lepas dari pelayanan berkualitas yang diberikan oleh perusahaan dan kemudian akan berakhir pada hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan konsumen. Loyalitas dapat memberikan keuntungan terhadap perusahaan karena dengan adanya loyalitas, maka akan menghasilkan profit jangka panjang yang menguntungkan pada perusahaan. Selain itu, perusahaan dapat menjaga keberlangsungan kegiatan usahanya apabila terciptanya loyalitas konsumen (Atmaja, 2018).

Perusahaan asuransi adalah perusahaan jasa yang memberikan pelayanan jaminan keselamatan terhadap konsumen. Perusahaan asuransi memberikan jaminan terhadap konsumen selama seumur hidup. Fungsi utama dari asuransi sendiri adalah sebagai pengalihan kerugian dari tertanggung kepada penanggung. Dimana pihak tertanggung adalah konsumen dan pihak

tertanggung ialah perusahaan asuransi. Asuransi merupakan sarana *financial* dalam menghadapi resiko atas harta benda yang dimiliki (Saputra, 2015)

Hal yang harus diutamakan dalam perusahaan asuransi adalah kualitas pelayanan klaim yang akan diberikan pada konsumen. Dengan pelayanan klaim yang baik, maka konsumen akan merasa puas dan berakhir pada loyalitas. Proses klaim sendiri ialah proses dimana konsumen meminta ganti rugi kepada perusahaan asuransi terhadap kejadian tak terduga yang telah dialaminya. Dengan mengumpulkan bukti bukti yang ada dari konsumen dan bukti tersebut adalah benar, maka setelah itu perusahaan asuransi akan membayar ganti rugi terhadap konsumen yang melakukan klaim.

Dalam pelayanan klaim agar dapat memberikan pelayanan prima, maka petugas atau karyawan harus menerapkan pelayanan yang komunikatif dimana dalam pelayanan komunikatif tersebut petugas klaim harus terampil dalam berkomunikasi. Dengan begitu nasabah akan memahami maksud yang ingin disampaikan secara jelas dan meminimalisir komplain atau keluhan. Kecepatan dalam pelayanan juga dibutuhkan dalam penerapan pelayanan prima. Loyalitas yang terbentuk tersebut akan membuat keputusan pembelian berulang terhadap produk jasa asuransi perusahaan. Sehingga dengan begitu perusahaan dapat mempertahankan konsumen lama dan menciptakan konsumen baru.

Berangkat dari pembahasan di atas, maka penulis tertarik membahas masalah tersebut dengan judul **“Proses pengajuan klaim pada kendaraan bermotor di PT. PLN Insurance Palembang.”**

Landasan Teori

1. Pengertian Asuransi

Pengertian Asuransi menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang Usaha Asuransi adalah sebagai berikut: “Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih yang pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menrima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul akibat suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan”(Kasmir, 2014, p. 259).UU ini sudah diubah dengan UU Perasuransian yang baru yaitu UU No. 40 Tahun 2014 tentang perasuransian.

Adapun Asuransi menurut Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 pada pasal 1 didefinisikan dengan lebih spesifik yaitu sebagai berikut: “ Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk(Dewi, Dr. Gemala S.H., 2019, pp. 201–202):

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti, atau
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana."

Pada Pasal 21 UU No. 2/1992 tentang usaha perasuransian, bisnis atau bidang perasuransian meliputi. "Usaha asuransi yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi, memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang."

Perusahaan asuransi adalah perusahaan yang bertindak sebagai penanggung resiko yang dalam menjalankan usahanya berhubungan langsung dengan tertanggung atau melalui pialang asuransi. Menurut Sri Redjeki Hartono mengemukakan bahwa fungsi dasar asuransi ialah suatu upaya untuk menanggulangi ketidakpastian terhadap kerugian khusus untuk kerugian-kerugian murni dan bukan kerugian yang bersifat spekulatif, sehingga pengertian resiko dapat diberikan sebagai suatu ketidakpastian tentang terjadinya atau tidak terjadinya suatu peristiwa (Hartono, 2017). Bagi masyarakat umum, selain menghindari resiko, mencegah risiko dan menahan risiko yang dihadapi pada masa kini maupun dimasa depan, asuransi merupakan suatu bentuk penyebaran risiko yang dimiliki walaupun lebih tepat disebut sebagai bentuk pengalihan risiko.

Dari tujuan dan fungsi asuransi bagi penanggung maupun tujuan tertanggung tersebut, dapat disimpulkan berlakunya penerapan prinsip "*the losses of a few are borne by a group*" dalam bisnis asuransi (Aravik, 2016). Tidak semua peserta akan mengalami kerugian atau kehilangan pada waktu yang sama ataupun pada waktu yang lain tetapi klaim yang diajukan oleh sebagian dari peserta asuransi ditanggung oleh seluruh peserta asuransi (Junaedi, 2015).

Menurut Black's Law Dictionary mendefinisikan asuransi sebagai sebuah perjanjian, yaitu suatu perjanjian yang menjadi dasar bagi penanggung pada satu pihak berjanji akan melakukan sesuatu yang bernilai bagi tertanggung sebagai pihak yang lain atas terjadinya kejadian tertentu. Sebuah perjanjian yang menjadi dasar bagi satu pihak mengambil alih suatu risiko yang dihadapi oleh pihak yang lain atas imbalan pembayaran sejumlah premi.

Dalam perjanjian asuransi dimana tertanggung dan penanggung mengikat suatu perjanjian tentang hak dan kewajiban masing-masing perusahaan asuransi membebankan sejumlah premi yang harus dibayar tertanggung. Premi yang

harus dibayar sebelumnya sudah ditaksirkan dulu atau diperhitungkan dengan nilai risiko yang akan dihadapi. Semakin besar risiko, semakin besar premi yang harus dibayar dan sebaliknya.

Perjanjian asuransi tertuang dalam polis asuransi, di mana disebutkan syarat-syarat, hak-hak, kewajiban masing-masing pihak, jumlah uang yang (Black, 2016) pertanggungan dan jangka waktu asuransi. Jika dalam masa pertanggungan terjadi resiko, pihak asuransi akan membayar sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat dan ditandatangani bersama sebelumnya.

2. Pengertian Klaim Asuransi

Umumnya klaim merupakan tuntutan atas hak sebagai akibat dari pemenuhan-pemenuhan yang ditetapkan sebelumnya dari dalam perjanjian asuransi. Secara khusus, klaim asuransi jiwa merupakan tuntutan dari pemegang polis atau penerima pengalihan hak kepada penanggung atas pembayaran jumlah uang pertanggungan (UP) atau saldo tunai sebagai akibat dari penemuan ketentuan-ketentuan dalam perjanjian asuransi.

Definisi Klaim menurut Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa adalah "tuntutan atas suatu fakta bahwa seorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu. Menurut Asosiasi Jiwa Indonesia dalam (*Pru Fast Start 2017*) klaim adalah tuntutan yang diajukan Pemegang Polis terhadap layanan yang dijanjikan penanggung dalam kontrak asuransi dibuat.

Menurut Rahmawati, klaim asuransi adalah jaminan asuransi kepada pelanggan atas resiko kerugian yang terjadi sesuai dengan kesepakatan bersama. klaim yang diajukan validitas nya sesuai dengan peraturan polis asuransi yang telah disepakati bersama. Waktu pengajuan klaim tidak bisa ditentukan kapan saja klaim tersebut datang kapan saja. Sehingga akan digunakan distribusi ekponensial untuk menganalisis waktu kedatangan klaim yang digunakan sebagai bahan pengujian adalah frekuensi klaim atau banyak nya klaim yang terjadi pada saat satuan waktu tertentu, sehingga analisis distribusi Poisson akan digunakan untuk mengantisipasi banyak nya klaim terjadi pada saat tertentu.

Klaim asuransi merupakan tuntutan atas prestasi atau kewajiban penanggung yang baru akan muncul ketika pecahnya perjanjian asuransi atau klausula yang disyaratkan dalam perjanjian asuransi terpenuhi. Apabila penanggung tidak dapat memenuhi prestasi atau kewajibannya setelah pecahnya perjanjian asuransi maka penanggung telah dapat dinyatakan berhutang karena tidak bisa memenuhi prestasinya (Nugroho, 2019).

Dalam kamus asuransi, klaim berarti permohonan atau tuntutan pemilik polis terhadap perusahaan asuransi untuk pembayaran santunan sesuai dengan pasal-pasal dari sebuah polis (Ali, A, 2016, p. 55). Klaim adalah aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggungan atas kerugian yang tersedia berdasarkan perjanjian. Sedangkan klaim adalah proses yang mana peserta

dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut (Sula, 2015).

Berdasarkan Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung karena adanya kontrak perjanjian dengan pihak asuransi untuk menjamin pembayaran ganti rugi selama pembayaran premi telah dilakukan oleh pihak tertanggung.

3. Pengertian Asuransi Kendaraan Bermotor

Asuransi kendaraan bermotor termasuk bagian hukum asuransi sehingga bila terjadi kerugian maka mengatur penggantian dari suatu kerugian yang dapat dinilai dengan uang, ganti kerugian harus seimbang dengan kerugian yang diderita akibat timbulnya peristiwa yang ditanggung. Yakni menutup risiko atas kehilangan atau kerusakan harta benda dan kepentingan lain yang pada umumnya dapat dinilai dengan uang (Junaedi, 2015). Dalam asuransi kecelakaan dalam berkendara, khususnya kendaraan bermotor. Asuransi ini diselenggarakan untuk menanggung orang yang menerima ganti kerugian akibat dari suatu kecelakaan.

Asuransi kendaraan bermotor adalah kendaraan roda dua atau lebih yang digerakkan oleh motor atau mekanik lain dan memiliki izin untuk digunakan di jalan umum yang menjadi obyek pertanggungan, seperti sepeda motor, mobil berbagai type. Jaminan Polis umumnya mengacu pada Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI) dan biasanya perusahaan asuransi menjualnya dalam bentuk paket jaminan dengan beberapa benefit tambahan (Kalangi, 2015).

Asuransi kendaraan adalah produk asuransi yang memberikan manfaat atas kerusakan, kerugian atau kehilangan kendaraan bermotor. Secara umum, jenis produk pada asuransi kendaraan terbagi atas manfaat *all risk* dan manfaat *total loss*. Pada manfaat *all risk* mengandung pengertian bahwa seluruh risiko di cover, baik kerusakan sebagian maupun kerusakan total atau kehilangan, sepanjang penyebab kerugian tersebut tidak masuk dalam hal yang dikecualikan dalam polis yang ditandatangani. Sementara manfaat *total loss* adalah manfaat yang hanya diberikan apabila kendaraan mengalami kerugian minimal 75% atau mengalami kehilangan (Suma, 2020).

4. Risiko Yang Dijamin dan Tidak Dijamin

Menurut Suliyanto, (2021) risiko yang dijamin berikut ini:

- a. Karena tabrakan, benturan, terbalik atau tergelincir di jalan atau sedang diparkir.
- b. Karena pencurian atau pencurian dengan kekerasan .
- c. Kerugian atau kerusakan seperti disebut diatas, yang terjadiselamakendaraan tersebut diangkut dengan alat pengangkut lain yang telah mendapatkan izin terlebih dahulu.
- d. Karena kebakaran dari bangunan atau kendaraan yang berdekatan

- e. Kendaraan tersebut terbakar karena api yang berasal dari kendaraan itu sendiri.
- f. Karena letusan mesin pada kendaraan tersebut.
 Sedangkan risiko yang tidak dijamin asuransi adalah sebagai berikut:
 - 1) Kerugian keuangan, kehilangan upah, berkurangnya nilai sebagai akibat tidak dapat dipergunakannya kendaraan tersebut karena kecelakaan.
 - 2) Pencurian alat-alat/perkakas tambahan (Tertanggung) kecualiatas alat-alat tersebut dimintakan penutupannya dan ditegaskan dalam polis;
 - 3) Kerusakan /kerugian yang diakibatkan, karena kendaraan tersebut digunakan untuk perlombaan, karena kelebihan muatan, karena kendaraan tersebut dikemudikan orang yang tidak memiliki SIM, mabuk, atau melewati jalan yang terlarang.
 - 4) Kerusakan / kerugian khusus untuk alat-alat berat diatur sendiri

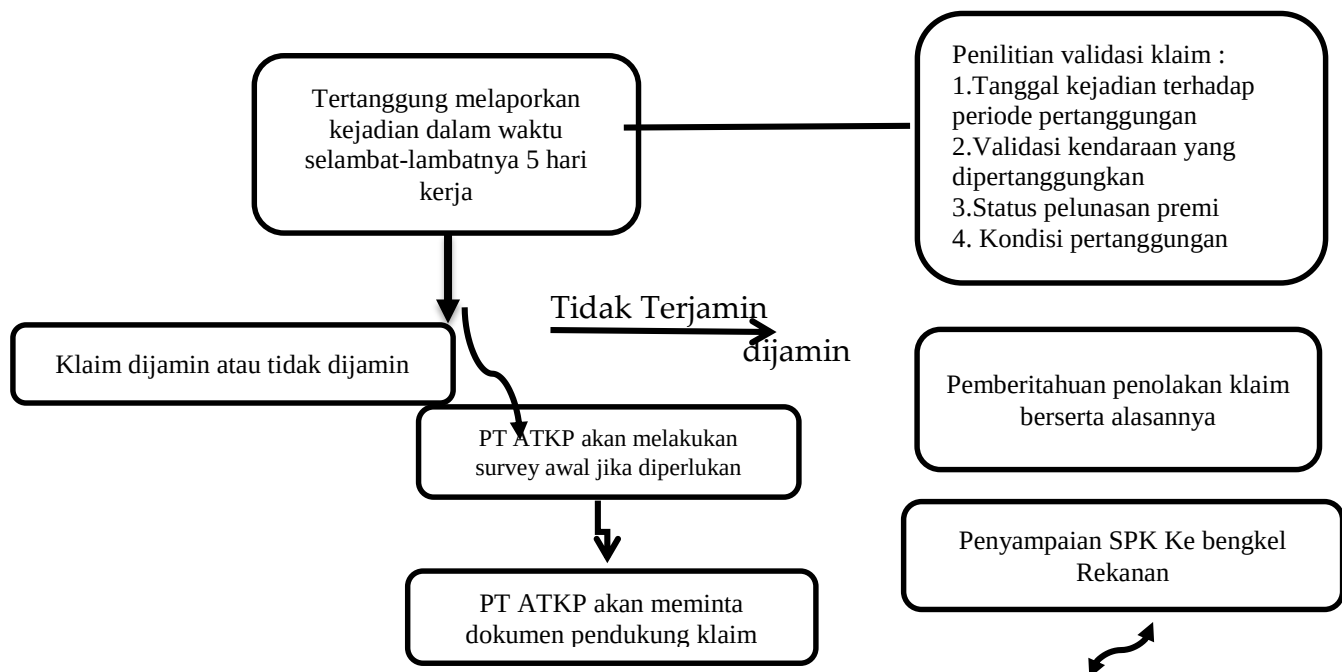
Metode Penelitian

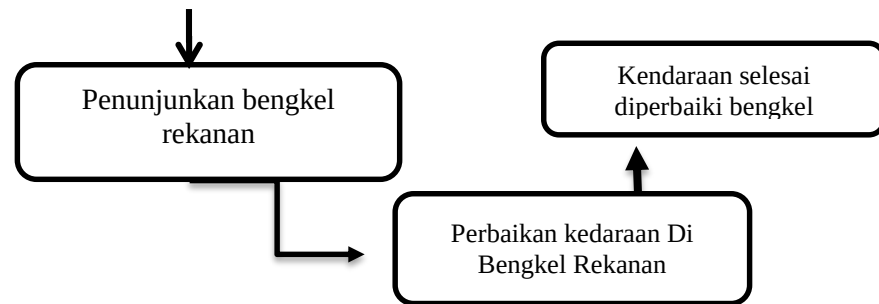
Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif berbasis studi lapangan (*Field Research*). Data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara terkonsep kepada *stakeholders* serta beberapa data dokumentasi yang diperoleh baik secara online maupun offline yang mendukung data penelitian. Setelah data terkumpul, data di inventarisasi, di uji keabsahan lewat triangulasi, dan di analisis secara *deskriptif* dan dibuat dalam bentuk laporan tertulis.

Pembahasan

1. Proses Pengajuan Klaim Kendaraan Bermotor

Kendaraan Bermotor (Diagram Proses Pengajuan Klaim)





2. Metode Pelaksanaan Proses Klaim

1). Dalam hal terjadi kecelakaan atau kerugian

1. Maka bertanggung berkewajiban segera memberitahukan atau melaporkan kepada kantor cabang atau perwakilan dalam waktu tiga hari kerja setelah terjadinya kecelakaan atau kerugian baik secara lisan dan atau tertulis disertai dengan pemberitahuan mengenai :
 - a. Tempat, tanggal dan jam terjadinya kecelakaan atau musibah
 - b. Sebab – sebab terjadinya kecelakaan atau kerugian
 - c. Akibat kecelakaan atau kerugian yang di alami bertanggung dan pihak III
 - d. Keterangan-keterangan lainnya yang di anggap perlu

Setelah menerima pemberitahuan tentang terjadinya klaim akan segera melakukan survey klaim untuk mendapatkan keterangan– keterangan yang akurat akan kebenaran terjadinya musibah dan membuat laporan survey secara rinci termasuk penjelasan mengenai bagian – bagian .kendaraan yang rusak. Dalam hal klaim partial loss kendaraan harus di foto sebelum diperbaiki, baik oleh pihak kantor cabang / perwakilan maupun oleh pihak bengkel (bila perlu). Pada saat di foto sedapat mungkin setiap bagian yang mengalami kerusakan dapat diberi tanda yang jelas dengan membubuhkan pensil putih , kapur berwarna atau dengan di tunjuk dengan jari, usahakan gambar yang di ambil se jelas mungkin.

2. Kantor cabang atau perwakilan melakukan penelitian terhadap validasi klaim terhadap keabsahan polis atau kondisi perjanjian dalam polis antara lain, dalam hal :
 - a. Tanggal kejadian terhadap periode pertanggung
 - b. Validasi kendaraan yang di pertanggungkan
 - c. Status pelunasan premi
 - d. Kondisi pertanggunggan dan sebagiannya
3. Menganalisa secara seksama atas dokumen – dokumen klaim yang bersangkutan antara lain:
 - a. Apakah bertanggung adalah pihak yang berkepentingan
 - b. Apakah kecelakaan dijamin dalam syarat – syarat polis
 - c. Apakah kecelakaan terjadi dalam jangka waktu pertanggungan
 - d. Apakah kecelakaan tersebut berhubungan dengan pihak ke III
 - e. Apakah ada unsur kesengajaan

Meneliti kembali ada tidak nya hal – hal yang di ragukan misalnya penyelewengan fakta- fakta atau adanya unsur penipuan pada waktu penutupan pertanggungan dan mempelajari dan meneliti besarnya klaim yang di ajukan

2). Keputusan klaim

- a. Dalam hal klaim tidak asli, maka klaim akan segera di tolak (secara tertulis) dengan alasan:
 - Tidak di jamin kondisi polis dan tidak memenuhi persyaratan polis
 - Sebab kerugian atau kecelakaan dapat dibuktikan tidak benar atau rekayasa (tidak memberikan/menyampaikan fakta yang sebenarnya atau penipuan)
 - Tertanggung mempunyai hubungan dengan pelaku pencurian
- b. Dalam hal klaim absah dan sederhana, dalam pengertian jelas sebab-sebab dan akibatnya serta tidak mengandung unsur kesengajaan, dokumen-dokumen pendukung klaim lengkap .di jamin kondisi polis dan telah mendapatkan persetujuan maka klaim di selesaikan pembayarannya.

3. Tata Cara Klaim Yang Tepat Dan Akurat Pada PT. PLN Insurance Cabang Palembang

PT Asuransi Perisai Listrik Nasional Didirikan pada tahun 1991 semula bernama PT Asuransi Ratu Sampoerna dan pada tahun 1993 terjadi perubahan nama perusahaan menjadi PT Asuransi Tugu Kresna Pratama. Sesuai dengan rapat umum pemegang saham luar biasa (RUPSLB) PT Asuransi Perisai Listrik Nasional pada 11 oktober 2017, struktur kepemilikan PT Asuransi Perisai Listrik Nasional mengalami perubahan, dimana saham pengendali (mayoritas) adalah dana pensiun PT PLN (persero) dengan komposisi seperti diagram dibawah. Perubahan ini diikuti pula perubahan nilai nilai komitmen PT Asuransi Perisai Listrik Nasional untuk menggapai visi dan misi nya dimana PT Asuransi Perisai Listrik Nasional diutamakan dapat memberikan proteksi (asuransi) atas aset dan kepentingan PT PLN demi terjaganya kesinambungan tersedianya tenaga listrik, namun demikian dengan tuntutan dunia usaha yang kompetitif dan dinamis, maka PT Asuransi Perisai Listrik Nasional diharapkan juga dapat bersaing untuk memberikan layanan asuransi kepada sekmen pasar bebas lainnya.

Adapun tata cara klaim yang tepat dan akurat pada PT. PLN Insurance Cabang Palembang adalah; Petugas klaim yang bertugas melayani nasabah harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari nasabah. Selain itu dalam penyampaian layanannya, petugas klaim harus dapat menyampaikannya dengan bahasa yang mudah dimengerti sehingga nasabah dapat menangkap maksud dari petugas klaim dengan jelas. Sedangkan maksud dari tepat disini adalah tepat arah, tepat

sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji yang diberikan kepadanasabah.

Dalam menyampaikan informasi kepada nasabah yang melakukan klaim, petugas klaim harus dapat memberikan informasi dengan tepat dan akurat. Maksud dari hal tersebut adalah apabila seorang nasabah bertanya mengenai tata cara klaim, maka petugas klaim harus dapat menyampaikannya secara detail mengenai proses awal tata cara klaim hingga proses akhir klaim sehingga nasabah paham dan mengerti mengenai proses klaim yang akan dilakukan.

Penyampaian informasi secara akurat dan jelas tersebut dipaparkan oleh petugas klaim yang bertugas memeriksa data data nasabah yang setelah itu selanjutnya tugas tersebut diberikan kepada petugas klaim lain yang bertugas untuk memeriksa kebenaran dari data data tersebut dengan obyek aslinya. Kedua petugas klaim tersebut harus mampu memaparkan informasi yang diperlukan nasabah secara akurat dan dapat dimengerti oleh nasabah. Selain itu petugas klaim harus mampu untuk memberikan informasi informasi baru yang sehubungan dengan perusahaan kepada nasabah agar nasabah tidak ketinggalan mengenai informasi Ketika nasabah datang untuk melakukan klaim asuransi, petugas klaim harus menyampaikan seluruh informasi mengenai tata cara klaim di PT PLN Insurance Cabang Palembang tersebut.

Petugas klaim harus menyampaikan informasi tersebut secara mendetail. Dimulai dari petugas klaim memeriksa Polis asli nasabah apakah Polis tersebut masih berlaku atau tidak. Apabila masa berlaku Polis masih aktif, petugas klaim selanjutnya melakukan cek pelunasan premi asuransi. Dalam hal tersebut, petugas klaim melihat apakah nasabah telah melunasi premi terakhirnya sebelum melakukan klaim. Selain itu nasabah juga diharuskan untuk menunjukkan SIM, STNK kendaraan bermotor serta KTP nasabah. Seluruh dokumen tersebut harus sesuai dengan nama yang tercantum dalam Polis. Selanjutnya nasabah diberikan selebar formulir pengajuan klaim untuk kemudian di isi.

4. Kecepatan Pelayanan PT PLN Insurance Cabang Palembang

Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak(Mulyawan, 2016).

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan (Barata, 2015). Sedangkan menurut Tjipton“Pelayanan prima atau *service excellence* terdiri dari empat unsur pokok, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan (Chandra, 2017). Ketika menyampaikan suatu layanan, hal utama yang sangat diperhatikan

adalah bagaimana petugas atau karyawan yang memberikan pelayanan dapat menyelesaikannya dengan waktu yang singkat. Dengan pelayanan yang cepat tersebut, maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Ratminto dan Winarsih, mengungkapkan bahwa, "Kecepatan pelayanan tersebut adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan." (Septi., 2015). Dalam kecepatan pelayanan proses klaim, petugas klaim harus memiliki keterampilan yang baik untuk dapat segera menyelesaikan klaim nasabah. Maksud dari kecepatan pelayanan dalam proses pencairan uang klaim disini adalah bagaimana petugas klaim dapat menyelesaikan klaim nasabah dengan cepat dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan diawal proses klaim. Selain itu dalam proses pengajuan klaim, nasabah tidak dipersulit dengan prosedur klaim yang ada. Petugas klaim harus memberikan paparan informasi tata cara klaim tersebut diawal pengajuan klaim agar nasabah memahami alur yang telah diberikan oleh perusahaan. Dengan pemahaman tersebut maka nasabah akan berpikir bahwa proses klaim tersebut tidak sulit dan akan membutuhkan waktu yang relatif singkat.

Kecepatan dalam proses klaim merupakan hal yang sangat krusial yang diperhatikan oleh nasabah asuransi. Karena dengan kecepatan waktu tersebut nasabah tentu akan merasa puas dan kemudian akan tetap setia untuk menggunakan jasa pelayanan asuransi dari sebuah perusahaan.

Kemudahan serta kecepatan pelayanan tersebut merupakan salah satu unsur penting, yang kemudian nantinya akan membuat nasabah lebih memilih untuk bertahan diperusahaan daripada pindah ke perusahaan asuransi lain karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN Insurance Cabang Palembang. Dengan kualitas pelayanan yang baik tersebut seperti menerapkan pola pelayanan klaim yang cepat dan tidak berbelit belit merupakan salah satu faktor untuk membuat nasabah perusahaan nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Perasaan nyaman tersebut dapat tercipta karena proses klaim yang disyaratkan tidak rumit dan dapat diterima. Unsur tersebut dapat menciptakan kepuasan dibenak nasabah perusahaan PT PLN Insurance Cabang Palembang. Setelah kepuasan tersebut tercipta, selanjutnya loyalitas akan terbentuk dibenak nasabah perusahaan asuransi.

Menurut Ali Hasan mengungkapkan bahwa, "Loyalitas konsumen adalah konsumen yang tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan jasa, misalnya merekomendasikan orang lain untuk membeli (Hasan, 2018)." Nasabah asuransi PT PLN Insurance Cabang Palembang dapat dikatakan loyal apabila telah melakukan pembelian berulang kepada perusahaan. Selain itu, nasabah

juga menyebarkan informasi positif kepada kerabatnya mengenai produk asuransi serta pelayanan asuransi PT.PLN Insurance.

Dalam pelayanan klaim, petugas klaim PT.PLN Insurance Cabang Palembang menggunakan komputer sebagai sarana untuk melakukan input dan verifikasi data nasabah. Dengan adanya komputer tersebut maka pelayanan klaim tidak perlu dilakukan secara manual dan dapat menghemat waktu sehingga pelayanan klaim dapat berjalan dengan cepat.

Selain itu petugas klaim tidak menyulitkan nasabah dalam proses klaim. Hal itu dapat dibuktikan bahwa petugas klaim akan langsung memproses pencairan uang klaim apabila data data nasabah sudah lengkap dan setelah itu verifikasi data akan segera dilakukan. Setelah proses verifikasi data tersebut, petugas klaim akan menyerahkan data data tersebut kepada pimpinan perusahaan untuk selanjutnya ditanda tangani dan kemudian pencairan uang klaim akan langsung dapat dilakukan dan selanjutnya akan dikirimkan ke rekening nasabah.

Dalam kasus sebenarnya ketika proses klaim terjadi yaitu petugas memeriksa masa berlaku Polis asuransi. Selain memeriksa Polis asli, petugas klaim juga melakukan cek pada premi terakhir apakah nasabah telah melunasinya atau belum. Nasabah juga perlu menunjukkan SIM dan STNK serta KTP yang sesuai dengan yang tertera didalam Polis asuransi. Setelah data data selesai diperiksa dan sesuai dengan data yang dimiliki oleh PT.PLN Insurance Cabang Palembang, barulah kemudian nasabah mengisi formulir pengajuan klaim asuransi. Setelah formulir terisi, petugas klaim kemudian melakukan survei terhadap kendaraan bermotor yang diklaimkan. Dalam hal tersebut, petugas klaim memeriksa apakah kondisi kendaraan yang difoto pengajuan klaim sesuai dengan kondisi sebenarnya. Apabila kondisi kendaraan tersebut sesuai, maka petugas klaim memberikan pengantar perbaikan mobil kepada bengkel yang telah bekerja sama dengan perusahaan.

Setelah pihak bengkel memberikan persetujuan dan memberikan estimasi biaya perbaikan, selanjutnya data tersebut dikirim kembali ke PT.PLN Insurance Cabang Palembang untuk disetujui. Selanjutnya bengkel akan melakukan pekerjaannya untuk memperbaiki kendaraan nasabah sesuai dengan data klaim. Namun nasabah diharuskan untuk mengisi surat pernyataan kepuasan sebelum bengkel melakukan perbaikan terhadap kendaraan nasabah. Dengan mengisi surat pernyataan kepuasan tersebut, kendaraan nasabah akan langsung diperbaiki oleh bengkel. Hal tersebut merupakan salah satu kasus dalam proses pengajuan klaim untuk perbaikan kendaraan bermotor. Proses tata cara klaim yang diberikan oleh PT. PLN Insurance Cabang Palembang tidak sulit sehingga memudahkan seluruh nasabah yang akan melakukan klaim.

Simpulan

PT. PLN Insurance ini berpusat di Palembang ini merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi. Produk-produk dari asuransi PT. PLN Insurance antara lain seperti produk asuransi kumpulan dan produk asuransi perorangan. Produk asuransi kendaraan merupakan suatu produk asuransi yang harus dimiliki pemilik kendaraan, mengingat populasi kendaraan dan juga presentasi kecelakaan yang terjadi sangat tinggi, sehingga produk ini bisa sangat membantu dalam perbaikan, dalam hal ini asuransi kendaraan, adalah sangat penting bagi setiap pemilik kendaraan. Dalam pengajuan klaim asuransi kendaraan di PT. PLN Insurance Cabang Palembang tentunya ada beberapa ketentuan atau prosedur yang harus dilalui sebagaimana yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Daftar Pustaka

- Ali,A, H. (2016). *Kamus Asuransi*. Bumi Aksara.
- Aravik, H. (2016). Asuransi dalam Perspektif Islam. *Nurani*, 16(2), 1–25.
- Atmaja, J. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*. Vol. 2 No.
- Barata. (2015). *Dasar- dasar Pelayanan Prima*, Cetakan 2. PT. Elex Media Komputindo.
- Black, H. C. (2016). *Black Law Dictionary*. West Group 7 th Edition.
- Chandra, T. dan F. (2007). *Service, Quality & Satisfaction edisi 2*. CV. Andi Offset.
- Dewi, Dr. Gemala S.H., L. . (2019). *Aspek-aspek hukum dalam perbankan& perasuransian syariah di indonesia*. prenadamedia group.
- Hartono, S. R. (2017). *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Sinar Grafika.
- Hasan, A. (2018). *Marketing*. Media Utama.
- Junaedi, G. (2015). *Hukum Asuransi Indonesia*. Sinar Grafika.
- Kalangi, B. (2015). Suatu Kajian Tentang Asuransi Kendaraan Bermotor Dalam Perspektif Hukum Perasuransian Di Indonesia. *Lex Privatum*, VOL. III N.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Raja Grafindo Persada.
- Maulana, M. H. C. (2016). Pelaksanaan asuransi kebakaran pada PT. Jasindo Takaful Cabang Pekanbaru. *Jurnal Fakultas Hukum*, III Nomor.
- Mulyawan, D. R. (2016). *Birokrasi dan pelayanan publik*. Unpad press.
- Nugroho, A. A. (2019). Klaim Asuransi Sebagai Dasar Adanya Utang Dalam

Permohonan Kepailitan Perusahaan Asuransi. *Privat Law*, VII.NO.2.

Salim, A. (2015). *Asuransi dan Manajemen Resiko Ed.2-10*. Rajawali Pers.

Saputra, R. (2015). Analisis Tingkat Ketidakpuasan Terhadap Penanganan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor PT.Jasa Raharja Putra Cabang Pekan Baru. *FETKOM*, vol .2 No.

Septi., R. dan W. A. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Penerbit Pustaka Pelajar.

Sula, S. (2015). *Asuransi Syariah Life And General, Konsep dan Sistem Operasional*. Gema Insani Press.

Suliyanto, A. (2021). *No Title Pengetahuan Seputar Asuransi*. Tahta media Group.

Suma Amin muhammad, B.A., S.H., M.A., M. (2020). *Asuransi Syariah Indonesia*. Sinar Grafika Offset.

Yamin, M. (2014). Analisa Penyelenggaraan Asuransi Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, 2.

