

BAB IV

ANALISIS KINERJA AGEN ASURANSI DALAM MEMBANTU PENYELESAIAN KLAIM PADA PRODUK SISWAKOE

A. Analisis Kinerja Agen Asuransi pada Produk Siswakoe

Kinerja Agen Asuransi sangat memiliki peranan penting dalam menjalankan atau memasarkan asuransinya, karena agen merupakan roda dari lancarnya suatu perusahaan dalam mengenalkan produk-produk yang ada pada asuransi.¹

Dari hasil observasi yang dilakukan penulis peroleh dilapangan bahwasannya agen di PT. Asuransi Bumiputera Muda Cabang Serang sebagian besar menjalankan kinerjanya dengan baik dalam mencari nasabah dan memasarkan produk yang ada di perusahaan bahkan dalam membantu penyelesaian klaim khususnya produk siswakoe.

Kinerja agen sebagai pemasar asuransi adalah pertama ketika peserta akan membeli polis asuransi maka tugas agen untuk menjelaskan detail produk, manfaat yang akan diterima, proses klaim, hal apa saja yang membuat klaim tidak bisa

¹ Waldi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga* (Yogyakarta: ANDI, 2016), 84.

keluar, menjelaskan fungsi polis, hal apa yang harus dilakukan ketika akan klaim, membuat ilustrasi, dan memberikan data rumah sakit yang bekerjasama dengan PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang. Agar ketika peserta mengalami perawatan rawat inap dirumah sakit tidak mengalami kebingungan.

Bahwasanya di tegaskan seorang agen memang di haruskan membantu penyelesaian klaim pada produk yang mereka jual, tidak hanya di produk siswakoe tetapi di semua asuransi, baik produk yang mereka jual maupun di setiap perusahaan baik syariah ataupun konvensional.²

Agen asuransi pada produk siswakoe tidak hanya memasarkan produk saja tetapi harus menjelaskan detail yang ada di dalam produk siswakoe adalah

a. Maksud dan tujuan produk siswakoe

Produk siswakoe adalah penyempurnaan produk dari produk siswakoe sebelumnya dan telah diadakan sedikit perubahan sesuai dengan permintaan pasar yang berkembang dan melihat kompetitor yang ada. Maksud dari

² Wawancara dengan bapak Ardi Wahyudi, Kantor Bumida, serang 05 September, 2018 pukul 10:29.

diluncurkannya program pengembangan ini adalah untuk menyesuaikan kebutuhan masyarakat terhadap produk siswakoe yang di rasa masih perlu penyempurnaan agar lebih menarik konsumen, produk ini merupakan kelanjutan inovatif dari program siswakoe sebelumnya. Terbagi menjadi 4 paket yaitu paket standar, paket pintar, paket prestasi dan paket juara.

b. Manfaat produk siswakoe

Manfaat jaminan yang di berikan paket produk siswakoe adalah sebagai berikut:

(dalam rupiah)

No.	Manfaat Asuransi	Paket Asuransi Siswakoe & Mahasiswakoe							
		Juara	Unggul	Pandai	Cerdas	Tangkas	Kualitas	Cendekia	Prima
1	Santunan Risiko Meninggal Dunia akibat Kecelakaan	7.500.000	10.000.000	12.500.000	15.000.000	20.000.000	25.000.000	37.500.000	50.000.000
2	Santunan Risiko Cacat Tetap akibat Kecelakaan	9.500.000	12.500.000	15.500.000	18.000.000	24.000.000	30.000.000	40.000.000	55.000.000
3	Santunan Risiko Biaya Pengobatan akibat Kecelakaan (Semula Per Tahun menjadi Per Kejadian)	750.000	1.000.000	1.250.000	1.500.000	2.000.000	2.500.000	3.750.000	5.000.000
4	Santunan Biaya Rawat Inap (Maks. 14 hari per tahun)	125.000/hr	175.000/hr	225.000/hr	250.000/hr	300.00/hr	350.000/hr	400.000/hr	450.000/hr
5	Santunan Biaya Pemakaman akibat Kecelakaan	750.000	1.000.000	1.250.000	1.500.000	2.000.000	2.500.000	3.750.000	5.000.000
	Premi/Orang/Tahun	15.000	20.000	25.000	30.000	40.000	50.000	75.000	100.000

Dengan penambahan manfaat dari paket produk siswakoe

1. Pilih rumah sakit (Bebas)
2. Kuitansi biaya pengobatan (asli/foto copy yang dilegalisir)
3. Setiap 25 peserta siswa (gratis 1 orang pengajar)
4. Pemberian ID card (ada)
5. Potongan untuk sekolah, minimal 100 siswa (10% dari premi)
6. No klaim bonus, bila di perpanjang (10% dari premi perpanjangan diberikan di akhir periode pertanggungan)
7. Beasiswa senilai 1 juta/tahun (khusus paket kualitas,cendekia dan prima untuk SMA atau sederajat dengan kontribusi minimal Rp 20 juta/tahun/sekolah)
8. Santunan biaya pemakaman akibat meninggal dunia biasa (10% dari nilai penggantian jaminan meninggal akibat kecelakaan.

Dengan ketentuan

- a. Manfaat rawat inap akibat kecelakaan di berikan sejak hari pertama periode pertanggungan
- b. Manfaat rawat inap akibat penyakit di berikan sejak hari ke delapan periode pertanggungan kemudahan produk siswakoe, perhitungan premi sangat sederhana sesuai dengan tabel

c. Prosedur penutupan polis pada produk siswako

1. Setiap permintaan penutupan produk siswako harus mengisi surat permintaan penutupan siswako yang mengetas namakan peserta
2. SPPA dilampirkan dengan data peserta yang meliputi:
 1. Nama peserta
 2. Tempat/tanggal lahir
 3. Kelas/jurusan/angkatan/NIS
3. Usia yang dapat di jamin dibatas mulai umur 3 tahun sampai dengan 20 tahun untuk siswa dan 18 sampai dengan 65 tahun untuk guru (gratis bila ada)

d. Polis peserta untuk setiap sekolah

Untuk setiap satu lembaga pendidikan di buat 1 polis. Apabila terdapat beberapa periode pertanggungan antara kelas/tingkat pada lembaga tersebut, maka polis dapat di buat lebih dari satu. Dengan catatan bahwa penerbitan polis lebih dari 1 untuk nama lembaga yang sama hanya di perkenankan untuk mengakomodir adanya perbedaan periode pertanggungan.³

³ Panduan produk siswako, asuransi kecelakaan diri bagi pelajar, BUMIDA

Analisis Kinerja Agen Asuransi pada Produk Siswakoe⁴

NO	kinerja Agen Asuransi	Indikator Kinerja Agen Asuransi
1.	Menyebarkan informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyebarkan informasi yang benar tentang praktik asuransi untuk menjelaskan kepada masyarakat betapa pentingnya memiliki polis asuransi. 2. Mengisi formulir permohonan bagi orang yang berminat membeli polis. 3. Agen akan menjelaskan tentang aturan dan syarat serta sifat polis sebelum membeli menandatangani formulir permohonan.
2.	Memasarkan Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agen asuransi tidak hanya memasarkan produk yang mereka jual tetapi harus menjelaskan detail yang ada di dalam produk yang mereka jual.

⁴ Wawancara dengan Bapak Muji Raharjo , Kantor Bumida, serang 07 September, 2018 pukul 14:30.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Agen asuransi harus menjelaskan secara detail tentang maksud dan tujuan produk yang mereka jual 3. Agen asuransi harus menjelaskan secara detail tentang manfaat dan prosedur penutupan polis produk yang mereka jual
3.	Membantu penyelesaian klaim	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tugas agen dalam membantu penyelesaian klaim yang harus dilakukan yang pertama adalah membantu melengkapi persyaratan dalam proses klaim 2. Yang selanjutnya agen membantu menyiapkan dokumen-dokumen sebagai persyaratan kelengkapan klaim 3. Dan agen mengantar peserta ke <i>customer servis</i> dan menunggu hasil verifikasi dan validasi hingga klaim keluar

B. Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Pada Produk Siswakoe

Kewajiban pokok penanggung selama masa berlakunya perjanjian asuransi adalah bertanggung jawab terhadap klaim-klaim yang di ajukan pemegang polis (tertanggung) dan memberikan ganti rugi berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang berlaku dalam kondisi polis

Klaim merupakan tuntutan ganti rugi yang di ajukan tertanggung kepada penanggung apabila terjadi kerugian atas objek yang di asuransikan yang di sebabkan oleh resiko yang di asuransikan.

Jika seseorang tertanggung atau pemegang polis akan mengajukan klaim maka ia dapat langsung menghubungi perusahaan asuransi yang bersangkutan untuk memperoleh uang santunan dengan meminta surat pengajuan klaim serata melengkapi syarat-syarat yang di perlukan. Pengajuan klaim dapat di lakukan oleh ahli waris atau kuasa yang di tunjuk dengan melampirkan dokumen-dokumen yang di perlukan sebagaimana tercantum dalam polis asuransi. Pada perusahaan asuransi, biasanya ada unit klaim yang bertugas untuk mengurus semua peserta asuransi yang akan mengajukan klaim. Unit klaim ini akan

memeriksa arsip dan data untuk mengetahui jumlah premi yang sudah dilunasi serta kondisi-kondisi yang lain.

Bagi peserta yang mengalami kesulitan dalam proses klaim tugas agen untuk membantu melengkapi persyaratan dalam proses klaim seperti memberikan informasi atau petunjuk dalam mengisi formulir rawat inap ataupun rawat jalan, membantu menyiapkan dokumen-dokumen sebagai persyaratan kelengkapan klaim, mengantar peserta ke *customer service* dan menunggu hasil verifikasi dan validasi hingga klaim keluar.

Dalam polis asuransi kecelakaan diri pada produk siswakoe prosedur penyelesaian klaim asuransi yang harus di penuhi baik oleh tertanggung maupun penanggung, dapat di uraikan sebagai berikut:⁵

1. Agen membantu melengkapi persyaratan dalam proses klaim:
 - a. Melaporkan terjadinya peristiwa kecelakaan diri pada penanggung selambat-lambatnya 3x24 jam /3 hari sejak terjadinya peristiwa kecelakaan diri tersebut, pemberitahuan ini di lakukan secara tertulis atau secara lisan yang di ikuti dengan laporan tertulis kepada penanggung.

⁵ Wawancara dengan Bapak Muji Raharjo , Kantor Bumida, serang 07 September, 2018 pukul 14:30.

- b. Mengisi formulir klaim PA dan ditandatangani oleh bertanggung dan dokter yang merawat.
 - c. Melampirkan dokumen pendukung yaitu:
 - Untuk perawatan di rumah sakit / puskesmas / balai pengobatan berupa: kwitansi / rincian pengobatan (asli atau foto copy yang dilegalisir RS/ balai pengobatan / puskesmas).
 - Untuk meninggal dunia berupa surat keterangan kelurahan atau kepolisian atau dokter/rumah sakit.
 - Untuk biaya ambulans berupa kwitansi ambulans dari pihak rumah sakit.
 - d. Batas pengajuan klaim maksimum adalah 3x24 jam dari tanggal kejadian/kerugian.
2. Agen membantu menyiapkan dokumen-dokumen sebagai persyaratan kelengkapan klaim
- a. Formulir laporan pengajuan klaim berikut kronologis kecelakaan yang terjadi.
 - b. Surat keterangan para saksi berikut bukti-bukti pendukung.
 - c. Polis asli atau foto copy
 - d. Foto copy kartu tanda siswa

- e. Surat keterangan pemeriksaan (visum) dari dokter yang melakukan perawatan atau pengobatan.
- f. Dalam hal bertanggung meninggal dunia:
 - 1. Foto copy surat keterangan meninggal dunia dari lurah setempat.
 - 2. Surat keterangan mengenai hasil pemeriksaan jenazah (visum et repertum)
- g. Rincian biaya perawatan dan kwitansi rumah sakit
- h. Surat keterangan dari kepolisian apabila terjadi kecelakaan
- i. Surat kronologis kejadian yang dibuat oleh pemegang polis atau peserta resiko yang terjadi kecelakaan

Hilangnya hak atas ganti rugi atau klaim (kadaluarsa)

- a. Hak bertanggung atas ganti rugi berdasarkan pertanggungangan ini hilang, apabila bertanggung:
 - 1. Tidak mengajukan tuntutan ganti rugi dalam waktu 12 bulan sejak terjadinya kecelakaan, walaupun pemberitahuan tentang adanya kejadian telah di sampaikan.

2. Tidak memenuhi kewajiban berdasarkan pertanggung jawaban ini.
 3. Tidak mengajukan keberatan atau menempuh penyelesaian melalui upaya hukum dalam waktu 6 bulan sejak penanggung memberitahukan secara tertulis bahwa tertanggung tidak berhak untuk mendapatkan ganti rugi.
- b. Hak tertanggung atas ganti rugi yang lebih besar dari pada yang di setujui penanggung akan hilang apabila dalam waktu 3 bulan sejak penanggung memberitahukan secara tertulis mengenai harga ganti rugi yang telah di setujui, tertanggung tidak mengajukan keberatan atau menempuh penyelesaian melalui upaya hukum. Besarnya penggantian dan santunan.
3. Agen mengantar peserta ke *customer service* dan menunggu hasil verifikasi dan validasi hingga klaim keluar
 - a. Besarnya penggantian meninggal dunia akibat kecelakaan dan cacat tetap (sesuai persentase kecacatan) di berikan sesuai paket yang di ambil.
 - b. Penggantian biaya pengobatan / perawatan di rumah sakit bersifat total sesuai dengan paket yang di ambil

dan menunjukkan bukti-bukti pengobatan / perawatan yang sah / asli atau legalisir bila yang asli dipergunakan untuk pengajuan lainnya.

- c. Santunan meninggal dunia dan santunan biaya pemakaman di berikan secara total sesuai paket.

Selain itu Agen asuransi juga mempunyai pekerjaan sebagai berikut:

- a. Menerima laporan kejadian kerugian dari tertanggung
- b. Melakukan survei klaim ke lokasi objek yang mengalami kerugian
- c. Meminta dokumen dan informasi yang dibutuhkan kepada tertanggung
- d. Meneliti ke absahan polis dan klain serta menghitung nilai kerugian
- e. Memberikan keputusan klaim apakah diterima atau ditolak
- f. Membayara ganti rugi kepada tertanggung dalam waktu paling lambat 30 hari sejak adanya kesepakatan jumlah ganti rugi yang harus dibayar

Dari hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan, PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah cabang Serang dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam perusahaan asuransi syariah agen

memiliki peran yang sangat besar, tidak hanya dalam menjual produk-produk asuransi syariah namun juga mempunyai i'tikad baik dalam membantu para peserta dalam menyelesaikan klaim.

C. Analisis Penyelesaian Klaim Produk Siswakoe dalam Perspektif Syariah

Dalam produk asuransi syariah, harus mengacu pada syariat islam, atau lembaga-lembaga yang mengatur tentang asuransi syariah, dimana lembaga tersebut membuat dan mengatur Undang-Undang tentang asuransi syariah, guna untuk menghindari yang bersifat haram atau hal yang bertentangan dengan syariat Islam seperti riba, maisir dan gharar. Karena hal ini lah yang membedakan antara produk asuransi syariah dengan produk asuransi konvensional. Maka dari itu, dalam hal ini dapat dianalisis bahwa terdapat hal-hal yang bersifat syariat dalam produk siswakoe syariah adalah sebagai berikut:⁶

Kesesuaian syariah yang terdapat diklaim produk siswakoe syariah adalah sebagai berikut:

1. Produk siswakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah menggunakan tabarru yang bertujuan

⁶ Wawancara dengan Bapak Ardi Wahyudi, Kantor Bumida, 05 September 2018.

kebaikan untuk menolong diantara sesama manusia, bukan semata-mata untuk komersial.

2. Sumber pembayaran klaim diperoleh dari rekening tabarru, yaitu rekening dana tolong menolong bagi seluruh peserta yang sejak awal sudah diakadkan dengan ikhlas oleh setiap peserta untuk keperluan peserta lainnya.
3. Pembayaran klaim dilakukan dengan cepat apabila prosedur klaim tersebut sudah lengkap
4. Pembayaran klaim dilakukan dengan adil, karena perusahaan asuransi akan membayarkan sesuai dengan kontribusi yang sudah dibayarkan oleh peserta.

Pengelolaan untuk melakukan proses klaim secara efisien, karena tabarru itu merupakan bagian dari amanah yang harus dijalankan oleh pengelola asuransi syariah sebagai mana yang telah di perintahkan Allah SWT dalam Firmannya bahwa perbuatan positif yaitu saling tolong menolong. Sebagaimana dijelaskan dalam (QS. Al-Maidah : 2)⁷

⁷ Tim Penerjemah Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama R.I., Al-Qur'an dan terjemahannya (Jakarta: Bintang Indonesia, 2012).

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ
وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (المائدة : ٢)

Artinya :” Dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebaikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat berat siksanya.”

Dalam mekanisme pengajuan klaim PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah bertanggung mewajibkan untuk memenuhi prosedur prosedur klaim dan tidak melanggar dari aturan klaim yang sudah ditetapkan PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah, karena jika bertanggung menjadi peserta yang baik dan selalu mengikuti aturan perusahaan, maka semua jenis klaim yang diajukan pasti berjalan dengan baik, disamping itu juga bertanggung harus mengetahui langkah-langkahnya agar tidak keliru dalam melakukan klaim asuransi.

Fatwa Dewan Pengawas Syariah Nasional (DSN) No. 21/DSN-MUI/X/2011 di jelaskan bahwa klaim asuransi di bayar berdasarkan akad yang di sepakati pada awal perjanjian. Klaim juga dapat berbeda dengan jumlah yang sesuai dengan premi yang dibayarkan. Jika klaim atas akad *tijarah*’ sepenuhnya merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan untuk memenuhinya, tetapi klaim atas *tabarru*’ merupakan hak peserta

dan merupakan kewajiban perusahaan sebatas yang disepakati dalam akad.⁸

Dari hasil observasi yang dilakukan penulis diperoleh dilapangan bahwasannya PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah cabang Serang selalu membyara klaim kepada peserta yang memenuhi persyaratan klaim seperti dokumen yang lengkap serta polis yang berada dalam status aktif, sudah melewati masa tumbuh serta tidak masuk dalam pengecualian.

⁸ Fatwa Dewan Pengawas Syariah Nasional Tentang Asuransi (diunduh tanggal 14 oktober 2018)