

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Bentuk prosedur pelayanan klaim nasabah¹

1. Kejadian klaim asuransi

Kejadian klaim asuransi merupakan suatu peristiwa yang menyebabkan kerugian, kerusakan, kehilangan, luka badan, meninggal dunia, tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga atas suatu objek dan atau kepentingan yang dipertanggungkan.

2. Laporan kejadian klaim asuransi

Bagian klaim menerima laporan pendahuluan kejadian klaim asuransi dari tertanggung atau bank penyanggah dana dalam batas waktu yang dipersyaratkan dalam polis. Bagian klaim mencatat dalam buku registrasi klaim yang memuat laporan ringkas mengenai adanya kejadian klaim asuransi. Jika laporan pendahuluan kejadian klaim tersebut baru disampaikan secara lisan (per telepon) agar kemudian hal ini ditegaskan secara tertulis.

3. Pemeriksaan validitas klaim asuransi

Bagian klaim memeriksa validitas klaim asuransi, seperti data tertanggung, kondisi polis, pembayaran premi asuransi, dan

¹ Chomaedi, Senior Manager PT. Estika Jasatama Jakarta, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 28 februari 2019.

sebagainya, serta meneliti apakah kejadian klaim asuransi tersebut dijamin (liable) berdasarkan syarat dan kondisi polis atau tidak.

4. Laporan klaim asuransi kepada penanggung

Jika semua validitas klaim asuransi sudah terkonfirmasi, maka bagian klaim segera menindak lanjuti laporan pendahuluan kejadian klaim asuransi tersebut kepada penanggung dengan memperlihatkan batas waktu pelaporan klaim sesuai yang dipersyaratkan polis. Sebaliknya jika ada hal-hal yang belum terkonfirmasi maka harus segera diselesaikan dengan bagian/unit kerja yang bersangkutan. Misalnya jika premi asuransi belum dibayar kepada penanggung, maka harus segera dikoordinasikan dengan bagian keuangan dan investasi.

5. Survei klaim

Bagian klaim harus mempelajari kasus klaim asuransi tersebut dan jika perlu lakukan survei klaim segera.

6. Kelengkapan dokumen klaim

Bagian klaim melakukan inventarisasi dokumen-dokumen klaim yang diperlukan. Bagian klaim harus menjelaskan kepada tertanggung mengenai dokumen-dokumen yang diperlukan dan prosedur serta langkah-langkah yang harus ditempuh dalam pengajuan klaim tersebut. Formulir klaim (Claim Form) dari penanggung (jika ada) agar diteruskan kepada tertanggung dan bagian klaim dapat membantu dalam proses tata cara pengisiannya.

Dokumen klaim asuransi yang disampaikan oleh tertanggung, harus diperiksa, dianalisis, dan diverifikasi kelengkapannya oleh bagian klaim.

7. Pengiriman dokumen klaim asuransi kepada penanggung

Dokumen klaim yang telah diperiksa dan telah diverifikasi kelengkapannya kemudian dikirimkan kepada penanggung atau Loss Adjuster.

8. Memantau proses klaim asuransi oleh penanggung

Bagian klaim selalu memantau (monitoring) secara berkala proses penyelesaian klaim yang sedang ditangani oleh penanggung dan atau Loss Adjuster dan melaporkannya kepada tertanggung atau bank penyangg dana.

9. Survei klaim oleh penanggung/Loss Adjuster

Bagian klaim berkoordinasi dengan tertanggung membantu pelaksanaan survei yang dilakukan oleh penanggung atau Loss Adjuster.

10. Penawaran jumlah klaim asuransi dari penanggung

Bagian klaim wajib menyampaikan, menjelaskan, dan merekomendasikan atas hasil analisis evaluasi dan negosiasinya mengenai penawaran jumlah klaim asuransi yang diajukan oleh penanggung kepada tertanggung untuk mendapat persetujuan. Proses ini bertujuan agar tertanggung dapat memperoleh hak-hak

ganti ruginya secara penuh sesuai syarat dan kondisi polis, serta dalam waktu yang cepat dan tepat.

11. Persetujuan klaim asuransi

Jika bagian klaim telah menerima persetujuan jumlah klaim asuransi dari tertanggung atau bank penyanggah dana, maka persetujuan klaim tersebut diteruskan kepada penanggung disertai nomor rekening bank untuk pembayarannya.

Jika tanggung jawab klaim (liability) tidak dijamin oleh syarat dan kondisi polis, maka bagian klaim harus menjelaskan kepada tertanggung atau bank penyanggah dana secara tertulis dan selanjutnya dinyatakan berkas klaim ditutup (close no claim).

Jika jumlah klaim asuransi belum mendapat persetujuan dari tertanggung, maka bagian klaim agar menegosiasikan kembali dengan pihak tertanggung.

12. Proses pembayaran klaim

Bagian klaim memonitor proses pembayaran klaim asuransi dari penanggung kepada tertanggung atau bank penyanggah dana sesuai jumlah klaim yang telah disetujui sebelumnya. Proses pembayaran klaim dari penanggung kepada tertanggung sudah harus dibayar paling lama 30 hari sejak tanggal persetujuan klaim oleh tertanggung.

13. Klaim selesai (Closed File)

Jika pembayaran klaim asuransi dari penanggung kepada tertanggung sudah dibayar, bagian klaim membuat laporan penyelesaian klaim kepada tertanggung atau bank penyanggah dana, dan kemudian dinyatakan bahwa klaim selesai Closed File.

B. Dokumen – dokumen yang harus dipenuhi nasabah ketika klaim.²

1. Prosedure Klaim Kendaraan Bermotor

a. Prosedur Umum

- 1) Segera melaporkan ke insurance broker (PT. ESTIKA JASATAMA) secepatnya atau selambatlambatnya 3 x 24 jam setelah kejadian
- 2) Laporan ditujukan kepada costumer service bagian klaim asuransi kendaraan bermotor Pastikan PREMI sudah bayar ke asuransi
- 3) Pastikan kelengkapan dokumen klaim untuk pengajuan klaim antara lain dalam uraian dibawah Perbaikan dilakukan dibengkel yang menjadi rekanan asuransi
- 4) Membayar resiko sendiri sebesar nilai yang ditetapkan polis atau sesuai kondisi

b. Apabila tidak melibatkan pihak lain/pihak ketiga dokumen sebagai berikut :

²Chomaedi, Senior Manager PT. Estika Jasatama Jakarta, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 28 februari 2019.

- 1) Isi formulir klaim kendaraan secara lengkap / apabila ada yang kurang jelas hubungi customer service bagian klaim asuransi kendaraan bermotor
 - 2) Melampirkan foto copy SIM pengendara pada saat musibah/kecelakaan
 - 3) Foto copy STNK kendaraan
 - 4) Laporan kepolisian (jika ada) atau dalam hal adanya unsur kejahatan asuransi mewajibkan adanya surat laporan dari kepolisian setempat Apabila melibatkan pihak ketiga (TPL/third party liability) : merugikan pihak ketiga Dokumen untuk tertanggung/pemegang polis,
 - a) Isi formulir klaim kendaraan secara lengkap / apabila ada yang kurang jelas hubungi customer service bagian klaim asuransi kendaraan bermotor
 - b) Melampirkan foto copy SIM pengendara pada saat musibah/kecelakaan
 - c) Foto copy STNK kendaraan
- c. Dokumen korban/pihak ketiga (TPL),
- 1) Melampirkan surat tuntutan dari pihak ketiga sehubungan ganti rugi atas kerusakan yang dialami
 - 2) Melampirkan foto copy dokumen SIM pengendara, STNK kendaraan atau biaya-biaya lain yang berhubungan dengan

accident/kecelakaan seperti biaya pengobatan, biaya perbaikan atas kerusakan barang-barang dan lain-lain.

3) Apabila melibatkan pihak ketiga (TPL/third party liability) :
dirugikan pihak ke tiga Dokumen untuk bertanggung/pemegang polis

- a) Isi formulir klaim kendaraan secara lengkap / apabila ada yang kurang jelas hubungi customer service bagian klaim asuransi kendaraan bermotor
- b) Melampirkan foto copy SIM pengendara pada saat musibah/kecelakaan
- c) Foto copy STNK kendaraan
- d) Mengisi formulir subrogasi atau melampirkan pernyataan kepada asuransi bahwa hak ganti rugi beralih kepada asuransi setelah adanya penggantian klaim ganti rugi dari pihak asuransi secara penuh

2. Prosedure Klaim Asuransi Kesehatan

a. Prosedure Umum

- 1) Segera melaporkan klaim melalui (PT. ESTIKA JASATAMA) berdasar hasil diagnosa dokter
- 2) Pastikan PREMI sudah bayar ke asuransi
- 3) Mengisi formulir klaim yang disediakan oleh asuransi dan ditandatangani oleh dokter pemeriksa

- 4) Pastikan bahwa kwitansi asli biaya pengobatan tidak daluarsa sesuai kondisi polis
 - 5) Setelah dokumen lengkap antara lain untuk rawat jalan dan rawat inap,
 - 6) Dokumen tersebut dilampirkan berserta foto copy untuk masing-masing dokumen (ganda)
- b. Dokumen Klaim Rawat Inap
- 1) Kwitansi asli RS dan bermaterai sesuai nominal
 - 2) Nama dilembaran kwitansi RS harus sesuai dengan daftar kartu peserta
Perincian asli biaya selama perawatan pasien/peserta
 - 3) Rincian resep obat selama rawat inap, operasi ataupun ICU
 - 4) Foto copy hasil diagnosa
 - 5) Resume medis dari dokter setempat
 - 6) Jika merupakan rawat lanjutan harus diterangkan bahwa perawatan tersebut merupakan rawat lanjutan dari diagnosa sebelumnya
 - 7) Formulir klaim harus diisi lengkap dan ditandatangani oleh dokter pemeriksa
- c. Dokumen Klaim Rawat Jalan
- 1) Kwitansi asli biaya beserta data lengkap peserta, tanda tangan dokter dan cap RS setempat b. Bila dokter spesialis dan

ditulis spesialisnya dan harus ada rujukan dokter umum sebelumnya

Kwitansi asli harus berdasarkan resep yang dikeluarkan oleh dokter pemeriksa, tanda tangan dan cap apotik setempat

- 3) Kwitansi obat yang ditebus kedua kalinya dan seterusnya, harus diberi keterangan dengan catatan dokter dengan obat yang sama
 - 4) Jika merupakan rawat lanjutan maka harus diberi keterangan bahwa perawatan tersebut adalah lanjutan dan merupakan perawatan yang sama
 - 5) Kwitansi asli atau biaya lainnya seperti pemeriksaan diagonosa (rontgen dll)
 - 6) Formulir klaim harus diisi lengkap dan ditandatangani oleh dokter pemeriksa
- 2) Prosedure Perawatan di RS Rujukan (provider)
- a) Menunjukkan kartu pemegang polis di RS rujukan (sesuai daftar RS rujukan yang diterbitkan oleh asuransi)
 - b) Dalam waktu 2 x 24 jam harus sudah menghubungi asuransi untuk kepastian jaminan biaya pengobatan
 - c) Pemegang kartu polis mendapat fasilitas sesuai dengan ketentuan kelas dari kartu yang dimiliki

3) Prosedure Perawatan di RS Non Rujukan (non Provider)

- a) Peserta boleh dirawat di RS manapun dan selepas dari perawatan, peserta diminta untuk melengkapi dokumen klaim
- b) Dianjurkan untuk masuk RS sesuai dengan data rujukan RS asuransi

4) Excess of claim

- Pengurusan excess of claim atau kelebihan nilai klaim dari biaya yang telah dikeluarkan, akan diproses oleh (PT. ESTIKA JASATAMA) dengan menagih selisih kepada pasien/peserta atas kelebihan bayar dilakukan oleh asuransi sesuai selisih kwitansi asli biaya perawatan dan perhitungan ganti rugi klaim yang disetujui oleh asuransi

3. Prosedure Klaim Asuransi CAR/EAR

a. Prosedure Umum

- 1) Segera melaporkan klaim melalui (PT. ESTIKA JASATAMA) umumnya tidak lebih dari 14 hari
- 2) Pastikan PREMI sudah bayar ke asuransi
- 3) Segera mengambil langkah yang diperlukan untuk meminimalkan kerugian □ Pastikan PREMI sudah bayar ke asuransi
- 4) Dalam hal terjadi pencurian atau tindak kejahatan lainnya, segera lapor kepada pihak berwajib/kepolisian terdekat

- 5) Menjaga peralatan yang mengalami kerusakan atau segera mendokumentasi untuk keperluan survey jika diperlukan oleh surveyor
- 6) Mengisi formulir klaim yang disediakan oleh asuransi atau jika tidak ada formulir yang disediakan oleh (PT. ESTIKA JASATAMA) □ Melengkapi dokumen klaim berkenaan dengan kronologi kejadian dan estimasi kerugian

b. Dokumen Klaim

- 1) Kronologi kejadian / Berita Acara Kejadian
 - 2) Surat pengajuan jumlah klaim yang ditujukan ke asuransi
 - 3) Copy perjanjian antara prinsipal dan pelaksana pekerjaan
 - 4) Estimasi / rincian perkiraan biaya kerugian dan analisis metode pekerjaan
 - 5) Laporan kemajuan pengerjaan proyek sebelum kejadian
 - 6) Lay out / gambar pekerjaan proyek dan gambar posisi sesuai kondisi kerusakan
 - 7) Copy bill of quantity yang terdapat dalam kontrak
 - 8) Data curah hujan dari BMG (bada meteorologi dan geofisika) apabila berkaitan dengan musibah banjir
 - 9) Foto asli dokumentasi kerusakan
- Invoice asli sehubungan dengan pekerjaan tersebut
- 11) Surat pernyataan bahwa polis tersebut tidak ditutup oleh polis lain tetapi apabila namun apabila terdapat keterangan

sebaliknya asuransi berhak atas tuntutan ganti rugi yang telah dibayar

c. Tuntutan Pihak Ketiga (TPL/third party liability)

Jika melibatkan kerugian pihak ketiga, dokumen yang perlu disertakan adalah,

- 1) Surat tuntutan pihak ketiga
- 2) Estimasi / rincian perkiraan biaya kerugian dan analisis biaya pekerjaan
- 3) Foto asli dokumentasi kerusakan 4 Invoice asli sehubungan dengan pekerjaan

4. Prosedure Klaim Asuransi Alat Berat

a. Prosedure Umum

- 1) Segera melaporkan klaim melalui (PT. ESTIKA JASATAMA) unumnya tidak lebih dari 14 hari
Segera mengambil langkah yang diperlukan untuk meminimalkan kerugian
- 3) Pastikan PREMI sudah bayar ke asuransi
- 4) Dalam hal terjadi pencurian atau tindak kejahatan lainnya, segera lapor kepada pihak berwajib/kepolisian terdekat
- 5) Menjaga peralatan yang mengalami kerusakan atau segera mendokumentasi untuk keperluan survey jika diperlukan oleh surveyor

- 6) Mengisi formulir klaim yang disediakan oleh asuransi atau jika tidak ada formulir yang disediakan oleh (PT. ESTIKA JASATAMA)
 - 7) Melengkapi dokumen klaim berkenaan dengan kronologi kejadian dan estimasi kerugian
- 2) Dokumen Klaim
- a) Surat pengajuan besarnya jumlah klaim ditujukan kepada asuransi
 - b) Foto copy polis
 - c) Estimasi / rincian perkiraan biaya kerugian dan analisis metode pekerja
 - d) Berita acara kejadian lengkap dengan kronologi
 - e) Laporan pihak repairer / hasil inspeksi
 - f) Gesekan serial number rangka dan mesin
 - g) Surat keterangan operator / SIM, menyatakan bahwa operator memang ahli dibidangnya
 - h) Foto dokumentasi unit dan bagian-bagian part yang mengalami kerusakan
 - i) Konfirmasi harga baru unit
 - j) Surat pernyataan bahwa polis tersebut tidak ditutup oleh polis lain tetapi apabila namun apabila terdapat keterangan sebaliknya asuransi berhak atas tuntutan ganti rugi yang telah dibayar

3) Tuntutan Pihak Ketiga (TPL/third party liability)

Jika melibatkan kerugian pihak ketiga dan ditutup dalam polis asuransi, dokumen yang perlu disertakan adalah,

- a) Surat tuntutan pihak ketiga
- b) Estimasi / rincian perkiraan biaya kerugian dan analisis biaya pekerjaan
- c) Foto asli dokumentasi kerusakan
- d) Invoice asli sehubungan dengan pekerjaan

5. Prosedure Klaim Asuransi Kebakaran

1. Prosedure Umum

- a) Segera melaporkan klaim melalui (PT. ESTIKA JASATAMA) atau selambat-lambatnya 7 hari dari tanggal kejadian
- b) Segera mengambil langkah yang diperlukan untuk meminimalkan kerugian
- c) Pastikan PREMI sudah bayar ke asuransi
- d) Dalam hal terjadi pencurian atau tindak kejahatan lainnya, segera lapor kepada pihak berwajib/kepolisian terdekat

- e) Menjaga peralatan yang mengalami kerusakan atau segera mendokumentasi untuk keperluan survey jika diperlukan oleh surveyor
- f) Mengisi formulir klaim yang disediakan oleh asuransi atau jika tidak ada formulir yang disediakan oleh (PT. ESTIKA JASATAMA)
- g) Melengkapi dokumen klaim berkenaan dengan kronologi kejadian dan estimasi kerugian

2. Dokumen Klaim

➤ Kerusakan biasa

- a) Surat pengajuan klaim secara tertulis dan besarnya jumlah klaim
- b) Foto copy polis asuransi
- c) Berita acara kejadian yang menerangkan kronologis kejadian
- d) Estimasi rincian biaya kerugian
- e) Foto dokumentasi kerusakan barang

➤ Kerusakan Bangunan

- a) Lay out
- b) Wiring diagram
- c) Surat penawaran perbaikan dari pihak contractor yang disertai dengan detailed pekerjaan
- d) Aktiva tetap terakhir / appraisal jika diperlukan

e) Contract work jika ada

➤ Kerusakan mesin

a) Daftar mesin yang mengalami kerusakan type/spesifikasi

b) Inventaris mesin milik tertanggung

➤ Kerusakan Stock

a) Stock record untuk barang bahan baku, setengah jadi dan barang jadi beberapa bulan (minimum 3 bulan) sebelum terjadi kebakaran

b) Kalkulasi biaya produksi untuk masing-masing stock

c) Posisi stock untuk keseluruhan sebelum terjadi musibah / kecelakaan / kebakaran Note: Dokumen klaim disesuaikan dengan kondisi kerusakan / lokasi dan para pihak yang terkait

6. Prosedure Klaim Asuransi Marine Cargo

a. Prosedure Umum

- 1) Segera melaporkan klaim melalui (PT. ESTIKA JASATAMA)
- 2) Segera mengambil langkah yang diperlukan untuk meminimalkan kerugian
- 3) Pastikan PREMI sudah bayar keasuransi
- 4) Dalam hal terjadi pencurian atau tindak kejahatan lainnya, segera lapor kepada pihak berwajib/kepolisian terdekat

- 5) Menjaga peralatan yang mengalami kerusakan atau segera mendokumentasi untuk keperluan survey jika diperlukan oleh surveyor
 - 6) Mengisi formulir klaim yang disediakan oleh asuransi atau jika tidak ada formulir yang disediakan oleh (PT. ESTIKA JASATAMA)
 - 7) Melengkapi dokumen klaim berkenaan dengan kronologi kejadian dan estimasi kerugian
- b. Dokumen Klaim
- 1) Surat pengajuan klaim secara tertulis dan besarnya jumlah klaim
 - 2) Foto copy polis / certificate
 - 3) Berita acara yang berisi kronologis kejadian
 - 4) Document alat angkut sesuai dengan alat angkut
 - 5) Copy invoice
 - 6) Packing list
 - 7) Weight Note
 - 8) Bill of lading / konosemen / Air Way Bill / Road Contract of Carriage
 - 9) Berita acara serah terima barang
 - 10) Survey Report yg membuktikan/menunjukkan kerusakan cargo
 - 11) Estimasi / rincian biaya kerusakan atau kerugian

- 12) Foto dokumentasi kerusakan barang
- 13) Sertifikat kelas kapal
- 14) Sertifikat laik laut/seaworthiness certificate
- 15) Master's Note of protest (dikeluarkan oleh pihak mualim/pelayaran)

Note: Dokumen klaim disesuaikan dengan kondisi kerusakan / lokasi dan para pihak yang terkait

7. Prosedure Klaim Asuransi Marine Hull

a. Prosedure Umum

- 1) Segera melaporkan klaim melalui (PT. ESTIKA JASATAMA)
- 2) Segera mengambil langkah yang diperlukan untuk meminimalkan kerugian
- 3) Pastikan PREMI sudah bayar ke asuransi
- 4) Dalam hal terjadi pencurian atau tindak kejahatan lainnya, segera lapor kepada pihak berwenang
- 5) Menjaga peralatan yang mengalami kerusakan atau segera mendokumentasi untuk keperluan survey jika diperlukan oleh surveyor
- 6) Mengisi formulir klaim yang disediakan oleh asuransi atau jika tidak ada formulir yang disediakan oleh VBS
- 7) Melengkapi dokumen klaim berkenaan dengan kronologi kejadian dan estimasi kerugian

b. Dokumen Klaim

➤ Umum

- 1) Surat pengajuan klaim secara tertulis dan besarnya jumlah klaim
- 2) Foto copy polis
- 3) Berita acara yang berisi kronologis kejadian
- 4) Master note of protest
- 5) Estimasi / rincian biaya kerugian / perbaikan
- 6) Laporan kecelakaan kapal (LKK)
- 7) Copy log book / journal deck kapal dan mesin
- 8) Surat izin berlayar dari pihak syahbandar (port clearence)
- 9) Laporan cuaca pada saat kejadian (weather report)
- 10) Ship particular
- 11) Foto dokumentasi yang berhubungan dengan kerusakan/kejadian

➤ Sertifikat Kapal

- 1) Untuk memenuhi warranty kondisi polis mohon dapat dilengkapi beberapa sertifikat kelayakan kapal yang mencakup tanggal berlakunya periode sertifikat dengan kejadian/kecelakaan kapal sbb,
- 2) Sertifikat class kapal
- 3) Sertifikat atastesi dari class

- 4) Sertifikat seaworthiness
 - 5) Sertifikat kesempurnaan kapal
 - 6) Sertifikat lambung kapal
 - 7) Sertifikat surat ukur international
 - 8) Sertifikat komunikasi radio
 - 9) Sertifikat garis muat kapal
- c. Tuntutan Pihak Ketiga (TPL/third party liability)
- Jika melibatkan kerugian pihak ketiga dan ditutup dalam polis asuransi, dokumen yang perlu disertakan adalah,
- Surat tuntutan pihak ketiga
- 1) Estimasi / rincian perkiraan biaya kerugian dan analisis biaya pekerjaan
 - 2) Foto asli dokumentasi kerusakan
 - 3) Invoice asli sehubungan dengan pekerjaan
 - 4) Dokumen lain yang berhubungan dengan identitas kapal/barang atau unit lainnya sehubungan dengan jumlah kerugian
8. Prosedure Klaim Asuransi BI Following MB
- a. Prosedure Umum
 - 1) Segera melaporkan klaim melalui (PT. ESTIKA JASATAMA) unumnya tidak lebih dari ...hari
 - 2) Pastikan PREMI sudah bayar ke asuransi

- 3) Segera mengambil langkah yang diperlukan untuk meminimalkan kerugian
- 4) Pastikan PREMI sudah bayar ke asuransi
- 5) Dalam hal terjadi pencurian atau tindak kejahatan lainnya, segera lapor kepada pihak berwajib/kepolisian terdekat
- 6) Menjaga peralatan yang mengalami kerusakan atau segera mendokumentasi untuk keperluan survey jika diperlukan oleh surveyor
- 7) Mengisi formulir klaim yang disediakan oleh asuransi atau jika tidak ada formulir yang disediakan oleh (PT. ESTIKA JASATAMA)
- 8) Melengkapi dokumen klaim berkenaan dengan kronologi kejadian dan estimasi kerugian

b. Dokumen Klaim

Material damage

- 1) Kronologi kejadian / Berita Acara Kejadian
- 2) Surat pengajuan jumlah klaim yang ditujukan ke asuransi
- 3) Estimasi / rincian perkiraan biaya kerugian mis. Part yang rusak dan biaya perbaikan
- 4) Quotation biaya perbaikan dari pihak supplier mesin/repairer
- 5) Lay out / gambar mesin
- 6) Copy invoice inventaris mesin-mesin

- 7) Copy invoice biaya perbaikan termasuk spare part jika ada penggantian part
 - 8) Foto asli dokumentasi kerusakan
 - 9) Invoice asli sehubungan dengan pekerjaan tersebut
 - 10) Surat pernyataan bahwa polis tersebut tidak ditutup oleh polis lain tetapi apabila namun apabila terdapat keterangan sebaliknya asuransi berhak atas tuntutan ganti rugi yang telah dibayar
- c. Business Interruption
- 1) Catatan jumlah penjualan atas produksi tahun sebelumnya dan tahun berikutnya
 - 2) Catatan biaya produksi tahun sebelumnya dan tahun berikutnya khususnya bulan yang sama pada tahun dan tanggal kejadian
 - 3) Catatan out put produksi tahun sebelumnya selama 12 bulan penuh dan tahun berikutnya hingga tanggal kejadian
 - 4) Biaya lain yang diperlukan untuk meminimalkan kerugian jika ada dan diperlukan pada saat kejadian
 - 5) Catatan biaya lain yang berhubungan dengan biaya produksi yang dapat mendukung klaim
 - 6) Copy contract / perjanjian kerjasama dengan pihak lain jika ada
- d. Tuntutan Pihak Ketiga (TPL/third party liability) Jika melibatkan kerugian pihak ketiga, dokumen yang perlu disertakan adalah,
- 1) Surat tuntutan pihak ketiga

- 2) Estimasi / rincian perkiraan biaya kerugian dan analisis biaya pekerjaan
- 3) Foto asli dokumentasi kerusakan
- 4) Invoice asli sehubungan dengan pekerjaan

C. Analisis klaim yang mengalami peristiwa

1. Ketika klaim terjadi, nasabah akan melaporkan kejadian klaim kepada perusahaan PT. Estika Jasatama Jakarta. Perusahaan pialang pun akan menerima dan mempersiapkan Dokumentasi dokumen klaim sesuai polis/perjanjian yang berlaku. Sebagai pihak konsultan, PT. Estika Jasatama menunggu Berkas-berkas pendukung (polis, catatan kepolisian RAB Bangunan) untuk ditindak lanjuti kepada perusahaan penanggung paling lambat 6 hari kerja dari terjadinya klaim.
2. Setelah berkas sudah terlampir perusahaan pialang selaku tangan kanan / konsultan Asuransi Syariah akan mengajukan klaim kepada perusahaan penanggung dengan catatan berkas sudah valid. Pelaporan klaim sudah terlaksana divisi klaim akan mempersiapkan penghitung kerugian dari terjadinya klaim tersebut.
3. 1 hari setelah pelaporan klaim dari perusahaan pialang, penanggung akan mempersiapkan Loss Adjuster sebagai pihak ketiga untuk turun kelapangan (tempat terjadi klaim) agar

Loss Adjuster bisa memperhitungkan jumlah kerugian dari nasabah. Dan data-data sesuai dengan dilapangan.

4. Selesai Loss Adjuster menghitung kerugian klaim nasabah, penanggung akan menghubungi perusahaan pialang sebagai konsultan dari nasabah. Paling lambat 2 hari setelah laporan dari Loss Adjuster.
5. Perusahaan penanggung akan memberikan laporan dari Loss Adjuster kepada perusahaan pialang akan mencocokkan dengan hasil pemeriksaan dari divisi klaim internal PT. Estika Jasatama. Ketika laporan kerugian tersebut valid dan data polis sesuai. Klaim akan dibayar oleh perusahaan penanggung sebagai pemegang tanggung jawab penuh terhadap Asuransi tersebut, dengan catatan berkas komplit dan polis tidak habis kontrak. Paling lambat pembayarannya maksimal 2 minggu setelah kesepakatan bersama.

D. Analisis klaim yang habis kontrak

1. Terjadi klaim, nasabah akan menghubungi perusahaan pialang sebagai konsultan. Dan mempersiapkan Berkas-berkas klaim. Dan perusahaan pialang akan mempersiapkan Berkas-berkas pendukung setelah berkas komplit berkas akan diserahkan kepada perusahaan penanggung.

2. Perusahaan penanggung akan memeriksa Berkas-berkas tersebut sesuai dengan prosedur yang berlaku dan akan mengecek laporan pembabayaran premi, ketika premi tidak dibayar / habis kontrak. Perusahaan penanggung akan menghubungi perusahaan pialang. Dan tidak akan mengcover / membayar klaim tersebut karena tidak sesuai dengan kesepakatan awal dan polis.

E. Hasil Analisis

Mengambil hasil analisis pelayanan klaim nasabah pada perusahaan konsultant atau pialang PT. Estika Jasatama Jakarta, penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan klaim nasabah tersebut baik. Dengan mengambil tiga komponen sebagai landasan yang kuat. Yaitu : 1) prosedur pada perusahaan sangat baik dan efisien, mudah dipahami oleh nasabah. 2) pelayanan dari divisi klaim sangat aktif dan membantu ketika terjadi klaim. Dengan adanya prosedur yang berlaku mempermudah nasabah dan perusahaan pialang selaku tangan kanan atau konsultant nasabah. 3) hasil dari analisis menunjukkan bahwa ketika terjadi klaim nasabah langsung menghubungi pihak perusahaan dan sesuai dengan perjanjian (polis), mengikuti prosedur penyelesaian klaim dan tidak ada kecacatan dokumen (hasil investigasi dari perusahaan Loss Adjuster) maka klaim akan di cover (dibayar)

sedangkan klaim tidak sesuai dengan perjanjian (polis) dan dokumen tidak lengkap maka klaim itu tidak dicover (dibayar) atau ditolak dengan persetujuan pihak direksi dan perusahaan penanggung.