

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Penelitian Polis

Dalam hal terjadi kerugian/kerusakan atas kendaraan bermotor yang dipertanggungkan atau terjadi kerugian, petunjuk teknis yang dilakukan tertanggung segera memberitahukan kejadian tersebut kepada penanggung dalam waktu 3 x 24 jam (hari kerja). Pelaporan dapat secara lisan atau via telepon pada agen atau bagian klaim di PT. Bumiputera Muda Syariah Serang.

Setelah menerima pemberitahuan tentang adanya laporan klaim dari pemegang polis, maka divisi klaim melakukan pemeriksaan berupa polis, bukti pembayaran premi, mengisi form klaim, menjelaskan mengenai dokumen yang dibutuhkan dalam pengajuan klaim dan verifikasi klaim dengan menyelidiki klaim tersebut, melakukan investigasi.

Setelah dokumen-dokumen klaim tersebut terpenuhi divisi klaim melakukan pemeriksaan validitas klaim, setelah melakukan pemeriksaan klaim tidak ada masalah. Penanggung melakukan survei klaim untuk membuktikan atas kerugian yang terjadi.

Persetujuan atau penolakan klaim diputuskan melalui persetujuan perusahaan, apabila diterima klaim tersebut perusahaan segera melakukan

pembayaran klaim kepada tertanggung yang mengajukan klaim (penerima manfaat). Jika pengajuan klaim dari peserta ditolak sementara penundaan karena ada kekurangan dokumen, maka perusahaan menghubungi langsung tertanggung atau peserta supaya tidak ada salah komunikasi. Peserta atau tertanggung harus segera memenuhi kekurangan dokumen tersebut untuk mengajukan klaim.¹

B. Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Produk MotorKoe

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

Klaim merupakan tuntutan ganti rugi yang diajukan tertanggung kepada penanggung apabila terjadi kerugian atas objek yang di asuransikan yang disebabkan oleh risiko yang di asuransikan.

Berikut ini prosedur pengajuan klaim asuransi MotorKoe pada perusahaan PT. Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang, hal-hal yang harus dilakukan jika terjadi suatu kecelakaan/ kerugian:

1. Segera melaporkan kepada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda terdekat selambat lambatnya 3 x 24 jam setelah kejadian/ hari kerja.
2. Mengisi formulir klaim.

¹ Wawancara dengan bapak Ardi Wahyudi, Kantor Bumida, Serang 09 Oktober 2019

3. Melengkapi surat maupun dokumen pendukung klaim.
4. Klaim dianggap kadaluarsa jika selama 6 (enam) bulan pemegang polis atau keluarganya tidak melengkapi dokumen persyaratan klaim.

Pada pelaksanaannya prosedur klaim diatas peserta atau pemegang polis mengajukan klaim dikantor asuransi PT. Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang bisa dengan cara langsung datang ke perusahaan atau dengan cara menghubungi perusahaan asuransi yang bersangkutan atau agen dengan melaporkan/konfirmasi, kemudian setelah mengajukan klaim kepada perusahaan, perusahaan langsung memberi formulir klaim asuransi dan memberi tahu dokumen-dokumen klaim yang diperlukan dalam pengajuan klaim.

Pemegang polis harus mengisi formulir klaim yang di dalamnya terdapat nomor polis, nama yang dipertanggungkan, alamat, merek kendaraan bermotor, nomor motor/mesin, nomor rangka, tahun pembikinan kendaraan, huruf dan nomor polisi, tanggal dan jam kejadian, tempat kejadian, cepatnya jalan kendaraan, nama dan alamat pengemudinya, nomor *rijbeweijes* pengemudi, tempat dan tanggal kejadian *rijbewijs*, apa orang yang mengemudi bekerja pada yang mempertanggungkan, apa pengemudi ini berbuat atas perintah atau diketahui yang mempertanggungkan, untuk keperluan apa kendaraan bermotor itu dipergunakan pada waktu kecelakaan, nama dan alamat penumpang pada

waktu kecelakaan, nama dan alamat yang menyaksikan, apa kecelakaan dilaporkan pada polisi, apakah ada pihak yang dinyatakan bermasalah kalau ada jelaskan, dimana kendaraan motor itu berada, jelaskan kerusakan pada kendaraan tersebut (yang bertanggung), apa ada pihak lain yang dirugikan, berapa besarnya kerugian tersebut, dan menceritakan terjadinya kecelakaan/kehilangan kendaraan tersebut.

Bagian klaim harus menjelaskan kepada tertanggung mengenai dokumen-dokumen yang diperlukan dalam prosedur serta langkah-langkah yang harus ditempuh dalam pengajuan klaim tersebut.

Dokumen pendukung klaim asuransi MotorKoe yang diperlukan untuk pengajuan klaim Total Loss karena pencurian :

- a. Klaim form yang ditandatangani oleh tertanggung
- b. Polis asli, kwitansi polis asli
- c. Copy SIM dan atau KTP
- d. STNK asli dan kunci kontak
- e. BPKB asli dan faktur pembelian
- f. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dari kepolisian setempat
- g. Laporan polisi setempat (tempat lokasi kejadian)
- h. Laporan kemajuan (LAPJU) dari POLDA
- i. Surat keterangan kehilangan kendaraan bermotor dari POLDA
- j. Surat Blokir STNK

- k. 3 (tiga) lembar kwitansi kosong yang sudah ditandatangani bertanggung
- l. Letter of subrogation (surat penyerahan subrogasi)
- m. Dokumen lainnya yang diperlukan (case by case).

Dokumen Pendukung klaim asuransi MotorKoe yang diperlukan untuk Total Loss karena Kecelakaan:

- a. Klaim form yang ditandatangani oleh bertanggung/ ahli waris (mempunyai hubungan keluarga)
- b. Polis asli, kwitansi polis asli
- c. Copy SIM dan atau KTP
- d. STNK asli dan kunci kontak
- e. BPKB asli dan Faktur pembelian
- f. 3 (tiga) lembar kwitansi kosong yang sudah ditandatangani oleh bertanggung
- g. Denah tempat terjadinya kejadian
- h. Foto fisik kendaraan yang rusak (Foto harus memakai tanggal)
- i. Estimasi perbaikan bengkel minimal 2 (dua) bengkel
- j. Surat keterangan kejadian dari polisi setempat (termasuk BAP kepolisian)
- k. Letter of Subrogation (surat penyerahan subrogasi)

Dokumen Pendukung klaim asuransi MotorKoe yang diperlukan dalam hal tanggung jawab pihak III:

- a. Klaim form yang ditandatangani oleh tertanggung
- b. Copy polis, Copy kuitansi polis
- c. Copy SIM pengendara pada saat terjadi kejadian
- d. Copy SIM/KTP, STNK pihak ketiga
- e. Laporan polisi setempat yang juga mengesahkan mengenai pihak yang bersalah
- f. Surat tuntutan pihak ketiga bermatrai cukup tercantum sebesar nilai tuntutan.

Dokumen Pendukung klaim asuransi MotorKoe yang diperlukan untuk meninggal dunia akibat kecelakaan :

- a. Klaim form yang ditandatangani oleh tertanggung/ ahli waris (mempunyai hubungan keluarga)
- b. Surat keterangan kecelakaan dari yang berwenang (polis) baik asli atau copy legalisir
- c. Surat keterangan rumah sakit (asli atau copy legalisir)
- d. Foto copy SIM pengendara saat terjadi kejadian
- e. Copy Polis dan copy kuitansi polis.

Dokumen Pendukung klaim asuransi MotorKoe yang diperlukan untuk klaim cacat tetap akibat kecelakaan :

- a. Klaim form yang ditandatangani oleh tertanggung
- b. Surat keterangan rumah sakit/ dokter yang menyatakan tertanggung mengalami cacad semala-lamanya dan tidak mungkin disembuhkan lagi, serta
- c. Foto copy SIM tertanggung²

Dokumen klaim asuransi yang disampaikan oleh tertanggung harus di periksa, dianalisis, dan diverifikasi kelengkapannya oleh bagian klaim. Jika dokumen sudah lengkap, divisi klaim akan memprosesnya. Dalam mekanisme pengajuan klaim PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah tertanggung mewajibkan untuk memenuhi prosedur klaim dan tidak melanggar dari aturan klaim yang sudah ditetapkan PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah, karena jika tertanggung menjadi peserta yang baik dan selalu mengikuti aturan perusahaan, maka semua jenis klaim yang diajukan pasti berjalan dengan baik, disamping itu juga tertanggung harus mengetahui langkah-langkahnya agar tidak keliru dalam melakukan klaim asuransi.

C. Proses Pengambilan Keputusan Klaim Aauransi Produk MotorKoe

Dalam proses pengambilan keputusan klaim asuransi, perlu diketahui bahwa perusahaan asuransi menerima berbagai jenis klaim

² Wawancara dengan bapak Ardi Wahyudi, Kantor Bumida, Serang 09 Oktober 2019

asuransi. Penanganan klaim melibatkan prosedur-prosedur tertentu, pengambilan keputusan apakah suatu klaim dapat diterima atau gugur harus dengan memeriksa fakta-fakta dan dokumen yang ada.

Bagian klaim menerima laporan pendahuluan kejadian klaim asuransi dari tertanggung dalam batas waktu yang dipersyaratkan dalam polis. Setelah menerima pemberitahuan tentang adanya laporan klaim dari pemegang polis, maka perusahaan hal ini divisi klaim melakukan pemeriksaan berupa polis, form klaim, memeriksa kelengkapan dokumen serta verifikasi klaim dengan memperhatikan sebagai berikut :

1. Meminta kelengkapan dokumen yang sudah ditentukan.
2. Mengecek kelengkapan dokumen klaim asuransi yang disampaikan oleh tertanggung, harus di periksa, di analisis dan di verifikasi kelengkapannya. Dengan memastikan polis asuransi yang diajukan dalam keadaan aktif, melengkapi formulir dan dokumen klaim yang diperlukan, isian pada formulir klaim harus asli. Serta memeriksa apakah kontribusi sudah dibayar lunas oleh tertanggung dan apakah sudah diteruskan pembayarannya kepada penanggung.
3. Menyelidiki Klaim tersebut mencurigakan atau tidak dengan mengecek fakta-fakta yang ada. Dengan menyelidiki dan melihat dari keterangan kejadian yang tertulis dalam form pengajuan klaim yang dilaporkan oleh tertanggung.

4. Melakukan investigasi ke TKP atau survey lokasi kejadian. Divisi klaim survey ke lokasi kejadian dengan menyelidiki mengenai kebenaran yang terjadi, untuk mendapatkan fakta-fakta yang ada. Divisi klaim juga berkerja sama dengan pihak kepolisian untuk membantu menyelidikinya agar tidak ada manipulasi atau penipuan.
5. Apabila ada kejanggalan atau moral hazard, klaim bisa ditolak atau dianggap gugur. Klaim dianggap gugur jika dokumen di periksa dan tidak lengkap atau terjadi unsur penyalahgunaan polis, polis hilang dan sebagainya. Divisi klaim akan memberi penjelasan mengapa klaim tersebut ditolak atau gugur. Setelah itu akan diberikan surat penolakan klaim.

Pembayaran santunan atas klaim yang berlaku akan dilakukan selambat-lambatnya 14 hari kerja bisa disebut selama 3 (tiga) minggu setelah dokumen lengkap. PT. Bumiputera Muda Syariah Serang selalu membayarkan klaim kepada peserta yang memenuhi persyaratan seperti dokumen lengkap serta polis berada dalam status aktif, sudah melewati masa tumbuh serta tidak termasuk dalam pengecualian.

Dalam produk asuransi syariah, harus mengacu pada syariat islam atau lembaga-lembaga yang mengatur tentang asuransi syariah, dimana lembaga tersebut 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 inilah yang membedakan antara produk asuransi syariah dengan produk asuransi konvensional.

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

- a. Produk motorkoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah menggunakan tabarru' yang bertujuan kebaikan untuk menolong diantara sesama manusia, bukan semata-mata untuk komersial.
- b. 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.
- c. Pembayaran klaim dilakukan dengan cepat apabila prosedur klaim tersebut sudah lengkap.
- d. Pembayaran klaim dilakukan dengan adil, karena perusahaan asuransi akan membayarkan sesuai dengan kontribusi yang sudah dibayarkan oleh peserta.³

D. Analisis SWOT Terhadap Penyelesaian Klaim Produk MotorKoe

Analisis SWOT dimaksudkan untuk memperjelas semua kekuatan dan kelemahan yang dapat diidentifikasi guna memberikan suatu

³ Wawancara dengan bapak Tatang, Kantor Bumida, Serang 09 Oktober 2019.

rekomendasi pengembangan berdasarkan potensi-potensi yang gtersedia. Suatu perusahaan tidak akan membuat keputusan jika tidak didasarkan atas keberadaan potensi-potensi disana. Untuk menganalisis secara lebih dalam tentang analisis SWOT, maka perlu dilihat faktor eksternal dan internal sebagai bagian penting dalam analisis SWOT.

Cara difisi klaim menyelesaikan klaim berdasarkan analisis SWOT:

- *Strategi SO*

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan menggunakan seluruh kekuatan untuk memanfaatkan peluang. Dalam penyelesaian klaim asuransi produk MotorKoe divisi klaim memeriksa kelengkapan dokumen, survey klaim dan pembayaran klaim dan dapat bekerja sama dengan pihak kepolisian yang mampu memperkecil risiko penipuan.

- *Strategi ST*

Ini adalah strategi untuk menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan dengan cara menghindari ancaman. Dalam penyelesaian klaim asuransi produk MotorKoe yaitu dengan prosedur yang jelas, melibatkan banyak pihak dan penempatan tenaga ahli yang tepat untuk memaksimalkan pembayaran klaim.

- Strategi WO

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada, dengan mengatasi kelemahan-kelemahan yang dimiliki. Dalam penyelesaian klaim asuransi produk MotorKoe divisi klaim dan kepolisian berkerjasama dan dapat mempercepat waktu untuk pembayaran klaim.

- Strategi WT

Strategi ini didasarkan pada kegiatan defensive dan ditunjukan untuk meminialkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman. Dalam penyelesaian klaim asuransi MotorKoe ini dengan penambahan sumber daya manusia dan meningkatkan sumber daya manusia agar dapat memaksimalkan penyelesaian klaim untuk menghindari terjadinya penyalahgunaan atau terjadi moral hazard.

Dengan menggunakan faktor strategi internal maupun eksternal. Berdasarkan analisis diatas penulis dapat membuat berbagai kemungkinan alternative strategi (SO, ST, WO, WT) seperti dalam diagram berikut :

DIAGRAM 1.1 MATRIKS SWOT

<p style="text-align: center;">FAKTOR INTERNAL</p> <p style="text-align: center;">FAKTOR EKSTERNAL</p>	<p style="text-align: center;">KEKUATAN (S)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kekuatan dalam kelengkapan dokumen yang menjadikan klaim diterima. 2. Pembuktian dengan menggunakan berita acara atau surat kehilangan kendaraan bermotor dari POLDA. 	<p style="text-align: center;">KELEMAHAN (W)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta atau pemegang polis tidak memahami atas prosedur pengajuan klaim. 2. Kurangnya sumber daya manusia untuk penyelesaian klaim.
	<p style="text-align: center;">PELUANG (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat bekerjasama dengan pihak kepolisian untuk penyelesaian klaim di 	<p style="text-align: center;">SO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Divisi klaim mampu memperkecil kerugian pada pembayaran klaim dengan cara survey

<p>lapangan (catatan kepolisian) untuk meminimalisir moral hazard.</p> <p>2. Peserta dengan itikad tidak baik. Memanfaatkan kesempatan yang ada dengan peluang moral hazard untuk mendapatkan keuntungan.</p>	<p>dengan mencari fakta yang ada.</p> <p>2. Perusahaan bekerjasama dengan pihak kepolisian mampu memperkecil risiko penipuan atau itikad tidak baik.</p>	<p>sumber daya manusia dan mempercepat waktu untuk pembayaran klaim.</p>
<p>ANCAMAN (T)</p> <p>1. Diterima</p> <p>2. Ditolak atau klaim gugur.</p>	<p>ST</p> <p>1. Dengan prosedur yang jelas, melibatkan banyak pihak dan penempatan tenaga ahli yang tepat dalam</p>	<p>WT</p> <p>1. Penambahan sumber daya manusia dan meningkatkan sumber daya manusia.</p>

	bidangnya dapat memaksimalkan pembayaran.	
--	---	--

TABEL 1.1 EFAS

FAKTOR – FAKTOR STRATEGI EKSTERNAL	BOBOT	RATING	BOBOT X RATING	KOMENTAR
PELUANG				
- Bekerja sama dengan pihak kepolisian	0,30	4	1,20	Peluang besar untuk memudahkan divisi klaim.
- Pemalsuan informasi	0,20	4	0,80	Ketidak jujuran tertanggung.
- Pemalsuan Dokumen	0,10	3	0,30	Moral hazard.
- Penyalahgunaan polis	0,15	3	0,45	Itikad tidak baik.
ANCAMAN				
- Klaim Ditolak	0,10	2	0,20	Polis tidak aktif.
- Klaim	0,10	2	0,20	

Diterima		p		Dokumen lengkap.
- Klaim Dipping	0,02	1	0,02	Dokumen tidak lengkap.
- Klaim Gugur	0,03	1	0,03	Terjadi moral hazard.
TOTAL	1,00		3,20	

TABEL 1.2 IFAS

FAKTOR – FAKTOR STRATEGI INTERNAL	BOBOT	RATING	BOBOT X RATING	KOMENTAR
KEKUATAN				
- Dokumen lengkap	0,20	4	0,80	Kelengkapan dokumen yang diperlukan dalam pengajuan klaim.
- Polis aktif	0,10	4	0,40	Polis dalam keadaan aktif.

- Surat kehilangan dari kepolisian	0,10	4	0,40	Pembuktian atas risiko yang dialami.
- Memahami prosedur klaim	0,05	3	0,15	Memahami prosedur yang berlaku.
- Pergantian saecara TLO	0,05	3	0,15	Pergantian kendaraan sesuai harga pasar.
KELEMAHAN				
- Polis kadaluarsa	0,10	2	0,20	Polis tidak aktif.
- Tidak memahami prosedur klaim	0,05	2	0,10	Peserta tidak paham atas prosedur yang berlaku.
- Tidak ada surat kehilangan dari kepolisian	0,15	2	0,30	Tidak ada pembuktian.
- Tidak memiliki	0,15	1	0,15	Tidak

SIM				melengkapi dokumen.
- Tidak bisa mengurus dokumen yang telah ditentukan	0,05	1	0,05	Peserta tidak bisa mengurus dokumen yang ditentukan.
TOTAL	1,00		2,70	

Hasil Analisis

Menarik hasil dari pemaparan analisis SWOT Diatas bahwa prosedur klaim asuransi produk MotorKoe pada PT.Bumiputera Muda Syariah Serang, penulis mengambil kesimpulan bahwa prosedur penyelesaian klaim tersebut baik. Dengan mengambil 3 komponen sebagai landasan. Yaitu 1) Dengan prosedur yang diberikan perusahaan sangat jelas dan sangat memudahkan tertanggung. 2) Prosedur klaim dapat mempermudah divisi klaim namun hanya saja tidak semua peserta memahami prosedur yang berlaku. 3) Penyelesaian klaim untuk proses pengambilan keputusan perusahaan bekerjasama dengan kepolisian untuk mempermudah divisi klaim dengan survey ke lokasi mencari fakta. Untuk pencairan dana klaim

tidak membutuhkan waktu banyak jika semua selesai dengan prosedur yang ada.

Sesuai dengan faktor kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dapat terjadi di penyelesaian klaim asuransi produk motor, terdapat alternatif dari solusi untuk memudahkan peserta dalam penyelesaian klaim yaitu dengan dibantu oleh agen. Agen bukan hanya saja menarik calon peserta asuransi, melainkan juga membimbing calon peserta asuransi dari awal menjadi calon peserta sampai dengan menjadi peserta asuransi, hingga peserta mengalami kerugian sampai dengan membantu untuk pencairan tuntutan ganti rugi. Berikut peran agen dalam membantu penyelesaian klaim :

1. Agen menjelaskan tentang aturan dan syarat serta sifat polis yang dibeli.
2. Agen harus menjelaskan secara detail yang ada di dalam produk yang mereka jual dari maksud tujuan, manfaat, sampai dengan prosedur penutupan polis.
3. Agen harus mengingatkan masa aktif polis yang dimiliki peserta juga membimbing peserta jika terjadinya klaim membantu menyelesaikan klaim yang harus dilakukan yaitu dengan

membantu menyiapkan dan melengkapi persyaratan dokumen yang diperlukan dalam pengajuan klaim.

4. Mengantar peserta ke perusahaan dan menunggu hasil verifikasi hingga klaim keluar.