

**BAB III**

**PEMBAYARAN KLAIM PRODUK ASURANSI  
EXCELLENT CARE PLUS PT. ASURANSI JIWA  
GENERALI INDONESIA**

**A. Gambaran Umum PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia**

**1. Sejarah PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia**

PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia adalah bagian dari Generali Group, yaitu sebuah perusahaan yang didirikan pada tahun 1831 di Trieste, Italia. Saat ini, Generali Group sudah menjadi salah satu perusahaan asuransi jiwa terbesar di Eropa dan sudah dipercaya sebagai penyedia jasa asuransi yang terkemuka.

Generali berhasil menjadi industri utama asuransi jiwa dan investasi di Indonesia dengan strategi bisnis yang terdefinisi secara jelas. Didukung oleh lebih dari 11.000 agen pemasar dan kantor agen di seluruh penjuru Indonesia, Generali berfokus pada beberapa langkah seperti:

- a. Pengelolaan jalur multi distribusi.
- b. Pembangunan kemitraan yang seimbang berjangka panjang dengan lembaga keuangan dan distribusi umum.
- c. Penyediaan produk-produk inovatif superior dan layanan bernilai tambah kepada pelanggan.

Generali menyediakan produk sesuai dengan kebutuhan finansial nasabah dengan adanya layanan-layanan digital seperti *iSERVICES*, *iCONNECT*, dan *iCLICK*. Generali Indonesia juga dengan memperkenalkan ARMS (*Auto Risks Management System*), yaitu sistem manajemen risiko otomatis yang diciptakan oleh anak bangsa guna membantu kebutuhan finansial nasabah.

Generali Indonesia berhasil meraih prestasi yang membanggakan, antara lain:

- a. Terpilih sebagai Top 5 *Best Consumer Choice Insurance Company Category Life Insurance* dari

*Indonesia Insurance Consumer Choice Award*

2018 oleh Warta Ekonomi.

- b. Terpilih sebagai Asuransi Jiwa Terbaik 2018 untuk kategori Aset di atas 1T-10T dari Investor Award oleh Majalah Investor.
- c. Mendapatkan Innovation Award 2018 untuk kategori Produk & Teknologi (Produk iPLAN) dari Sindo Apresiasi Inovasi 2018 oleh Koran Sindo.
- d. Mendapatkan Unit Link Award 2018 untuk kategori *Fixed Income* periode 5 tahun oleh Majalah Investor.<sup>1</sup>

Selama hampir 200 tahun, Generali telah membangun sebuah perusahaan multinasional yang hadir di lebih dari 60 negara, dengan lebih dari 450 anak perusahaan, serta memiliki hampir 80.000 karyawan.

Generali Indonesia telah banyak melakukan perubahan baik, diantaranya reorganisasi besar dengan tujuan agar bisa lebih fokus pada bisnis inti, lebih baik dalam mengendalikan aset, menyederhanakan proses kerja, dan mempraktikkan tata kelola yang transparan. Proses ini mengantarkan ke sebuah fase baru berdasarkan pada model bisnis yang lebih efisien dengan strategi komersial yang inovatif dan citra yang kuat serta mendunia. Generali juga mendasari investasi dengan komitmen pada lingkungan dan keberlanjutan sosial.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> “Sekilas Generali Indonesia” <https://www.generali.co.id/id/sekilas-generali-indonesia#:~:text=PT%20Asuransi%20Jiwa%20Generali%20Indonesia,penyedia%20jasa%20asuransi%20yang%20terkemuka>, diakses pada hari 24 Okto. 2020, pukul 14.24 WIB.



**60**

**Negara**

Lokasi Operasional Generali di dunia



**480 Miliar**

**Euro**

Total Aset yang dikelola



**70 Miliar**

**Euro**

Jumlah total premi (67% diperoleh dari luar Italia)



**72 Juta**

**Nasabah**

Total nasabah yang terdaftar



**60.000+**

**Pegawai**

Total pegawai



**50**

**Perusahaan Terbesar**

Generali termasuk dalam 50 perusahaan terbesar di dunia versi Fortune Global 500

## 2. Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia

VISI : *“Enable people to shape a safer future by caring for their lives and dreams”*.

Tujuan dari visi Generali menginspirasi dan memotivasi perusahaan serta menjadi alasan untuk melayani. Semua yang di lakukan, selalu berlandaskan niat untuk meningkatkan kualitas hidup banyak orang.

Di dunia yang semakin kompleks, kemampuan untuk membantu dan menolong orang-orang dengan menawarkan solusi yang inovatif dan sesuai kebutuhan, agar nasabah dapat mengambil keputusan serta membentuk masa depan yang lebih aman bagi diri sendiri, orang-orang yang di sayangi, bisnis dan komunitas.

MISI : *"the first choice by delivering relevant and accessible insurance solutions"*.

- a. *First Choice*: Beraksi logis dan masuk akal dengan menyadari yang mana yang merupakan penawaran terbaik di pasar berdasarkan manfaat dan keuntungan yang jelas.

- b. *Delivering* : Perusahaan memastikan bahwa, terus-menerus mengupayakan pencapaian yang lebih tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik
- c. *Relevant* : Mengantisipasi, memenuhi kebutuhan, peluang benar-benar nyata, disesuaikan dengan kebutuhan, kebiasaan lokal, dan dianggap berharga.
- d. *Accessible*: Sederhana dan mudah untuk ditemukan serta dimanfaatkan, selalu tersedia, dengan harga yang terjangkau.
- e. *Insurance Solutions* : Perusahaan bertujuan untuk menawarkan dan menyesuaikan kombinasi cerdas antara perlindungan, arahan, dan pelayanan.

### **3. Nilai –Nilai PT asuransi Generali Indonesia**

#### *a. Deliver on the promise*

Mengikat perjanjian masa depan rasa saling percaya jangka panjang dengan orang-orang yang bekerja untuk perusahaan, para nasabah, dan pihak pengelola kepentingan, segala hal yang perusahaan kerjakan

selalu bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup nasabah-nasabah.

Berkomitmen dengan disiplin dan integritas untuk menepati janji nasabah dan memberikan dampak yang baik dalam hubungan jangka panjang.

*b. Value our people*

Menghargai karyawan yang bekerja untuk perusahaan, mendukung keberagaman, dan berinvestasi dalam pembelajaran dan pengembangan diri nasabah dengan menciptakan lingkungan kerja yang transparan, kohesif, dan terbuka.

Dengan mengembangkan sumber daya manusia, perusahaan yakin bahwa dapat memastikan adanya masa depan yang baik bagi perusahaan.

*c. Live the community*

Perusahaan bangga menjadi bagian dari sebuah perusahaan global dengan relasi yang kuat, berkelanjutan, dan jangka panjang dalam setiap pasar

di manapun beroperasi. Pasar adalah rumah bagi perusahaan.

*d. Be open*

Memiliki rasa keingintahuan yang besar, mudah dijangkau, dan memberdayakan nasabah dengan pola pikir yang terbuka dan beragam dan memiliki kemauan untuk melihat dari perspektif yang berbeda.

#### **4. Strategi Bisnis dan Kehadiran Global PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia**

a. Strategi Bisnis

- Fokus pada peningkatan untuk menciptakan nilai bagi pemegang saham dan kepemimpinan di industri asuransi ritel di Eropa.

Generali Group merupakan salah satu perusahaan asuransi terbesar di ritel Eropa yang kini sudah menjadi pasar asuransi terbesar di dunia, berdasarkan pada pendapatan premi dengan kontribusi sekitar 35% dari total pendapatan Global pada tahun 2014.

Berdasarkan pendapatan total premi tersebut, Generali Group menduduki posisi pertama di Italia, kedua di Jerman, ketiga di Eropa Tengah dan Timur, posisi keempat di Perancis dan beberapa perusahaan asuransi tradisional, serta ketiga di Eropa Tengah dan Timur. Kami memiliki lebih dari 50 juta nasabah di seluruh dunia dan menjadi salah satu perusahaan asuransi dengan jaringan distribusi terkuat di dunia.

b. Kehadiran Global

Sejak awal terbentuknya perusahaan Generali, kebutuhan dunia internasional akan kehadiran Generali telah menjadi kekuatan terbesar perusahaan. Generali adalah perusahaan terkemuka di Italia, dengan basis yang kokoh di Eropa, dan terus mengusahakan untuk membangun diri secara berkesinambungan, dengan fokus di Asia dan Amerika Selatan.

Selama hampir 200 tahun, Generali telah membangun sebuah Group yang yang beroperasi di lebih dari 60 negara melalui lebih dari 400 perusahaan dengan jumlah karyawan yang mencapai 76,000 orang. Generali sudah melayani dan melindungi lebih dari 72 juta nasabah di seluruh dunia dan menjadi salah satu TOP 50 perusahaan tercerdas di dunia menurut MIT Technology Review.<sup>2</sup>

## **5. Produk PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia**

- a. Asuransi *Excellent Care Plus* adalah produk Asuransi kesehatan Rawat inap tanpa batasan hari termasuk perawatan ICU di seluruh dunia (Kecuali Amerika Serikat).
  1. Biaya dibayar sesuai tagihan.
  2. Fasilitas kamar single bed.
  3. Kemoterapi dan cuci darah tanpa rawat inap dan.
  4. Bebas pilih Rumah Sakit.

---

<sup>2</sup> “Sekilas Generali Group” <https://www.generali.co.id/id/sekilas-generali-group>, diakses pada 24 Okto. 2020, pukul 15.00 WIB.

- b. Asuransi iSALAAM adalah produk Asuransi memberikan manfaat Asuransi Jiwa yang dilengkapi dengan masa pembayaran kontribusi lebih singkat dan masa perlindungan yang lebih lama.
1. Perlindungan Asuransi Jiwa untuk nasabah sampai dengan usia 99 tahun.
  2. Kontribusi ringan dan terjangkau.
  3. Manfaat Pembebasan Kontribusi apabila terjadi risiko Meninggal Dunia pada Pemegang Polis.
  4. Fasilitas Wakaf Manfaat Asuransi untuk berkah tiada henti.
  5. Manfaat Berkah 99 di akhir masa asuransi sebesar manfaat Meninggal Dunia.
- c. Asuransi iSeverance Program Pensiun untuk Kompensasi Pesangon (PPUKP) adalah merupakan program yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan Pemberi Kerja atas program pensiun yang dikhususkan untuk pembayaran kompensasi pesangon, sesuai Undang Undang Tenaga Kerja No. 13 Tahun

2003. Melalui program ini, Karyawan akan mendapat kepastian kesinambungan penghasilan disaat tidak lagi bekerja. Bagi Pemberi Kerja, program ini dapat memacu motivasi, loyalitas dan produktivitas karyawan dalam bekerja. Dana PPUKP akan ditempatkan pada reksadana dalam bentuk unit link, dan dikelola secara kelompok (*pooling fund*).

- d. Asuransi iSIGNATURE adalah produk Asuransi test DNA. DNA adalah bahan penyusun utama dari setiap organisme hidup, didalamnya terdapat Gen yang bertugas untuk membuat ribuan jenis protein bekerja sesuai fungsinya. Karena gen yang dimiliki adalah unik dan berbeda, masa respon terhadap asupan nutrisi yang masuk pun beragam.
- e. Asuransi iPRIME adalah produk Asuransi Jiwa Unit Link dengan pembayaran premi secara berkala yang direncanakan khusus untuk memberikan proteksi dan memaksimalkan bagian investasi, melalui fasilitas

serta manfaat tambahan investasi, agar dapat memberikan imbalan hasil yang maksimal.

- f. Asuransi iPLANm adalah produk Asuransi Jiwa Unit Link yang inovasi dengan pembayaran Premi secara berkala. Dirancang khusus untuk memberikan proteksi sekaligus memaksimalkan bagian investasi untuk imbalan hasil yang makimal.
- g. Asuransi iPLANT Syariah adalah produk Asuransi memastikan manfaat wakaf uang diserahkan dari **manfaat hidup dan meninggal dunia**(Wakaf Asuransi dan Investasi). Nasabah menyisihkan sebagian dari kontribusi untuk ibadah, yaitu bentuk perwujudan amanah untuk keluarga dan sesama untuk mendapatkan berkah yang tiada henti.
- h. Asuransi GEMILANG adalah produk Asuransi merupakan solusi bagi nasabah di awal usia produktif sebagai tabungan untuk memenuhi kebutuhan nasabah di masa depan yang lebih terjamin melalui investasi yang tepat dan memiliki proteksi terhadap kesehatan.

- i. Asuransi Generali *Flexi Optimal* adalah produk Asuransi Jiwa Unit Link dari Asuransi Jiwa Generali Indonesia dengan metode pembayaran premi tunggal yang menawarkan alternatif investasi pada instrumen reksadana Generali Fund serta perlindungan Jiwa jangka panjang. Manfaat Asuransi Jiwa Generali *Flexi Optimal* adalah memberikan santunan kematian sebesar 125% dari premi tunggal yang di bayarkan.
- j. Asuransi *We Flexi Pro* adalah produk Asuransi Jiwa Unit Link, dengan pembayaran premi tunggal yang menawarkan alokasi fleksibel antara investasi dan asuransi jiwa yang sesuai dengan kebutuhan.
- k. Asuransi CEMERLANG adalah produk Asuransi Jiwa yang memberikan perlindungan diri dan keuangan apabila risiko dan menjamin 110% uang yang dibayarkan kembali pada akhir masa pertanggungan.
- l. Asuransi Jiwa Berjangka Kumpulan adalah produk Asuransi memberikan perlindungan 100% jika pihak yang diasuransikan meninggal di sebab oleh apapun,

seperti sakit, kecelakaan, kerusuhan. Uang Pertanggung jawaban yang dapat di berikan disesuaikan berdasarkan perkalian gaji atau jumlah tetap yang ditentukan oleh perusahaan.

- m. Asuransi Kesehatan Kumpulan adalah produk Asuransi Perawatan Rumah Sakit dan Pembedahan Kumpulan memberikan perlindungan perawatan di Rumah Sakit selama 24 jam per hari, 365 hari per Tahun di seluruh Rumah Sakit Rekanan. Produk ini biasanya di pakai perusahaan untuk para karyawan.
- n. Asuransi iPENSION<sup>m</sup> adalah produk Asuransi program dana pension dari DPLK Generali Indonesia yang sangat fleksibel, dapat diikuti oleh dua atau lebih karyawan perusahaan dengan kespesertaan dan iuran yang sifatnya sukarela.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> “Produk” [https://www.generali.co.id/id/search\\_keyword?\\_search=PRODUK](https://www.generali.co.id/id/search_keyword?_search=PRODUK), diakses pada 26 Okto. 2020, pada pukul 10.30 WIB.

## **B. Pembayaran Klaim Produk Asuransi Excellent Care Plus**

### **PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia**

Klaim adalah hak peserta yang wajib di berikan dari perusahaan berdasarkan perjanjian sebelumnya. Sebelum mengajukan klaim nasabah terlebih dahulu mendatangi pusat pelayanan atau pendaftaran dan akan dilihat melalui *Cashless* (gesek kartu). *Cashless* kini dilakukan dengan cara terpadu sebagai peluang untuk memuaskan keinginan nasabah. *Cashless* merupakan sistem gesek kartu yang tidak perlu lagi mendatangi perusahaan untuk pengajuan kalim.

Tertanggung atau peserta asuransi datang ke rumah sakit rekanan bagian layanan kesehatan untuk melakukan gesek kartu (*chasless*). Siapkan kartu Generali dan identitas diri untuk melakukan pengecekan jaminan yang diminta, staff pelayanan kesehatan akan melakukan proses permintaan jaminan kepada pihak penanggung. Setelah penanggung memberikan konfirmasi terhadap jaminan yang diminta, surat jaminan akan diberikan kepada tertanggung atau anggota keluarga untuk ditandatangani.

Sebelum tertanggung pulang layanan kesehatan akan memberikan perincian kepada Admedika untuk mengetahui klaim yang telah terpakai. Admedika akan mengirim kembali perincian klaim yang ditanggung dan kelebihan biaya yang terpakai. Tertanggung membayar kelebihan biaya kepada staff pelayanan kesehatan rumah sakit rekanan, setelah melakukan pembayaran tertanggung dipersilahkan pulang.<sup>14</sup>

Dalam penelitian ini difokuskan pada produk *Excellent Care Plus* yaitu produk asuransi kesehatan Rawat inap tanpa batasan hari Termasuk perawatan ICU, rawat jalan, kontrol. Produk *Excellent Care Plus* bisa dikenali dengan produk untuk masa depan yang sehat. Melihat ada dua elemen produk asuransi kesehatan kumpulan yaitu :

1. Asuransi Jiwa Berjangka Kumpulan adalah produk Asuransi memberikan perlindungan 100% jika pihak yang diasuransikan meninggal di sebabkan oleh apapun, seperti sakit, kecelakaan, kerusakan. Uang Pertanggung yang dapat di berikan disesuaikan berdasarkan perkalian gaji

---

<sup>4</sup> “Prosedur Klaim” <https://www.generali.co.id/id/prosedur-klaim>, diakses pada 01 Feb. 2021, pukul 12.37 WIB.

atau jumlah tetap yang ditentukan oleh perusahaan. Ada dua syarat yaitu :

- a. Minimu kepesertaan adalah 10 karyawan (dengan usia maksimal pada saat pendaftaran 59 tahun, dan maksimal 64 tahun perpanjangan polis).
- b. Manfaat ini berlaku untuk karyawan.

Biasanya para perusahaan memiliki asuransi sampingan seperti Asuransi Generali yang di pakai oleh beberapa perusahaan. Asuransi ini mempunyai perjanjian antara perusahaan dan pihak asuransi yang akan diberikan oleh para karyawan.

2. Asuransi Kesehatan Kumpulan adalah produk Asuransi Perawatan Rumah Sakit dan Pembedahan Kumpulan memberikan perlindungan perawatan di Rumah Sakit selama 24 jam per hari, 365 hari per Tahun di belahan dunia manapun. Produk ini biasanya di pakai untuk perusahaan untuk para karyawan. Adapun pertanggung jawaban umum :

- a. Pertanggunggaan biaya inap per malam.
- b. Pertanggunggaan perawatan intensif (HCU/ICU/ICCU).
- c. Pertanggunggaan operasi.
- d. Pertanggunggaan pelayanan rumah sakit lainnya.
- e. Kunjungan dokter di rumah sakit.
- f. Kunjungan dokter spesialis di rumah sakit.
- g. Pertanggunggaan rawat dan jalan darurat.
- h. Pertanggunggaan perawat pribadi.
- i. Pertanggunggaan jasa ambulans.
- j. Perawatan sebelum dan sesudah di rumah sakit.
- k. Santunan kematian.

Adapun syarat – syaratnya :

- a. Peserta minimal 10 karyawan.
- b. Usia maksimal untuk polis 64 tahun untuk karyawan maupun suami atau istrinya.
- c. Anak – anak minimum usia masuk anak pada saat pertanggunggaan adalah 15 hari dan maksimum usia saat

perpanjang polis adalah 23 tahun (belum menikah, pelajar, belum bekerja).

Berbeda dengan asuransi sebelumnya, asuransi ini tidak hanya untuk karyawan saja, tetapi anggota keluarga karyawan pun di ikut sertakan dalam polis asuransi.

Tidak hanya itu ada beberapa faktor dalam cashless, biasanya setiap perusahaan memfasilitaskan para karyawannya dengan benefit yang berbeda – beda seperti pada pasien itu di cover atau tidak setelah di diagnosa akhir. Jika dicover dan melebihi benefit maka pasien membayar sisa uang nya langsung kepada pihak rumah sakit.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Lindawati, Staff Keuangan RS. Budi Asih Serang. Wawancara Langsung di Kantor Tanggal 26 Oktober 2020.