



TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ASURANSI PT. ASURANSI MITRA MAPARYA CABANG SEMARANG TERHADAP KLAIM KEBAKARAN YANG MENIMPA CV. INDOPRINTING SEMARANG

Satriyo Bagus Pamungkas*, Rinitami Njatrijani, Hendro Saptono
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
Email: satriyobagus1@gmail.com

ABSTRAK

Asuransi dalam kenyataannya telah menjadi salah satu pilihan masyarakat dan berfungsi untuk mengalihkan resiko yang timbul dari suatu peristiwa atau keadaan yang belum tentu akan terjadi. Tidak hanya jiwa yang dapat diasuransikan tetapi juga rumah, perusahaan, barang dagangan dan lain sebagainya. Disini dapat diformulasikan bahwa tujuan asuransi adalah untuk mengadakan persiapan menghadapi kemungkinan bahaya dalam kehidupan dan hubungan manusia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggungjawab perusahaan asuransi PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang terhadap ganti rugi klaim kebakaran pada CV. Indoprinting Semarang. Untuk mengetahui hambatan yang timbul dalam pelaksanaan ganti rugi klaim kebakaran dan cara penyelesaiannya pada CV. Indoprinting Semarang

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Data yang dipergunakan adalah data primer yaitu dengan menggunakan wawancara, serta data sekunder yang berupa studi kepustakaan. Analisa data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang penarikan kesimpulannya secara deduktif

Hasil penelitian yang diperoleh : 1) Tanggungjawab perusahaan asuransi PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang terhadap ganti rugi klaim kebakaran pada CV. Indoprinting Semarang sudah sesuai dikarenakan bertanggung memperoleh ganti kerugian setelah memenuhi semua dokumen klaim yang harus dilengkapi dan CV. Indoprinting Semarang memperoleh ganti kerugian yang diderita. Upaya hukum yang dilakukan PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang dalam penyelesaian klaim yang diajukan oleh tertanggung maupun pihak ketiga, penyelesaian tersebut menggunakan jalan negosiasi atau perundingan. 2) Hambatan yang timbul dalam pelaksanaan ganti rugi klaim kebakaran dan cara penyelesaiannya pada CV. Indoprinting Semarang yaitu hambatan bersifat Internal yaitu faktor sumber daya manusia dan hambatan kebijakan dan koordinasi. Sedangkan hambatan eksternal yaitu kurang efektifnya prosedur pelaksanaan Klaim ganti kerugian pada PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang dan kurangnya sarana dan prasarana kerja. Pemecahan Masalah dalam Pelaksanaan Klaim Ganti Kerugian pada PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang yaitu peningkatan kualitas tenaga kerja, kebijakan dan koordinasi dengan meningkatkan pelayanan publik, selain itu pembuatan Buku Panduan, Brosur, Leaflet dan sosialisasi melalui media cetak dan media elektronik

Kata kunci : Tanggungjawab, Klaim, Ganti Kebakaran

ABSTRACT

Insurance in fact has become one of the community and serves to shift the risks arising from an event or situation that is not necessarily going to happen. Not only the soul that can be insured but also houses, companies, merchandise and so forth. Here can be formulated that the purpose of insurance is to hold preparations for possible dangers in life and human relations. This study aims to determine the responsibility of the insurance company PT. Asuransi Mitra Maparya Semarang branch of the compensation claims of the fire on the CV. Indoprinting Semarang. To know the obstacles that arise in the implementation of the compensation claims of the fire and the way to resolve the CV. Indoprinting Semarang

The research methodology used in this study is empirical juridical. The data used is primary data using interviews, and secondary data in the form of a literature study. Analysis of the data used is descriptive qualitative with drawal deductive conclusion

The results obtained: 1) The responsibility of the insurance company PT. Asuransi Mitra Maparya Semarang branch of the compensation claims of the fire on the CV. Indoprinting Semarang is appropriate due to the insured receive compensation after satisfying all claims documents that must be completed and CV. Indoprinting Semarang recover the losses suffered. Legal efforts PT. Insurance Partners Maparya new branch in the settlement of claims filed by the insured or third parties, the completion of road use negotiation or bargaining. 2) Barriers arising in the implementation of the compensation claims of the fire and the way to resolve the CV. Indoprinting Semarang that the barriers are internal, namely the human factor and the policy challenges and coordination. Sedangkan external obstacle is the lack of effective procedures for implementing the claim for damages on the PT. Asuransi Mitra Maparya new branch and the lack of facilities and infrastructures. Solving Problems in the Implementation of Compensation Claims on PT. Asuransi Mitra Maparya The new branch is improving the quality of labor, policy and coordination by improving public services, in addition to the manufacture Handbook, Brochures, Leaflets and socialization through print and electronic media

Keywords: responsibility, Claims, Change Fire

I. PENDAHULUAN

Manusia yang menghadapi kemungkinan akan kehilangan miliknya karena berbagai sebab sebagai menghadapi suatu risiko.¹ Risiko tersebut dapat berupa kematian, baik alami maupun akibat kecelakaan, risiko cacat badan baik karena sakit maupun kecelakaan, risiko kebakaran yang dapat memusnahkan segala hal seperti nyawa dan harta benda karena musibah yang ditimbulkan api (kebakaran).² Banyak tindakan yang diambil untuk mencegah musibah kebakaran, namun sejumlah kerugian terjadi. Oleh karena itu penting bagi manusia mengambil cara untuk menyelamatkan harta benda dan pemeratakan beban kerugian itu, sehingga tidak seorangpun yang menderita kerugian yang membangkrutkan akibat kebakaran.³ Sehingga setiap kegiatan manusia di

dunia ini selalu mengandung suatu kemungkinan baik itu positif atau negatif, kemungkinan menderita kerugian itu selalu ada. Keadaan tidak pasti itu dapat menimbulkan rasa tidak aman.⁴

Setiap keputusan yang diambil manusia dalam menjalani kehidupannya selalu dipenuhi dengan risiko. Risiko adalah kemungkinan kerugian yang akan dialami, yang diakibatkan oleh bahaya yang mungkin terjadi, tetapi tidak diketahui lebih dahulu apakah akan terjadi dan kapan akan terjadi.⁵ Risiko-risiko tersebut bersifat tidak pasti, tidak diketahui apakah akan terjadi dalam waktu dekat atau dikemudian hari, apabila risiko tersebut betul-betul terjadi, tidak diketahui berapa kerugiannya secara ekonomis. Timbulnya risiko tersebut membuat manusia dalam menjalani kegiatan dan aktifitasnya diliputi oleh perasaan yang tidak nyaman dan

¹ Emmy Pangaribuan Simanjuntak, 2001, *Pengertian dan Ruang Lingkup Pertanggungjawaban*, Yogyakarta, Sinar Grafika, halaman 4.

² A. Hasymi Ali, 2009, *Bidang Usaha Asuransi*, Jakarta, Bumi Aksara, halaman 38.

³ *Ibid.*, halaman 36

⁴ Sri Rejeki Hartono, 2007, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Yogyakarta, Sinar Grafika, halaman 14.

⁵ Radiks Purba, 1992, *Memahami Asuransi di Indonesia, Seri Umum No.10*, Jakarta, PT. Pustaka, Binaman Pressindo, halaman 29.

aman. Dengan adanya suatu keadaan tidak aman tersebut, maka banyak didirikannya suatu perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi selalu siap menerima atau mengambil alih beban risiko ancaman bahaya baik yang mengancam harta kekayaannya ataupun jiwanya dan sanggup membayar kontra prestasi yang disebut premi. Premi ini biasanya ditentukan dalam suatu presentase dari jumlah yang dipertanggungjawabkan.⁶

Dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggungjawab perusahaan asuransi PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang terhadap ganti rugi klaim kebakaran pada CV. Indoprinting Semarang ?
2. Hambatan yang timbul dalam pelaksanaan ganti rugi klaim kebakaran dan cara penyelesaiannya pada CV. Indoprinting Semarang ?

II. METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi maka metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis *empiris*. Spesifikasi dalam penelitian ini adalah penelitian *deskriptif analisis*. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan sumber Data Sekunder dan Data Primer. Dalam penelitian ini digunakan metode penarikan kesimpulan deduktif

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tanggungjawab perusahaan asuransi PT. Asuransi Mitra

Maparya Cabang Semarang terhadap ganti rugi klaim kebakaran pada CV. Indoprinting Semarang

Pengajuan permohonan untuk mengikatkan diri sebagai tertanggung pada penanggung sebagai calon tertanggung (pemohon) diharuskan untuk mengisi Surat Permintaan Pertanggungansan Kebakaran (SPPK) yang disediakan oleh penanggung sebagai pihak penanggung. Di dalam Surat Permintaan Pertanggungansan Kebakaran mencantumkan :

- a. Nama serta alamat pemohon
- b. Uraian dari harta benda yang akan ditutup (jenis, konstruksi, penggunaan dan letak dari harta benda dan jumlah-jumlah yang dipertanggungjawabkan
- c. Macam-macam pertanyaan yang akan dijawab oleh pemohon
- d. Tanda tangan

Surat Permintaan Pertanggungansan Kebakaran harus ditanda tangani dan diberi tanggal oleh pemohon. Keterangan-keterangan yang dibuat tertanggung dalam Surat Permintaan Pertanggungansan Kebakaran dibuat sebenarnya oleh tertanggung dan akan digunakan sebagai dasar pembuatan polis dan merupakan bagian dari polis yang akan diterbitkan oleh penanggung. Apabila calon tertanggung tersebut telah memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan, maka tertanggung harus membayar premi. Apabila calon tertanggung telah melunasinya,

⁶ *Ibid.*, halaman 30.

maka penanggung akan memproses penerbitan polis. Penanggung menerbitkan polis dalam jangka aktu kurang dari tiga puluh hari dari tanggal mulai pengajuan dari calon tertanggung.

Dengan terbitnya polis atas nama tertanggung tersebut, maka perjanjian asuransi kebakaran antar penanggung dengan tertanggung pada prinsipnya sudah mengikat kedua belah pihak semenjak tanggal diterbitkannya polis tersebut. Akan tetapi, ada pengecualian untuk mengikatnya perjanjian asuransi antara penanggung dengan tertanggung bahwa mengikatnya perjanjian asuransi pembayaran premi pertama. Yang artinya, walaupun polis belum terbit akan tetapi perjanjian asuransi kebakaran telah mengikat antar para pihak dengan dibuatnya covernote oleh penanggung.

1. Pembayaran Premi

Menurut Pasal 2 mengenai pembayaran premi di PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang, Menyimpang dari Pasal 257 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan tanpa mengurangi ketentuan yang diatur pada ayat (2.3.) di bawah ini, maka merupakan prasyarat dari tanggung jawab Penanggung atas jaminan asuransi berdasarkan Polis ini, bahwa setiap premi terhutang harus sudah dibayar lunas dan secara nyata telah diterima seluruhnya oleh pihak Penanggung :

- a. jika jangka waktu pertanggung tersebut 30 (tiga puluh) hari kalender atau lebih, maka pelunasan pembayaran premi harus dilakukan dalam tenggang waktu 30 (tiga puluh) hari kalender dihitung dari tanggal mulai berlakunya Polis;
- b. jika jangka waktu pertanggung tersebut kurang dari 30 (tiga puluh) hari kalender, pelunasan pembayaran premi harus dilakukan dalam tenggang waktu sesuai dengan jangka waktu pertanggung yang disebut dalam Polis.

Pembayaran premi dapat dilakukan dengan cara tunai, cek, bilyet giro, transfer atau dengan cara lain yang disepakati antara Penanggung dan Tertanggung. Penanggung dianggap telah menerima pembayaran premi, pada saat :

- a. diterimanya pembayaran tunai, atau
- b. premi bersangkutan sudah masuk ke rekening Bank Penanggung, atau
- c. Penanggung telah menyepakati pelunasan premi bersangkutan secara tertulis.

Apabila premi dimaksud tidak dibayar sesuai dengan ketentuan dan dalam jangka waktu yang ditetapkan, *Polis ini batal dengan sendirinya tanpa harus menerbitkan endosemen pembatalan* terhutang mulai tanggal berakhirnya tenggang waktu tersebut dan *Penanggung dibebaskan dari semua tanggung jawab atas kerugian sejak tanggal dimaksud*. Namun

demikian Tertanggung tetap berkewajiban membayar premi untuk jangka waktu pertanggungan yang sudah berjalan sebesar 20% (dua puluh per seratus) dari premi satu tahun. Apabila terjadi kerugian yang dijamin oleh Polis dalam tenggang waktu maka, *Penanggung hanya akan bertanggung jawab terhadap kerugian tersebut apabila Tertanggung melunasi premi dalam tenggang waktu bersangkutan.*

2. Prosedur pertanggungan asuransi kebakaran pada PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang

Asuransi kebakaran (*Fire Insurance*) PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang memberikan perlindungan terhadap kerugian dan atau kerusakan sebagai akibat terjadinya kebakaran yang disebabkan percikan api, sambaran petir, ledakan dan kejatuhan pesawat terbang berikut risiko yang ditimbulkannya dan juga dapat diperluas dengan tambahan jaminan polis yang lebih luas sesuai dengan kebutuhan. Kebakaran yang dijamin dalam asuransi kebakaran PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang adalah kebakaran yang disebabkan terbakarnya suatu benda yang seharusnya tidak terbakar yang terjadi diluar tempat pembakaran dan api yang timbul tidak diambil manfaatnya yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak terduga serta diluar pihak

tertanggung sebelumnya hal ini sesuai dengan dasar risiko yaitu suatu ketidakpastian.

Peserta asuransi kebakaran PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang dapat berupa adalah seluruh individu atau badan usaha yang memiliki kepentingan atas obyek yang diasuransikan dapat menjadi nasabah, yaitu pemilik obyek asuransi, penyewa obyek asuransi, bank/lembaga keuangan pemberi kredit. Manfaat yang akan diperoleh peserta asuransi kebakaran di PT. Asuransi Mitra Maparya adalah membuat setiap peserta secara tidak langsung, akan saling melindungi satu sama lain, seperti terkandung di dalam perjanjian. Peserta akan memperoleh penggantian kerugian, jika terkena musibah sebagaimana diatur dalam perjanjian.

Dalam menentukan tarif premi kebakaran PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang mendasarkan pada ketentuan tarif yang dikeluarkan Dewan Asuransi Indonesia (DAI), yang diperhitungkan dari kelas konstruksi, okupasi / penggunaan dari obyek yang diasuransikan. Sementara itu, risiko-risiko yang dijamin dalam asuransi kebakaran cabang Semarang telah disebutkan dalam kontrak standar, yakni Polis Standar Kebakaran Indonesia (PSKI). Risiko-risiko di atas dapat diperluas dengan penambahan kontribusi (premi), seperti risiko kerusakan, pemogokan, kerusakan akibat

perbuatan jahat, angin topan, badai, banjir dan kerusakan karena air, biaya pembersihan, tanah longsor dan lain-lain sesuai dengan kebutuhan.

Adapun untuk merubah kondisi polis standar dengan tujuan untuk memperluas atau mempersempit luas jaminan ataupun untuk mempertegas syarat polis yang ada (*Warranty*) dapat digunakan *endorsemen (klausula)*. Untuk dapat terlaksananya suatu persetujuan asuransi kebakaran pada PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang, pertama-tama sekali tentu perlu adanya hubungan antara pihak penanggung dengan pihak tertanggung.

Benda objek asuransi kebakaran dapat ditentukan harganya atau belum ditentukan sama sekali. Penentuan harga benda objek asuransi kebakaran memang sulit dilaksanakan karna tidak semua benda itu sudah diketahui harganya, lagi pula dapat berubah harganya selama jangka waktu berlakunya asuransi kebakaran. Oleh karena itu penentuan harga benda objek asuransi tidak begitu diisyaratkan atau bukan syarat mutlak walaupun dalam pasal 287 KUHD dinyatakan sebagai salah satu syarat. Yang penting adalah berapa jumlah asuransinya, mengingat ketentuan Pasal 289 ayat (1) KUHD yang membolehkan pengadaan asuransi dengan jumlah penuh, dan ini harus tercantum dalam polis. Bahaya-bahaya penyebab timbulnya kebakaran yang menjadi

tanggung penanggung diatur dalam pasal 290 KUHD. Penanggung menerima sebagai tanggung jawabnya semua kerugian yang ditimbulkan oleh terbakarnya benda asuransi. Pengertian terbakar meliputi kebakaran biasa bahkan yang lebih luas dari pada itu. Dalam pasal 290 KUHD disusun sebab-sebab timbulnya kebakaran sangat luas.

Setelah calon tertanggung mengisi formulir Surat Permintaan Pertanggungan Kebakaran dan menandatangani, maka diserahkan kepada perusahaan asuransi. Kemudian PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang menentukan apakah akan survey terlebih dahulu atau belakangan terhadap objek yang hendak dipertanggungkan.

Survey risiko diadakan dengan maksud untuk mencocokkan dengan keterangan-keterangan yang diberikan calon tertanggung dalam Surat Permintaan Pertanggungan Kebakaran dan untuk mengetahui keadaan sebenarnya daripada objek yang hendak dipertanggungkan tersebut. Disamping itu survey risiko diperlukan untuk dapat menentukan jumlah premi yang tepat. Hasil-hasil yang diperoleh dalam survey risiko kemudian dimuat dalam laporan survey risiko dan ditandatangani oleh petugas survey (*surveyor*). Setelah semua keterangan yang dibutuhkan oleh perusahaan asuransi lengkap dan sudah dapat disetujui, maka perusahaan

asuransi berkewajiban membuat polis asuransi.

3. Harga pertanggungan dan penentuan besarnya ganti kerugian

Dalam suatu perjanjian asuransi sangat penting sekali bagi si penanggung untuk mengetahui berapakah harga pertanggungan atau jumlah pertanggungan dengan mana penanggung harus melaksanakan prestasinya terhadap tertanggung. Jumlah maksimum penggantian kerugian yang harus dibayarkan oleh penanggung sangat perlu diketahui sebelumnya. Yang dimaksud dengan harga pertanggungan ialah jumlah uang yang disebut dalam polis sebagai suatu jumlah harga yang setinggi-tingginya yang dipakai sebagai ukuran untuk menentukan jumlah ganti kerugian yang harus dibayar oleh penanggung dalam suatu perjanjian asuransi.

Jumlah pertanggungan tidak boleh melebihi nilai penuh dari benda pertanggungan atau nilai penuh dari kepentingan tertanggung. Apabila tertanggung hendak mempertanggungkan kepentingan itu secara penuh, maka haruslah jumlah yang dipertanggungkan itu sama nilainya dengan nilai-nilai benda yang dipertanggungkan sejauh itu dapat dipertanggungkan. Dalam hal ini tertanggung mempertanggungkan bendanya atas suatu harga penuh atas bendanya. Inilah yang disebut dengan pertanggungan untuk

nilai penuh atau bolle verzekering. Pertanggungan atas suatu benda memang tidak diharuskan undang-undang atas nilai penuh artinya boleh juga mempertanggungkan hanya atas sebagian harga dari benda pertanggungan. Kesulitan-kesulitan timbul bagi tertanggung maupun bagi penanggung bilamana pada suatu peristiwa kebakaran terbukti bahwa jumlah pertanggungan tidak sama dengan harga benda yang dipertanggungkan.

Harga atau jumlah pertanggungan itu bisa sama dengan nilai benda pertanggungan atau di bawah nilai benda pertanggungan atau melebihi nilai benda pertanggungan. Dengan demikian antara harga pertanggungan atau jumlah pertanggungan dengan nilai benda pertanggungan mempunyai hubungan yang erat.

4. Pembayaran uang pertanggungan pada PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang

Dalam hal ini bila terjadi suatu peristiwa terhadap mana ia telah menutup perjanjian asuransi kebakaran, maka barang-barang atau gedung yang rusak atau musnah oleh peristiwa tadi dapat diganti atau diperbaiki dengan uang ganti rugi ia terima dari pihak tertanggung.

5. Pelaksanaan pencairan klaim ganti kerugian pada PT. Asuransi Mitra Maparya

Cabang Semarang, ada beberapa syarat atau ketentuan yang berlaku umum yaitu**a. Pembayaran Premi**

Mengenai kewajiban tertanggung untuk menyelesaikan pembayaran premi asuransi kepada penanggung berlaku ketentuan sebagai berikut :

- a. Premi harus dibayar lunas pada saat persetujuan pertanggungan ditutup, kecuali bila atas persetujuan kedua belah ditentukan lain.
- b. Penundaan tersebut akan berakhir 24 jam sesudah premi diterima oleh Penanggung atau pertanggungan menjadi batal demi hukum apabila premi tidak dibayar setelah lewat 90 hari kalender terhitung mulai tanggal mulai berlakunya pertanggungan.

6. Pemberitahuan Kerugian

Bila terjadi kerugian atas jiwa atau barang yang dipertanggungkan, maka tertanggung harus :

- a. Segera memberitahukan hal itu kepada penanggung / PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang.
- b. Selambat-lambat dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender memberikan keterangan tertulis yang memuat hal-ikhwal yang diketahuinya tentang kerugian atau kerusakan itu dan jika keadaan memungkinkan

hendaknya surat keterangan tersebut disertai dengan pemberitahuan tentang segala sesuatu yang rusak, terbakar, musnah atau hilang dan terselamatkan serta sebab-sebab kerugian atau kerusakan sepanjang yang diketahuinya atau menurut dugaannya

7. Laporan kerugian

Selanjutnya tertanggung mengisi laporan / keterangan tertulis yang memuat hal-ikhwal mengenai kerugian / kerusakan yang diakibatkan oleh peristiwa tersebut, dan blanko tersebut disiapkan oleh Penanggung (Perusahaan Asuransi).

8. Ganti Rugi

Penanggung akan memberitahukan ganti rugi kepada Tertanggung atas kerusakan atau kehilangan jiwa atau barang yang dipertanggungkan berdasarkan harga sebenarnya sesaat sebelum terjadinya kerusakan atau kehilangan tersebut, sedang bila atas tuntutan pihak ketiga setinggi-tingginya sebesar jumlah yang telah disetujui dikurangi besarnya resiko sendiri (retensi sendiri/co. insure) yang tercantum dalam ikhtisar pertanggungan. Bila pertanggungan dilakukan dibawah harga, maka jumlah ganti rugi yang dibayar Penanggung kepada Tertanggung masih diperhitungkan, sesuai dengan ketentuan bila pertanggungan dibawah yang sebenarnya.

9. **Tata Memeroleh Klaim Asuransi**

Tuntutan ganti rugi akan selalu ada dalam setiap perusahaan asuransi, oleh karena itu PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang selalu membayar ganti rugi ataupun kewajiban-kewajiban yang jatuh tempo. PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang akan memperkirakan atas setiap klaim dalam proses penyelesaiannya dengan meminta nasabah mengisi formulir. Formulir/daftar isian tersebut sebagai dokumen dasar sebagai permintaan Klaim kerugian diserahkan kepada Kantor PT Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang Cabang yang terdekat untuk pembayaran/ penyelesaian.

10. **Peran Broker Asuransi Dalam Proses Penyelesaian Klaim Asuransi**

Broker atau perusahaan pialang asuransi adalah perusahaan yang memberikan jasa keperantaraan dalam penutupan asuransi dan penanganan penyelesaian ganti-rugi asuransi dengan bertindak untuk kepentingan tertanggung. Broker mempunyai hak kontrol sepenuhnya atas transaksi-transaksi yang telah dilakukannya dan memandang pihak penanggung hanya sebagai sumber pembayaran bila terjadi kerugian. Broker menerima kompensasi berdasarkan jumlah atau rate tertentu yang telah disetujui sebelumnya antara

perusahaan asuransi dengan tertanggung. Penggunaan broker dalam proses penyelesaian klaim asuransi bagi tertanggung terutama perusahaan yang memerlukan berbagai jenis asuransi yang tidak sedikit pula maka bila pekerjaan pengasuransian tersebut sebagian besar dapat diambil alih oleh broker tentu saja hal itu akan sangat menguntungkan bagi calon tertanggung.

B. **Hambatan yang timbul dalam pelaksanaan ganti rugi klaim kebakaran dan cara penyelesaiannya pada CV. Indoprinting Semarang**

Hambatan yang timbul dalam pelaksanaan ganti rugi klaim kebakaran pada CV. Indoprinting Semarang

1. Hambatan bersifat Internal
 - a. Faktor Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang sangat terbatas jumlahnya dengan latar belakang khususnya bidang asuransi.

- b. Hambatan Kebijakan dan Koordinasi

Kebijakan dan koordinasi yang dilakukan oleh PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang dengan nasabah sampai saat ini belum bisa berjalan optimal.

2. Hambatan Eksternal

Hambatan eksternal ini meliputi.

- a. Kurang efektifnya prosedur pelaksanaan Klaim ganti kerugian pada PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang, hal ini akan menimbulkan Korupsi Kolusi Nepotisme (KKN) pada bagian pemeriksaan lapangan.
- b. Kurangnya sarana dan parsarana kerja.

Pemecahan Masalah dalam Pelaksanaan Klaim Ganti Kerugian pada PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang

1. Cara mengatasi hambatan bersifat Internal

- a. Faktor Sumber Daya Manusia PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang perlu mengajukan penambahan pegawai. Serta mengadakan penataran/pembinaan bagi petugas yang ada didalam tugas sehari-hari berkaitan dengan administrasi
- b. Hambatan Kebijakan dan Koordinasi PT. Asuransi Jasa dengan meningkatkan pelayanan publik, PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang menyediakan pelayanan pengaduan.

2. Cara mengatasi hambatan bersifat Eksternal

- a. Pembuatan Buku Panduan, Brosur, Leaflet.
- b. Sosialisasi melalui media cetak dan media elektronik.
- c. Prosedur pengaduan :
- d. Evaluasi dan pelaporan

IV. KESIMPULAN

1. Tanggungjawab perusahaan asuransi PT. Asuransi Mitra

Maparya Cabang Semarang terhadap ganti rugi klaim kebakaran pada CV. Indoprinting Semarang

- a. Pembayaran premi harus dibayar lunas pada saat persetujuan pertanggungan ditutup, kecuali bila atas persetujuan kedua belah ditentukan lain,
- b. Pemberitahuan Kecelakaan, Kerusakan atau Kerugian selambat-lambatnya waktu 7 (tujuh) hari kalender dengan memberikan keterangan tertulis,
- c. Penanggung akan memberitahukan ganti rugi kepada Tertanggung atas kerusakan atau kehilangan jiwa atau barang yang dipertanggungkan berdasarkan harga sebenarnya sesaat sebelum terjadinya kerusakan atau kehilangan tersebut,
- d. Tuntutan ganti rugi akan selalu ada dalam setiap perusahaan asuransi, oleh karena itu PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang selalu membayar ganti rugi ataupun kewajiban-kewajiban yang jatuh tempo. PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang akan memperkirakan atas setiap klaim dalam proses penyelesaiannya. Pelaksanaan pencairan klaim ganti kerugian pada PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang juga ditangani broker dengan menerima kompensasi berdasarkan jumlah atau rate tertentu

2. Hambatan yang timbul dalam pelaksanaan ganti rugi klaim kebakaran dan cara penyelesaiannya pada CV. Indoprinting Semarang

- a. Hambatan bersifat Internal yaitu Faktor Sumber Daya Manusia dan hambatan Kebijakan dan Koordinasi
- b. Hambatan Eksternal yaitu kurang efektifnya prosedur pelaksanaan Klaim ganti kerugian pada PT. Asuransi Mitra Maparya Cabang Semarang, dan Kurangnya sarana dan prasarana kerja.

Adapun cara mengatasi hambatan tersebut sebagai berikut :

- a. Cara mengatasi hambatan bersifat Internal yaitu peningkatan kualitas tenaga kerja dan meningkatkan pelayanan publik,
- b. Cara mengatasi hambatan bersifat Eksternal yaitu pembuatan Buku Panduan, Brosur, Leaflet. Sosialisasi melalui media cetak dan media elektronik serta Prosedur pengaduan.

SARAN

1. Untuk memudahkan tertanggung dalam menerima sejumlah ganti rugi dari pihak penanggung maka sebaiknya tertanggung mau diajak kerjasama dalam hal menentukan kondisi atau keadaan barang-barang yang dipertanggungkan sebelum terjadi kebakaran karena tertanggung sebagai pemilik tentu lebih mengetahuinya. Keterbukaan dan kejujuran tertanggung sangat membantu

penanggung dalam menafsir ganti rugi nantinya

2. a. Mempercepat pelayanan klaim sehingga tertanggung cepat mendapatkan ganti rugi dari penanggung sesuai dengan besarnya pertanggungan
- b. Bagi para pihak (tertanggung dan penanggung) dalam perjanjian asuransi kebakaran, hendaknya melakukan kesepakatan sebelumnya perihal, pembayaran uang pertanggungan (klaim) terlebih, agar pembayaran uang pertanggungan (klaim) dapat terlaksana dengan baik tanpa ada pihak yang merasa dirugikan.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

Abbas Salim, 2006, *Prinsip-Prinsip Asuransi*, PT Raja Grafindu Persada, Jakarta

Abbas Salim, 2007, *Asuransi dan Manajemen risiko*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Abdulkadir Muhammad., 2006, *Hukum Asuransi Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.

_____, 2008, *Pokok-Pokok Hukum Pertanggungan*, Alumni, Bandung

Abdul Muis, 2005, *Hukum Asuransi dan Bentuk-bentuk Perasuransian*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Medan



- A. Hasymi Ali, 2009, *Bidang Usaha Asuransi*, Bumi Aksara, Jakarta
- AM.Hasan Ali, 2004, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, Kencana, Jakarta
- Djoko Prakoso dan I Ketut Murtika, 2007, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bina Aksara, Jakarta
- Emmy Pangaribuan Simanjuntak., 2001, *Hukum Pertanggungungan*, Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Emmy Pangaribuan Simanjuntak, 2001, *Pengertian dan Ruang Lingkup Pertanggungungan*, Sinar Grafika, Yogyakarta
- _____, 2003, *Hukum Pertanggungungan dan Perkembangannya*, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman RI, Seksi Hukum Dagang FH UGM, Yogyakarta.
- Gunanto, 2004, *Asuransi Kebakaran di Indonesia*, Tira Pustaka, Jakarta
- Khotibul Umam, 2011, *Memahami dan Memilih Produk Asuransi*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta.
- M. Amin Suma, 2006, *Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional: Teori, Sistem, Aplikasi & Pemasaran*, Kholam Publishing, Jakarta
- Muhammad Muslehuddin, 1999, *Insurance Law and Islamic Law*, (Terjemahan oleh Burhan Wirasubrata), Menggugat Asuransi Modern: Mengajukan suatu Alternatif Baru dalam Prespektif Hukum Islam, Lentera, Jakarta
- Muhammad Syakir Sula, 2004, *Asuransi Syariah (Life and General); Konsep dan Sistem Operasional*, Gema Insani, Jakarta
- M. Suparman Sastrawidjaja, 1993, *Hukum Asuransi*, Penerbit Alumni, Bandung.
- M. Suparman Sastrawidjaja., 1997, *Aspek-aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga*, PT Alumni, Bandung
- M. Suparman Sastrawidjaja dan Endang., 2007, *Hukum Asuransi, Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito*, PT. Alumni, Bandung.
- M. Wahyu Prihantoro. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi Edisi Pertama*. Kanusius, Yogyakarta.



- Nasution S, 2002, *Metode Penelitian Kualitatif*, Tarsito, Bandung
- Pandansari, 2009, *Pelaksanaan Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjian Asuransi Kecelakaan Diri Di. PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Semarang*, Program Studi Magister Kenotariatan-Universitas Diponegoro, Semarang
- Radiks Purba., 1992, *Memahami Asuransi di Indonesia, Seri Umum Nomor 10*, PT Pustaka Binaman Pressindo, Bandung.
- _____, 1997, *Mengenal Asuransi Angkatan Darat dan Udara*, Djambatan, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 2005, *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 1992, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo, Jakarta.
- Sri Rejeki Hartono., 2007, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika, Jakarta.
- _____, 1985, *Asuransi dan Hukum Asuransi*, IKIP Semarang Press, Semarang
- Subekti, 2001, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta
- W. J. S. Poewodarminta, 2009, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, Jakarta.
- B. Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-Undang Dasar 1945
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2008.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 422/KMK.06/2003 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 424/KMK.06/2003 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi