

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Asuransi

Menurut Kitab Undang-undang Hukum Dagang Pasal 246 Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin terjadi karena suatu peristiwa tak tertentu.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 40 tahun 2014 tentang perasuransian adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk :

- a. memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Undang-undang No 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian menjelaskan bahwa asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

## **2.2 Jenis-Jenis Asuransi**

Berdasarkan perkembangan ekonomi yang ada di Indonesia, perusahaan asuransi dapat digolongkan menjadi beberapa jenis, yakni sebagai berikut (Kasmir, 2012 : 262).

1. Dilihat dari segi fungsinya
  - a. Asuransi Kerugian (*non life insurance*)

Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No 2 Tahun 1992 bahwa asuransi kerugian menjalankan usaha memberikan jasa untuk menanggulangi suatu risiko atas kerugian, kehilangan manfaat dan tanggungjawab hukum kepada pihak ketiga dari suatu peristiwa yang tidak pasti. Asuransi kerugian dilarang untuk menjalankan usaha di luar asuransi kerugian dan reasuransi.

Yang termasuk dalam asuransi kerugian adalah :

- 1) Asuransi Kebakaran dimana asuransi ini terdiri atas kebakaran, kecelakaan pesawat, dan peledakan.

2) Asuransi Pengangkutan terdiri atas

- a) Marine Hull Policy
- b) Marine Cargo Policy
- c) Freight

b. Asuransi Aneka, merupakan jenis asuransi yang tidak termasuk dari dua jenis asuransi di atas meliputi asuransi kendaraan bermotor, kecelakaan diri, pencurian, dan lain sebagainya.

c. Asuransi Jiwa (*life insurance*)

Meupakan asuransi dengan tanggung jawab untuk menanggulangi permasalahan tentang meninggalnya seseorang atau kondisi kesehatan yang dipertanggungkan. Jenis asuransi jiwa adalah sebagai berikut :

- 1) Asuransi Tabungan
- 2) Asuransi Seumur Hidup
- 3) Asuransi Berjangka
- 4) *Annuity kontrak insurance*

d. Reasuransi

Merupakan perusahaan yang memberikan jasa pertanggungan ulang terhadap risiko atau permasalahan yang terjadi pada perusahaan asuransi.

2. Dilihat dari segi kepemilikannya

Asuransi juga dapat dilihat dari siapa pemilik perusahaan asuransi, baik asuransi kerugian, asuransi jiwa ataupun reasuransi. Berikut adalah jenisnya :

a. Asuransi Milik Swasta Nasional

Asuransi ini sepenuhnya dimiliki oleh swasta nasional sehingga pemilik suara terbanyak dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tergantung dari pemilik terbanyak atas saham di perusahaan asuransi tersebut.

b. Asuransi Milik Perusahaan Asing

Perusahaan asuransi ini merupakan cabang dari Negara lain dan sepenuhnya sahamnya dimiliki oleh pihak asing

c. Asuransi Milik Pemerintah

Asuransi ini merupakan asuransi dimana kepemilikan saham sebagian atau sepenuhnya dimiliki pemerintah seperti halnya dengan Badan Usaha Milik Pemerintah (BUMN)

d. Asuransi Milik Campuran

Jenis asuransi yang sahamnya dimiliki oleh dua pihak yakni swasta nasional dan pihak asing.

### **2.3 Prinsip Asuransi**

Dahlan Siamat (2005 : 661) menjelaskan bahwa ada 6 prinsip dalam perasuransian, yakni sebagai berikut :

1. Prinsip Iktikad Baik (*Utmost good faith*)

Prinsip iktikad baik adalah dimana pihak penanggung dan tertanggung harus mengungkapkan fakta agar tidak menyebabkan timbulnya kerugian bagi salah satu pihak. Prinsip ini juga diberlakukan untuk umum pada setiap perjanjian seperti persetujuan jual beli, sewa menyewa. Hal ini telah diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata.

Di dalam pasal 251 KUHD juga dikatakan bahwa tertanggung harus memberitahukan semua keadaan yang diketahui mengenai benda pertanggungan. Selain itu pada pasal 281 KUHD dikatakan bahwa jika prinsip iktikad baik tidak ada, maka pengembalian premi tidak dapat dilakukan. Pasal 251 dimaksudkan agar penanggung dapat mengetahui berat ringannya risiko yang akan atau telah dibebankan kepada tertanggung, sebab benda pertanggungan itu milik tertanggung dan dikuasai oleh tertanggung. Pasal 281 KUHD dimaksudkan untuk melindungi pihak penanggung dari usaha tertanggung untuk membatalkan pertanggungan dengan iktikad buruk untuk tujuan memperoleh pengembalian uang premi semata.

Ada beberapa unsur yang merupakan pelanggaran atas prinsip *utmost good faith*, yakni sebagai berikut :

- a. *Non-disclosure*. Unsur ini adalah dimana salah satu atau kedua pihak menganggap bahwa ada fakta atau informasi yang tidak disampaikan karena dianggap tidak penting, ini merupakan pelanggaran dari prinsip *utmost good faith*.
- b. *Concealment*. Merupakan kesengajaan dalam menutupi fakta atau tidak mengungkapkannya.
- c. *Fraudulent misrepresentation*. Sikap memberikan cerita yang tidak disesuaikan dengan fakta yang sebenarnya.
- d. *Innocent misrepresentation*. Perbuatan ketidaksengajaan dalam memberikan gambaran yang salah atas suatu fakta.

## 2. Prinsip *Indemnity*

*Indemnity* adalah penggantian kerugian terhadap tertanggung sehingga posisi keuangannya kembali normal seperti saat sebelum terjadi kerugian. Prinsip ini tidak digunakan dalam asuransi kecelakaan atau asuransi jiwa karena berhubungan dengan penggantian kerugian financial dimana penanggung yakni perusahaan asuransi memberikan ganti rugi kepada tertanggung. Berdasarkan prinsip ini, tertanggung tidak diperbolehkan menerima ganti rugi melebihi jumlah kerugian yang telah dipertanggungkan di awal atas objek pertanggungan.

Cara Pelaksanaan Prinsip *indemnity* :

- a. Pembayaran tunai, yaitu pembayaran kerugian atas suatu klaim dengan cara penyerahan kepada tertanggung dalam hal asuransi tanggung gugat.
- b. Penggantian atau *replacement*, yaitu pembayaran kerugian dengan cara mengganti barang yang rusak dengan barang baru yang sama. Misalnya mobil tertanggung mengalami kecelakaan dan rusak berat atau hilang maka dapat digantikan dengan cara pembayaran *replacement*.
- c. Perbaikan atau *repair*, yaitu pembayaran kerugian dengan melakukan perbaikan atas kerugian yang terjadi. Pertanggungan mobil dapat dilakukan dengan cara memperbaiki semua kerusakan yang telah dialami tertanggung.
- d. Pembangunan kembali atau *reinstatement*, yaitu pembayaran ganti rugi yang lebih sering ditemukan dalam usaha property, misal gedung atau bangunan. Penggantian pembayaran jika terjadi kerusakan adalah dengan membangun kembali bangunan yang sudah rusak. Cara pembayaran ini dilakukan oleh penanggung berdasarkan kontrak atau persyaratan dalam polis.

Pasal 253 KUHD menyebutkan bahwa apabila tertanggung menutup jumlah pertanggungan untuk suatu barang lebih besar dari nilai/harga barang yang sesungguhnya, maka ia tetap hanya akan menerima penggantian sebesar kerugian yang dideritanya. Selain itu, di dalam pasal 352 KUHD disebutkan bahwa tertanggung tidak boleh mengadakan pertanggungan yang kedua untuk waktu dan terhadap bahaya yang sama atas benda-benda yang sudah dipertanggungkan untuk harga-harga penuh, dengan ancaman batalnya, pertanggungan yang kedua.

### 3. Prinsip *Insurable Interest*

Prinsip ini merupakan hak berdasarkan hukum untuk mempertanggung jawabkan suatu risiko yang berhubungan dengan *financial*, yang diakui sah secara hukum antara tertanggung dan suatu barang yang dipertanggungkan. Prinsip ini berkaitan dengan sesuatu yang dijamin dalam suatu polis asuransi. Sesuatu itu dapat berupa benda, harta, atau suatu kejadian yang dapat menimbulkan hak dan kewajiban secara hukum. Pada dasarnya prinsip ini semata-mata tentang sesuatu yang dipertanggungkan tersebut memiliki kepentingan yang menimbulkan kerugian *financial* apabila terjadi risiko pada sesuatu tersebut.

Unsur-unsur dalam *Insurable Interest* :

- a. Merupakan suatu harta, kepentingan, hak, dan tanggung gugat.
- b. Hal yang disebutkan di atas merupakan sesuatu yang dapat dipertanggungkan.
- c. Tertanggung memiliki kaitan hukum dengan barang yang dipertanggungkan dimana jika terjadi kerusakan pada barang tersebut akan menimbulkan kerugian bagi tertanggung.

d. Memiliki hubungan sah dimata hukum antara tertanggung dan sesuatu yang dipertanggungkan.

#### 4. Prinsip Suborgasi

Prinsip ini merupakan hak dimana penanggung melakukan tuntutan ganti rugi kepada pihak ketiga yang menimbulkan kerugian pada tertanggung. Dalam prinsip ini tertanggung tidak diperbolehkan memperoleh ganti rugi lebih besar daripada kerugian yang dideritanya.

Dalam pasal 284 KUHD dikatakan bahwa penanggung yang telah membayar kerugian dari suatu benda yang dipertanggungkan mendapat semua hak yang ada pada tertanggung terhadap pihak ketiga yang menyebabkan kerugian tersebut. Hal inilah yang dinamakan subrogasi.

#### 5. Prinsip Kontribusi

Prinsip kontribusi adalah dimana penanggung memiliki hak untuk meminta bantuan kepada penanggung lain yang memiliki kepentingan sama untuk turut serta membantu membayar ganti rugi kepada tertanggung. Hal ini dapat terjadi ketika tertanggung melakukan penyebaran risiko dengan cara mempertanggungkan sesuatu kepada beberapa penanggung sehingga ketika terjadi klaim maka masing-masing penanggung harus membayar ganti rugi sesuai dengan besaran kewajiban penanggung.

Menurut pasal 278 Kitab Undang-undang Hukum Dagang, menyebutkan :  
“Apabila dalam satu-satunya polis, meskipun pada hari-hari yang berlainan, oleh berbagai Penanggung telah diadakan penanggungan yang melebihi harga, maka mereka itu bersama-sama, menurut keseimbangan dari pada jumlah jumlah untuk



mana mereka telah menanda-tangani polis tadi, memikul hanya harga sebenarnya yang dipertanggungkan. Ketentuan yang sama berlaku, apabila pada hari yang bersamaan, mengenai satu- satunya barang, telah diadakan berbagai penanggungan". Timbulnya prinsip kontribusi menurut pasa 278 KUHD apabila :

- a. Ada dua atau lebih polis
- b. Polis-polis tersebut menutup pokok pertanggungan yang sama.
- c. Dalam polis yang pertama tidak dipertanggungkan harga sepenuhnya dan polis atau polis-polis yang berikutnya dipertanggungkan harga selebihnya.

#### 6. *Proximate Cause*

Merupakan terjadinya peristiwa secara berantai tanpa adanya campur tangan atau kejadian utama lainnya. Perlu diketahui bahwa kontrak asuransi hanya menanggung risiko jenis tertentu dan beberapa persyaratan pengecualian tentang risiko yang tidak dapat dipertanggungkan. Cara untuk mengetahui apakah suatu peristiwa merupakan *proximate cause* adalah dengan memperhatikan peristiwa pertama, kemudian memperhatikan peristiwa yang mungkin terjadi akibat peristiwa pertama.

#### **2.4 Unsur-Unsur dalam Asuransi**

Menurut Soeisno Djojosoedarsono (2003 : 73) berdasarkan definisi mengenai asuransi, seperti yang termuat dalam Pasal 246 KUHD, terdapat empat unsur yang terkandung dalam asuransi, yaitu :

1. Pihak tertanggung (*insured*) yang berjanji untuk membayar uang premi kepada pihak penanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur.

2. Pihak penanggung (*insure*) yang berjanji akan membayar sejumlah uang atau santunan kepada pihak tertanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur apabila terjadi sesuatu yang mengandung unsur tak tertentu.
3. Suatu peristiwa (*accident*) yang tak tertentu (tidak diketahui sebelumnya).
4. Kepentingan (*interest*) yang mungkin akan mengalami kerugian karena peristiwa yang tidak tertentu.

## 2.5 Manfaat Asuransi

Asuransi memiliki banyak kegunaan untuk individu maupun badan usaha atau perusahaan. Berikut manfaatnya (Kasmir, 2012 : 265) :

1. Bagi Perusahaan Asuransi
  - a. Menerima keuntungan dari pembayaran premi nasabah
  - b. Menerima keuntungan dari penyertaan modal pada perusahaan lain
  - c. Menerima keuntungan dari hasil bunga investasi surat-surat berharga
2. Bagi Nasabah
  - a. Memberi rasa aman dan tenang
  - b. Bentuk simpanan yang dapat ditarik kembali pada saat jatuh tempo
  - c. Memperoleh penghasilan dana pension atau masa mendatang
  - d. Memperoleh penggantian akibat kerusakan
  - e. Terhindar dari risiko kerugian

Kemudian Dahlan Siamat (2005 : 691) menjelaskan lebih khusus tentang manfaat dari asuransi jiwa yakni :

1. memberikan dukungan bagi masyarakat yang selamat dari peristiwa kecelakaan

2. membayar santunan bagi tertanggung meninggal
3. membantu usaha dari kerugian yang disebabkan meninggalnya petinggi dari suatu perusahaan
4. menghindari pajak pendapatan

## **2.6 Jenis Risiko dalam Asuransi**

Dahlan Siamat (656 : 2005 ) berpendapat bahwa, risiko dalam industri perasuransian adalah sebuah ketidakpastian dari kerugian finansial. Sesuatu yang mungkin mengalami kerugian finansial merupakan sebagai sebuah risiko. Namun tidak semua kerugian finansial adalah risiko. Yang dikatakan sebagai kerugian finansial berisiko adalah ketika kita memiliki sesuatu benda yang bernilai dan terjadi kecelakaan terhadap benda tersebut maka dapat dikatakan sebagai suatu resiko. Namun ketika kita tahu bahwa menggunakan barang pada akhirnya akan mengakibatkan biaya karena harus membelanjakan sejumlah uang, hal tersebut tidak dapat dikatakan sebagai risiko karena kita mengetahui bahwa akan terjadi pengeluaran terhadap barang yang digunakan tersebut. Risiko berhubungan dengan dua istilah, yakni ketidakpastian dan peluang kerugian finansial. Ketidakpastian dan peluang kerugian ini bisa dibedakan sebagai berikut :

1. Ketidakpastian berkaitan dengan alam, yaitu ketika akan terjadi gempa bumi, banjir, tanah longsor, dan bencana alam lainnya.
2. Ketidak pastian ekonomis, yaitu berhubungan dengan kebijakan ekonomi pemerintahan maupun dunia yang akan mempengaruhi konsumsi, harga, bahkan perkembangan teknologi.

3. Ketidakpastian manusiawi, yaitu terjadinya perang, pencurian, pembunuhan, dan lain sebagainya.

Jenis risiko dalam usaha perasuransian antara lain adalah :

1. Risiko Murni (*pure risk*)

Merupakan suatu risiko yang apabila terjadi akan memberikan kerugian bagi tertanggung dan jika tidak terjadi tidak akan menimbulkan kerugian dan tidak pula memberikan keuntungan. Misalnya mobil yang mengalami kecelakaan atau kapal dan muatannya mungkin akan tenggelam maka pemilik menderita kerugian. Namun bila hal itu tidak terjadi si pemilik tidak akan rugi dan tidak juga mendapat keuntungan.

2. Risiko Spekulatif

Adalah risiko yang berkaitan dengan terjadinya dua kemungkinan, yaitu peluang mengalami kerugian finansial atau memperoleh keuntungan. Risiko spekulatif memungkinkan terjadinya kerugian atau keuntungan, misal melakukan investasi saham di bursa efek dan lain sebagainya. Fluktuasi harga saham akan menyebabkan kerugian atau keuntungan.

3. Risiko Individu

Individu akan selalu dihadapkan pada suatu risiko atas kehidupan sehari-harinya, misal risiko apabila membeli rumah, membeli mobil, melakukan investasi, dan lain-lain. Hal tersebut akan menimbulkan kerugian finansial.

Risiko individu dapat dibedakan menjadi 3, yakni :

a. Risiko harta

Merupakan risiko pada benda atau harta yang kita miliki, misal terjadi pencurian, rusak, dan sebagainya. Kehilangan suatu harta dapat dibedakan menjadi 2 jenis, yakni :

1) Kerugian Langsung

Apabila kita kehilangan harta atau rusak. Kerugian finansial terjadi dikarenakan kita kehilangan uang yang kita investasikan dalam benda tersebut.

2) Kerugian Tidak Langsung

Terjadi akibat kejadian utama, Misalnya kehilangan mobil akan membuat kita mengeluarkan biaya untuk pengganti mobil tersebut .

b. Risiko pribadi

Memengaruhi kemampuan seseorang untuk memperoleh keuntungan. Misal mengalami kecelakaan dan cacat total sehingga dapat mengurangi produktivitas seseorang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Risiko yang dapat mempengaruhi produktivitas seseorang adalah sebagai berikut :

- 1) Kecacatan fisik
- 2) Meninggal usia muda
- 3) Kehilangan pekerjaan
- 4) Sudah lanjut usia

c. Risiko tanggung gugat

Risiko akibat kita harus bertanggung jawab terhadap pihak lain yang mengalami kerugian. Hal ini akan memberikan kita kerugian finansial karena harus membayar ganti rugi.

## **2.7 Premi Asuransi**

Menurut Soeisno Djojosoedarsono (2003 : 105) menyatakan yang dimaksud dengan premi asuransi adalah pembayaran dari tertanggung kepada penanggung sebagai imbalan jasa atas pengalihan risiko kepada penanggung, dengan demikian premi asuransi adalah :

1. Imbalan jasa atas jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada tertanggung untuk mengganti kerugian yang mungkin diderita tertanggung.
2. Imbalan jasa atas jaminan perlindungan yang diberikan oleh penanggung kepada tertanggung dengan menyediakan sejumlah uang (*benefit*) terhadap risiko hari tua atau kematian

Premi dapat dibayarkan sekaligus yang disebut premi tunggal dan dapat pula dibayarkan secara berkala, misalnya pada setiap tahun, maupun premi pecahan yang bisa dibayarkan setiap semester, tiga bulan sekali (kwartal) ataupun setiap bulan.

## **2.8 Klaim**

1. Pengertian Klaim

M. Wahyu Prihantoro (2001 : 50) mendefinisikan klaim sebagai ‘tuntutan atas ganti rugi atau santunan sesuai dengan yang telah diperjanjikan dalam polis’

2. Prosedur Pengajuan Klaim

Dalam prosedur pengajuan klaim tertanggung harus segera melaporkan kerugiannya kepada perusahaan asuransi atau kepada agen yang mengurus tentang persetujuan polisnya. Apabila laporan itu sudah diserahkan langsung kepada penanggung maka klaim tersebut akan segera diproses sesuai dengan prosedur perusahaan. Secara hukum tertanggung telah memenuhi kewajiban pelaporannya bila ia telah memberitahu agen, tetapi ada beberapa agen yang tetap meminta dokumen penyelesaian kerugian untuk langsung dikirim kepada penanggung (Hasymi Ali, 2002 : 267 ).

Hasymi Ali (2002 : 266 ) menjelaskan berbagai jalan untuk menyelesaikan klaim dengan memuaskan. Langkah-langkah yang diambil adalah sebagai berikut :

a. Memeriksa penutupan asuransi

Apabila tertanggung sudah memberitahukan klaim kepada penanggung melalui agen atau kantor pusat maupun cabang, selanjutnya dilakukan pemeriksaan terhadap fakta-fakta untuk memastikan apakah perusahaan asuransi perlu mengambil tindakan lebih lanjut untuk penyelesaian klaim tersebut. Akan timbul beberapa pertanyaan jika hendak melakukan proses penyelesaian klaim, yaitu sebagai berikut :

- 1) Sudahkan dikeluarkan polis untuk tertanggung dan apakah polisnya masih aktif ?
- 2) Apakah kerugian itu disebabkan oleh bencana yang diasuransikan ?
- 3) Apakah kerugian yang diklaim merupakan jenis kerugian yang terdapat dalam polis ?

- 4) Apakah yang mengajukan klaim berhak memperoleh pembayaran ?
- 5) Apakah kerugian terjadi di tempat yang tercantum atau meliputi tempat yang dijelaskan dalam polis ?

Jika setiap pertanyaan di atas diyakini oleh penanggung akan adanya klaim yang sesuai maka akan dikirimkan formulir bukti kerugian (*proof-of-loss forms*) kepada yang mengajukan klaim. Namun apabila klaim tersebut dinilai tidak memenuhi syarat dan prosedur maka proses klaim tidak akan dilanjutkan.

b. Melakukan penyelidikan klaim

Dengan dikirimkannya form di atas bukan berarti penanggung telah mengakui kewajibannya. Hal ini hanya membenarkan bahwa dalam proses penyelidikan fakta-fakta tidak ada faktor yang dapat menggugurkan pembayaran klaim tersebut. Untuk menentukan wajib tidaknya penanggung membayar klaim harus dilakukan penyelidikan lebih lanjut. Berikut penyelidikannya :

a) Memastikan bahwa memang ada suatu kerugian

Mudah untuk menentukan telah terjadinya suatu kerugian. Terkadang juga saat penyelidikan ditemukan bukti bahwa tidak terjadi kerugian. Misal ada orang memiliki asuransi dalam jumlah besar telah hilang dalam beberapa waktu lalu datang kembali.

b) Menentukan apakah tindakan tertanggung dapat membatalkan klaimnya

Penyelidikan selanjutnya adalah menentukan apakah tindakan-tindakan tertanggung memenuhi kewajiban yang tercantum dalam kontrak atau polis asuransi. Penyelidikan ini akan mengungkapkan factor-faktor yang mungkin saja dapat membatalkan bukti pembayaran klaim. Faktor ini dapat juga



membatalkan bukti prima facie (tampak pertama, sepintas lalu) dalam pemberitahuan agen

c) Melakukan perhitungan atas jumlah kerugian

Selanjutnya adalah menentukan jumlah kerugian. Jika tertanggung telah mengajukan jumlah kerugiannya, maka penyelesaian klaim akan memeriksa dan membandingkan taksirannya sendiri mengenai jumlah uang pertanggungan berdasarkan polis. Jika jumlahnya tidak cocok, maka akan dijelaskan kepada tertanggung bagaimana penyelesaian klaim menemukan jumlah tersebut dan begitu pula sebaliknya. Kedua pihak ini dimungkinkan untuk mendapat penyelesaian yang memuaskan. Jika tidak mendapat penyelesaian, maka polis yang akan menentukan hal apa yang harus dilakukan.

c. Melakukan pengajuan laporan-laporan dan surat-surat klaim yang diperlukan

Setelah penyelidikan selesai dilakukan dan tidak ditemukan fakta yang membatalkan klaim, maka disiapkan dokumen. Dokumen ini disiapkan oleh penyelesaian klaim. Mereka akan mengajukan laporan terpisah yang berisi kondisi-kondisi berikut dengan saran-sarannya mengenai penyelesaian klaim. Jika tertanggung menandatangani dokumen tersebut dan menguangkan cek nya, maka tertanggung kehilangan hak selanjutnya untuk klaim tersebut.

Sedangkan menurut M. Wahyu Prihantoro (2001 : 50), prosedur pengajuan klaim dapat dijabarkan sebagai berikut :

1) Pembayaran uang pertanggungan akan dibayarkan setelah dokumen dan persyaratan lengkap dan diterima kemudian disetujui oleh perusahaan asuransi.

- 2) Perhitungan premi, administrasi, dan tunggakan-tunggakan jika ada akan dilakukan di kantor pusat atau tempat-tempat yang telah ditentukan oleh perusahaan.
- 3) Tentang pembayaran uang asuransi menurut polis harus diterima oleh beberapa orang bersama-sama, maka kwitansi yang telah ditandatangani bersama oleh pihak yang berhak menerima atau salah seorang kuasa, merupakan tanda terima sah yang dengan demikian pembayaran premi telah dilakukan oleh perusahaan.
- 4) Jika pembayaran uang asuransi tidak diajukan oleh yang berhak mengajukan selama jangka waktu tiga tahun terhitung mulai tanggal jatuh tempo, maka setelah tiga tahun dilewati, perusahaan asuransi bebas dari kewajiban untuk membayar uang pertanggungan.
- 5) Pembayaran uang asuransi yang diminta sesudah tanggal waktu pembayaran tetapi masih di dalam batas waktu yang diperkenankan, maka tidak akan mendapat bunga atau ganti kerugian apapun dari perusahaan.

### 3. Syarat Administrasi Pengajuan Klaim Asuransi

M. Wahyu Prihantoro (2001 : 51), menjelaskan bahwa persyaratan administrasi untuk pengajuan klaim dibedakan menjadi dua. Selain itu juga membutuhkan beberapa dokumen sebagai berikut :

#### a. Jika tertanggung masih hidup :

- 1) Polis yang bersangkutan
- 2) Surat keterangan pengenalan diri dari pemegang polis
- 3) Kwitansi yang sah dari pembayaran premi terakhir

b. Jika tertanggung meninggal dunia :

- 1) Polis yang bersangkutan
- 2) Surat keterangan kematian
- 3) Surat keterangan penyebab kematian dari dokter yang menangani
- 4) Kuwitansi yang sah dari pembayaran premi yang terakhir

4. Syarat Pengajuan Klaim dan Penyelesaiannya

M. Wahyu Prihantoro (2001 : 51), menjelaskan bahwa syarat pengajuan klaim baik untuk asuransi jiwa maupun kerugian pada dasarnya sama, yaitu dengan mengajukan surat permohonan ganti rugi disertai dengan kelengkapan dokumen seperti yang dipersyaratkan dalam pengajuan klaim. Perusahaan akan segera membayar klaim apabila sudah sesuai dengan ketentuan dalam polis dan segala persyaratan dokumen yang dibutuhkan telah diserahkan oleh tertanggung dan mendapat persetujuan dari perusahaan asuransi (penanggung).

5. Masalah-Masalah dalam Pengajuan Klaim

Terdapat 3 masalah dalam pengajuan klaim berdasarkan dari jenis tertanggung. Berikut adalah masalahnya (M. Hasymi Ali, 2002 : 272 ) :

a. Tertanggung yang salah hitung

Banyak masalah yang timbul akibat tertanggung salah perhitungan dalam jumlah kerugian yang akan diterimanya. Seringkali terjadi kelebihan atas taksiran jumlah ganti rugi yang diajukan tertanggung. Tertanggung sebagian besar tidak mengetahui tentang harga pasar sehingga menaksir harta mereka lebih tinggi dari harga pasar. Tertanggung merasa bahwa mereka seharusnya memperoleh ganti rugi barang yang memiliki nilai sentiment besar namun nilai uangnya kecil.

b. Tertanggung yang Salah Paham

Banyak sekali permasalahan akibat tertanggung yang salah paham. Mereka terkadang enggan untuk membaca keseluruhan polis dan memilih untuk dijelaskan intinya saja. Hal ini membuat mereka berspekulasi sendiri tentang syarat dan penutupan yang termuat dalam polis. Hasilnya adalah mereka akan tetap bertahan pada ide yang mereka pikirkan. Disini peran penyelesai klaim sangat dibutuhkan. Mereka harus pandai dalam mengatakan tidak kepada klien. Klien tidak akan menerima kebenaran yang bertentangan dengan kemauannya atau pendiriannya. Klien akan berusaha membandingkannya dengan perusahaan asuransi lainnya.

c. Tertanggung yang Tidak Jujur

Berbeda dengan permasalahan di atas, tertanggung yang tidak jujur paling menyulitkan perusahaan asuransi. Tertanggung ini berusaha menipu perusahaan asuransi dengan memalsukan klaim atau membuat kejadian seolah terjadi kerugian. Penyelesai klaim biasanya tidak akan memberi toleransi kepada tertanggung yang seperti ini dan kemungkinan besar akan dicoret dari buku calon klien.