
MANFAAT DAN MEKANISME PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI PADA PT KPM ASURANSI PRUDENTIAL MEDAN**Oleh****Yohana Ariska Putri Nasution¹, Fauzi Arif Lubis²****^{1,2}Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan Indonesia****Email : ¹yohanaariskanasution@gmail.com, ²Fauziariflbs@uinsu.ac.id****Abstrak**

Asuransi merupakan bidang dalam kesehatan maupun ekonomi yang sudah ada di Indonesia sejak masa penjajahan Belanda. Asuransi merupakan lembaga keuangan non bank yang didirikan dengan tujuan untuk membantu masyarakat luas guna mengatasi hal-hal tidak terduga. Ada beberapa manfaat yang didapat oleh pemakai jasa asuransi yang akan membawa dampak positif dalam kehidupan pemakai jasa asuransi. Dalam melakukan asuransi, langkah awal yang dilakukan adalah dengan membuat kesepakatan antara calon pemakai jasa asuransi dengan pihak pemberi jasa asuransi dimana pada jurnal ini adalah PT KPM Asurnasi Prudential Medan. Dalam melakukan asuransi, ada saatnya pemakai jasa asuransi dapat melakukan klaim asuransi apabila diperlukan dengan syarat dan mekanismen tertentu.

Kata Kunci: Asuransi, Klaim asuransi, Manfaat, Mekanisme.

PENDAHULUAN

Dalam dunia ekonomi maupun kesehatan ada bidang yang bernama asuransi dimana asuransi merupakan bidang yang memberikan jaminan kepada konsumen atas jasa yang diasuransikan. Dalam dunia ekonomi, asuransi merupakan lembaga keuangan non bank yang memusatkan kegiatan operasional pada bidang layanan jasa kepada masyarakat luas tidak terbatas pada usia, golongan, gender, dan kasta yang mana diberikan dengan tujuan untuk mengatasi resiko dalam kehidupan sehari-hari apabila terjadi kejadian tidak terduga sewaktu-waktu. Tujuan dari adanya layanan akuntansi adalah memberikan rasa aman kepada konsumen asuransi atas setiap kejadian tidak terduga yang dialami.

Di Indonesia sendiri sudah banyak berdiri perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan jasa asuransi. Perusahaan asuransi pertama di Indonesia bernama Samarang Sea yang didirikan oleh pemerintah colonial Belanda pada tahun 1816. Saat ini sudah tercatat lebih dari 50 perusahaan

asuransi yang beroperasi di Indonesia. Kesadaran masyarakat Indonesia atas pentingnya asuransi masih tergolong rendah karena banyak masyarakat Indonesia yang masih belum percaya terhadap jasa yang diberikan oleh pihak asuransi. Namun, seiring dengan perkembangan waktu banyak masyarakat Indonesia yang mulai percaya dengan jasa asuransi.

Dalam bidang asuransi ada kegiatan yang bernama klaim asuransi, klaim asuransi sendiri merupakan kegiatan yang berkonteks memberikan permintaan atas tuntutan pembayaran manfaat sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh polis asuransi. Klaim asuransi diajukan oleh pemakai jasa asuransi terhadap perusahaan asuransi yang berkaitan untuk memberikan manfaat atas asuransi yang telah disepakati. Dalam klaim asuransi ada beberapa manfaat yang dapat diterima oleh pemakai jasa asuransi dimana manfaat tersebut berdampak positif terhadap kehidupan pemakai yang akan dibahas pada tulisan ini secara menyeluruh. Dalam klaim asuransi juga terdapat beberapa prosedur yang harus dilalui oleh pihak yang

ingin mengajukan klaim asuransi agar klaim asuransi dapat diproses secepat mungkin.

METODE PENELITIAN

Jenis dan sumber data

Menurut (Yin, 1988) mengutip dari Hart dalam bukunya, “*Doing a Literature review*”, studi literatur merupakan metode penelitian yang di susun sebagai ringkasan secara objektif, menyeluruh dan analisis kritis mengenai suatu literatur ilmiah penelitian dan literatur non-ilmiah yang masih relevan dengan bahasan yang diangkat dalam kajian paper. Lebih lanjut dalam jurnal “*Writing a Literatur Review*” yang ditulis oleh (Steward, 2004) menjelaskan bahwa studi literatur bisa saja merupakan suatu penelitian yang terisah dengan penelitian lainnya atau yang disebut dengan sistematis studi literatur.

(Steward, 2004) mengidentifikasi studi literatur menjadi beberapa bagian, diantaranya: (1) komprehensif, maksudnya bahwa referensi atau sumber yang digunakan harus relevan atau harus sesuai dengan topik yang dikaji, dan tidak melebar, (2) penggunaan referensi penuh dari suatu sumber kajian, sehingga orang mengikuti pola pikir penulis dan setuju dengan hal tersebut, (3) selektif, dalam menyusun paper dengan studi literatur harus selektif dan menggunakan kriteria tertentu agar apa yang dikaji dapat dihasilkan suatu karya ilmiah, (4) relevan, yaitu hanya fokus dengan topik yang kita kaji dan tidak terfokus ke hal lainnya, (5) adanya sintesis antara ide dan topik yang dikaji, jadi adanya kesesuaian yang ditulis, (6) seimbang, diantara ide-ide dan gagasan yang dituangkan harus seimbang dan dengan rujukan yang jelas, (7) kritis, selalu mengkritisi literatur yang dijadikan sebagai sumber dalam penyusunan paper, (8) analitis, artinya selalu mengembangkan pemahaman baru dengan lingkaran masih sesuai dan berkiblat ke topik yang dikaji.

(Winda Sinia, NIM 13144300015 Mahasiswa Program Studi PPKn Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas

PGRI Yogyakarta 1, 2016) menyatakan bahwa studi literatur adalah metode penelitian yang menggunakan literatur-literatur ilmiah maupun non-penelitian atau buku-buku untuk mendapatkan suatu informasi yang kemudian di susun untuk menjadi kajian yang bersifat empiris, rasional dan sistematis.

Strategi Studi Literatur

Dalam melakukan kajian dan pemilihan literatur sebagai referensi utama penulis dalam penyusunan jurnal. Penelitian yang penulis lakukan juga menggunakan strategi yang mana sudah dijelaskan oleh (Steward, 2004) yaitu, *searching, appraising, dan systheising & analysing*.

Tahap *searching* dimulai dengan menggunakan mesin pencarian yang terdapat di device masing-masing dengan mengetikkan “Google Scholar”. Pertimbangan utama dalam menggunakan situs tersebut karena situs tersebut mampu menyajikan konten literatur yang lengkap dan sesuai dengan bidang ilmu yang sedang penulis kaji. Sebagaimana dijelaskan oleh (Yaman et al., 2019) dengan menggunakan *keywords klaim asuransi*, maka akan diperoleh 15.405 hasil pencarian jurnal yang telah dipublikasi dan sudah diakui.

Dari berbagai publikasi dan literatur yang sudah penulis pelajari kemudian, yang dilakukan adalah pemilahan judul penelitian yang paling relevan dan paling mendekati dengan topik yang sedang dikaji, bukan hanya relevansi topik yang dikaji, dari penulis juga melakukan pemilahan dari segi waktu publikasi literatur. Penulis memilah jurnal 10 tahun terakhir agar informasi yang didapatkan akurat dan sangat terbaru. Selain itu hal itu dikarenakan agar regulasi yang dipakai dalam tulisan merupakan regulasi yang masih berlaku dan masih dapat dikaji.

Namun, mesin pencarian memiliki beberapa keterbatasan, pada mesin pencarian yang digunakan sebelumnya hanya dapat menyajikan publikasi yang berasal dari luar negeri dan agak kesulitan menyajikan jurnal yang berasal dari dalam negeri. Oleh karena

itu, maka penulis menggunakan google scholar untuk melakukan pencarian jurnal berbahasa Indonesia dan juga di dalam aplikasi pencarian tersebut menyediakan jurnal yang relevan dan lengkap sesuai dengan kata kunci yang kita berikan.

Tahap selanjutnya adalah *appraising*, dalam tahap ini penulis memperoleh banyak sitasi atau rujukan paling banyak, yang akan dipertimbangkan sebagai sumber utama dan akan dijadikan acuan literatur dalam penyusunan jurnal.

Tahap selanjutnya adalah *systematising and Analysing*. Setelah tahap pemilahan dan mendapatkan rujukan atau sitasi paling banyak, penulis akan melakukan analisis terhadap jurnal-jurnal yang di jadikan referensi. Dalam tahap ini penulis harus benar-benar memahami literatur yang digunakan baik isi dan pembahasan yang diungkap oleh penulis. Tahap ini adalah tahap yang sangat penting dan rawan, sehingga harus dilakukan dengan hati-hati, agar dalam melakukan analisis atau pemahaman terhadap isi literatur tidak terjadi kesalahan atau kegagalan.

HASIL & PEMBAHASAN

Pengertian Klaim Asuransi

Asuransi atau pertanggungan menurut Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian 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 tanggungjawab 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 dipertanggungjawabkan.

Asuransi merupakan ketersediaan dari individu untuk menyisihkan sebagian dari pemasukan yang diterima baik itu setiap hari

maupun tiap periode untuk digunakan sebagai pembayaran iuran penunjang kejadian-kejadian yang tidak terduga. Klaim asuransi merupakan hak yang dimiliki oleh pemakai jasa asuransi untuk menuntut atau meminta pertanggungjawaban atas asuransi yang dilakukan selama menjadi bagian dari pemakai jasa asuransi kepada pihak perusahaan yang timbul oleh peristiwa atau syarat-syarat tertentu yang telah disepakati bersama. Klaim asuransi menjadi bagian dari beberapa hak yang diterima oleh pemakai asuransi atas keterlibatannya dalam jasa asuransi.

Manfaat Klaim Asuransi

Manfaat yang akan didapat dari pemakai jasa asuransi dari Prudential:

- Dengan mengikuti jasa asuransi dari prudential, keluarga pemakai jasa asuransi dapat memiliki dana yang cukup seandainya ada yang meninggal.
- Keluarga ahli waris bisa mendapatkan kompensasi dari pemakai jasa asuransi apabila pemakai jasa asuransi tersebut meninggal dunia.
- Dapat digunakan sebagai biaya pendidikan bagi keluarga pemakai jasa asuransi.
- Dengan mengikuti jasa asuransi dari Prudential dapat digunakan sebagai tunjangan hari tua, dimana saat menggunakan jasa asuransi, pemakai jasa tersebut dapat membuat kesepakatan dengan prudential untuk menggunakan hasil dari asuransi untuk kebutuhan hari tua.

Manfaat dari klaim asuransi yang didapat oleh pemakai jasa asuransi sama seperti manfaat asuransi, karena klaim asuransi bertujuan mewujudkan manfaat asuransi dengan cara melakukan penagihan hak pemakai jasa asuransi kepada pihak Prudential.

Mekanisme Klaim Asuransi

Ada beberapa mekanisme atau prosedur yang harus dilakukan oleh pemakai jasa asuransi dalam melakukan klaim asuransi di Prudential:

1. Mengisi formulir klaim yang disediakan oleh bagian klaim, apabila klaim untuk

meninggal dunia maka disertakan surat keterangan dokter.

2. Apabila melakukan klaim untuk kecelakaan maka dilakukan dengan menyertakan hasil laboratorium, surat rekaman medis, dan hasil laporan kepolisian.
3. Setelah seluruh formulir diisi, pihak Prudential akan memvalidasi data yang sudah terisi baik melalui validasi manual maupun validasi system. Dalam validasi system, pihak Prudential akan melakukan dengan menggunakan system informasi yang digunakan pihak Prudentila. Tujuan digunakannya system informasi guna memudahkan validasi data secara cepat dan tepat.

PENUTUP

Kesimpulan

Perkembangan waktu membuat kejadian tak terduga dalam kehidupan menjadi semakin banyak. Saat ini banyak fenomena tragedy yang terjadi dalam kehidupan. Sejalan dengan kejadian tersebut, asuransi menjadi bagian penting bagi kesejahteraan kehidupan masyarakat Indonesia dimana dengan adanya asuransi, masyarakat dapat memiliki jaminan untuk merasa lebih aman dalam kehidupan. Dalam pelaksanaan asuransi, pemakai asuransi juga akan mendapatkan banyak manfaat dari asuransi tersebut. Manfaat yang didapat akan membawa dampak positif bagi kehidupan pemakai jasa asuransi, contohnya apabila terjadi kecelakaan maka biaya pengobatan dapat menggunakan asuransi tersebut. Dalam asuransi, adakalanya pemakai asuransi harus menggunakan klaim asuransi dimana pada klaim asuransi tersebut harus dilakukan dengan mekanisme yang sudah ditentukan oleh pemberi jasa asuransi dimana pada jurnal ini adalah Prudential.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amaliah, S. (2021). Implementasi Asuransi Jiwa Syariah Di Tengah Pandemi Covid-19 Pada Pt. Asuransi Jiwa Prudential Cabang Medan. *Skripsi*, 1-93.
- [2] Atmajida, N. F. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Ptprudential Life Assurance Di Kota Medan Tentang Wakaf Manfaat Asuransi Dan Manfaat Investasi Pada Asuransi Jiwa Syariah (Tinjauan Terhadap Fatwa No: 106/Dsn-Mui/X/2016). *Skripsi*, 1-87.
- [3] Harahap, E. S. (2019). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Asuransi Jiwa Prudential Cabang Medan). *Skripsi*, 1-78.
- [4] Hidayanti, S. F. (2021). Strategi Pemasaran Agen Dalam Mencapai Target Penjualan Pada Produk Asuransi Prudential (Studi Pada Pt Prudential Jl. H. Adam Malik No. 26 Medan). *Skripsi*, 1-92.
- [5] Nasution, A. N. (2020). Analisis Personal Selling Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Pada Prudential Life Assurance Cabang Medan. *Skripsi*, 1-90.
- [6] Rayyan Firdaus, N. A. (2019). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi Kasus Pada Pt Asuransi Jiwasraya Persero Area Lhokseumawe). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 93-104.
- [7] Setiawati, N. S. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi. *Jurnal Spektrum Hukum*, Vol. 15/No. 1, 150-168.
- [8] Syamsiar, R. (2013). Manfaat Dan Mekanisme Penyelesaian Klaim Asuransi Prudential. *Jurnal Ilmu Hukum Volume 7 No. 1*, 355-362.