

## IMPLEMENTASI TANGGUNG JAWAB PIALANG ASURANSI DALAM PENYELESAIAN KLAIM

Karin Amelia Safitri<sup>1\*</sup>, Zefanya Oscar Mahaputra<sup>2\*</sup>

1. Prodi Adm. Asuransi dan Aktuaria, Program Pendidikan Vokasi, Universitas Indonesia, Depok 16424, Indonesia
2. Prodi Adm. Asuransi dan Aktuaria, Program Pendidikan Vokasi, Universitas Indonesia, Depok 16424, Indonesia

\*E-mail: karinka1803@gmail.com@gmail.com

### Abstrak

Tanggungjawab pialang asuransi sangat penting dalam memberikan solusi yang tepat dalam mengidentifikasi risiko yang ada pada pihak tertanggung. Sebagai perwakilan pihak tertanggung, tanggungjawab pialang asuransi sebagai perwakilan pihak tertanggung berhak bertindak dalam penghubung antara pihak tertanggung dengan perusahaan asuransi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Tanggungjawab pialang asuransi terkait UU No.40 Tahun 2014 tentang bagaimana memecahkan masalah nasabah. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif, untuk mengetahui gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti. Pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Perusahaan Pialang asuransi telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya kepada pihak tertanggung dengan perusahaan asuransi sesuai dengan polis asuransi yang telah diterbitkan oleh pihak perusahaan asuransi. Hambatan di dalam pelaksanaannya, penanganan penyelesaian klaim pihak tertanggung dengan perusahaan asuransi di bedakan menjadi faktor internal dan eksternal, faktor internal seperti penyampaian sikap tenaga ahli PT XYZ Indonesia dalam menghadapi klien yang mempunyai karakter berbeda-beda, semakin tinggi dan bermacam-macamnya kebutuhan tertanggung kepada pihak penanggung melalui PT XYZ Indonesia, minimnya training yang diadakan secara internal, khususnya untuk karyawan baru, komunikasi dengan klien global (luar Indonesia) yang kurang efektif karena keterbatasan waktu dan jarak dengan klien yang diluar Indonesia dan faktor eksternal seperti perusahaan asuransi yang kadang tidak bisa menyediakan 100% apa yang pialang minta.

**Kata kunci:** Asuransi; Pialang Asuransi; Tanggungjawab

### Abstract

*Implementation Of Liability Of Insurance Manufacturers In Completion Of Claim. The responsibility of insurance brokers is very important in providing an appropriate solution in identifying the risks that exist on the insured. As representatives of the insured, the responsibility of insurance brokers as representatives of the insured party is entitled to act in liaison between the insured party and the insurance company. This study aims to describe the responsibility of insurance brokers related to Law No.40 of 2014 on how to solve customer problems. The method used is qualitative method, to know the clear picture about the problems studied. Data collection by conducting in-depth interviews, and documentation. The results of this study indicate that the Insurance Brokers Company has carried out its duties and responsibilities to the insured party with the insurance company in accordance with the insurance policy that has been issued by the insurance company. The obstacles in its implementation, the handling of the settlement of claims of the insured with the insurance company is differentiated into internal and external factors, internal factors such as the delivery of expert attitude of PT XYZ Indonesia in dealing with clients who have different characters, the higher and the various needs the insured to the insurer through PT XYZ Indonesia, the lack of training held internally, especially for new employees, communication with the global client (outside Indonesia) is*

*less effective due to limited time and distance with clients outside Indonesia and external factors such as insurance companies which sometimes can not provide 100% what brokers ask for.*

**Keywords:** *Insurance; Insurance Brokers; Liability*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Menurut UU no 40 tahun 2014 pengertian asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk 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 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.

Perkembangan industri asuransi di Indonesia tentunya tidak terlepas dari perkembangan ekonomi dan teknologi di kehidupan manusia saat ini. Dimana semakin terbatasnya sumber-sumber kebutuhan manusia dalam usaha untuk meningkatkan kemakmuran, maka bertambah besar usaha manusia untuk mendayagunakan sumber-sumber yang ada. Disamping itu usaha untuk mengamankan baik atas diri atau keluarga mereka serta harta miliknya dari peristiwa-peristiwa yang dapat menimbulkan kerugian atau menyebabkan gangguan dalam mencapai tujuan hidup mereka. Kehadiran usaha perasuransian dirasakan sangat penting oleh dunia bisnis perusahaan-perusahaan besar, menengah ataupun kecil.

Hal ini mengingat disatu pihak terdapat berbagai risiko yang secara sadar dan rasional dirasakan dapat mengganggu kesinambungan kegiatan usahanya, namun di lain pihak dunia bisnis seringkali tidak dapat menghindarkan diri dari sistem yang memaksanya menggunakan jasa usaha perasuransian. Perusahaan juga perlu memberikan rasa aman dan nyaman bagi pegawai atau karyawan. Maka diadakanlah produk asuransi kumpulan oleh perusahaan asuransi yang diperuntukan untuk perusahaan-perusahaan dalam menangani risiko-risiko perusahaan yang menjadi tertanggung dari perusahaan asuransi tersebut. Sama seperti masyarakat umumnya, perusahaan juga sering mendapati kesulitan dalam penanganan dan pemilihan asuransi yang pas untuk mereka.

Untuk itu perlu juga dibutuhkan jasa perantara pialang asuransi ini dalam membantu menangani risiko dan penyelesaian klaim kepada perusahaan asuransi. Tanggungjawab pialang asuransi sangat penting dalam memberikan solusi yang tepat dalam mengidentifikasi risiko yang ada pada pihak tertanggung. Sebagai perwakilan pihak tertanggung, tanggungjawab pialang asuransi sebagai perwakilan pihak tertanggung berhak bertindak dalam penghubung antara pihak tertanggung dengan perusahaan asuransi. Berdasarkan Pasal 5 huruf (a) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 menjelaskan bahwa Perusahaan Pialang Asuransi hanya dapat menyelenggarakan usaha dengan bertindak mewakili tertanggung dalam rangka transaksi yang berkaitan dengan kontrak asuransi.

Kontrak asuransi terdapat dalam polis pihak tertanggung yang telah diterbitkan oleh perusahaan asuransi. Pialang asuransi bertindak mewakili tertanggung dalam rangka transaksi yang berkaitan dengan kontrak asuransi. Dengan menggunakan jasa pialang asuransi, kita dapat memilih asuransi yang aman dan sesuai dengan kebutuhan kita. Kita juga mendapatkan konsultasi produk asuransi, pencegahan risiko, premi kompetitif dan penanganan klaim. Sesuai dengan fungsinya, pialang asuransi tidak hanya sebagai pemasar untuk perusahaan asuransi, tetapi juga melakukan survei dan administrasi pembayaran premi.

### Masalah Penelitian.

Dengan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana gambaran input pengelolaan peningkatan dan sistem pelayanan rekam medis; 2) Bagaimana gambaran proses dalam pengelolaan dan sistem pelayanan rekam medis; 3) Bagaimana gambaran output dalam pengelolaan dan sistem pelayanan rekam medis.

### Tujuan Penelitian.

Untuk mendeskripsikan secara mendalam *input*, yaitu, *Man*, kecukupan jumlah dan kualifikasi serta pengetahuan (petugas rekam medis, tenaga medis, paramedis dan petugas penunjang medis), *Money* (Sumber pendanaan), *Method* (prosedur dalam pengisian/ SOP), *Machine* (Sarana dan prasarana).

**Manfaat Penelitian.**

Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan literature mengenai pengelolaan rekam medis, kelengkapan pengisian dan bagaimana sebuah rumah sakit Dr. Karyadi yang merupakan tipe A mampu mengembalikan berkas rekam medis dengan tepat waktu yaitu 1X24 jam. Bagi Rumah Sakit, diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa memberikan masukan kepada rumah sakit dalam pengelolaan rekam medis dan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

**TINJAUAN PUSTAKA**

Berikut ialah pengertian pialang asuransi menurut UU No 40. Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 15: *“Usaha Pialang Asuransi adalah usaha jasa konsultasi dan/atau keperantaraan dalam penutupan asuransi atau asuransi syariah serta penanganan penyelesaian klaimnya dengan bertindak untuk dan atas nama pemegang polis, tertanggung, atau peserta.”*

Perusahaan Pialang Asuransi harus memiliki izin dari Departemen Keuangan dengan persyaratan yang ketat dan diatur dalam UU No 40 Tahun 2014, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 70/POJK.05/ tahun 2016.

**Perbedaan Pialang Asuransi dengan Agen Asuransi**

Pialang asuransi dengan agen asuransi mempunyai peran yang berbeda dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, perbedaan pialang asuransi dengan agen asuransi ialah sebagai berikut:

**Pialang Asuransi**

Dalam usaha pialang asuransi yang memberikan keperantaraan dalam penutupan asuransi dan penanganan penyelesaian ganti-rugi asuransi dengan bertindak untuk kepentingan tertanggung.

Ruang lingkupnya, pialang asuransi hanya dapat menyelenggarakan usaha dgn bertindak mewakili tertanggung dalam rangka transaksi yang berkaitan dengan kontrak asuransi.

Dalam pembinaan & pengawasan pialang asuransi dilarang menempatkan penutupan asuransi kepada suatu perusahaan asuransi yang merupakan afiliasi dari perusahaan pialang asuransi yang bersangkutan, kecuali calon Tertang-gung mengetahui atau menunjuk.

Pialang asuransi dilarang menempatkan penutupan asuransi kepada perusahaan asuransi yang tidak mempunyai izin usaha dari menteri.

**Agen Asuransi**

Agen asuransi bertindak untuk dan atas nama perusahaan asuransi tempat agen asuransi bekerja. Dalam ruang lingkupnya agen asuransi hanya dapat memberikan jasa pemasaran asuransi bagi satu perusahaan asuransi yang memiliki izin usaha dari menteri.

Dalam pembinaan & pengawasan, agen asuransi dilarang bertindak sebagai agen dari perusahaan asuransi yang tidak mempunyai Izin usaha. Segala tindakannya, agen asuransi menjadi tanggung jawab perusahaan asuransi tempat agen bekerja.

**Pialang Asuransi Bukan Berbentuk Perorangan**

Pialang asuransi tidak diperkenankan dalam bentuk perorangan, karena pialang asuransi harus dibentuk dalam badan hukum dan harus memiliki izin dari Departemen Keuangan dengan melalui persyaratan yang berlaku dan diatur secara jelas dalam UU no 2 tahun 1992, Peraturan Pemerintah No. 73 tahun 1992 dan Keputusan Mentri Keuangan R.I No. 226/KMK.0171993.

**Asal Pialang Mendapatkan Komisi (fee)**

Pialang asuransi mendapatkan komisi dari mengerjakan beberapa pekerjaan perusahaan asuransi sesuai dengan kebutuhan dan prosedur yang ada, sehingga perusahaan asuransi tidak perlu lagi mengeluarkan biaya akuisisi dalam mendapatkan bisnis dan tidak memiliki risiko kehilangan biaya karena bila mereka menolak menerima penutupan atas suatu risiko, karena biaya ini akan diinvestasikan oleh pihak pialang asuransi.

Oleh karena itu jika perusahaan asuransi menerima bisnis penutupan dari pialang asuransi, maka sepantasnya mereka memberikan apresiasi kepada pialang asuransi berupa komisi atau upah (*brokerage fee*) yang sesuai dengan investasi yang telah dikeluarkan oleh pialang asuransi. Dalam hal ini tertanggung tidak dibenahi biaya tambahan atas jasa dan pelayanan yang diberikan oleh pihak pialang asuransi atas jasa atau pelayanan yang diberikan oleh pialang asuransi kepada tertanggung, sehubungan dengan penutupan asuransi atas risiko yang dimilikinya.

**METODOLOGI**

Penelitian dilakukan di PT XYZ Pialang Asuransi Kota Jakarta, dilaksanakan pada bulan Januari-Maret. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam

penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh dari beberapa informan dan informan kunci melalui wawancara mendalam. Peneliti akan menggunakan pedoman wawancara dan melakukan pendokumentasian dengan menggunakan recorder.

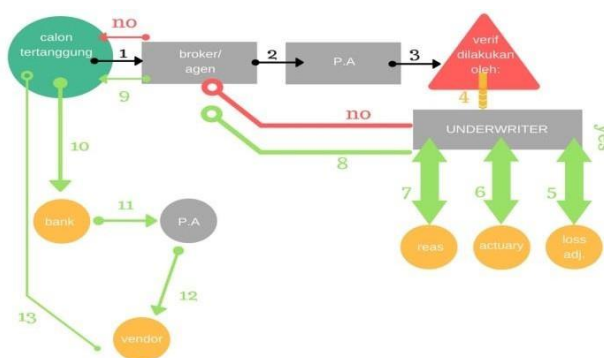
Metode pengumpulan data dengan melakukan Wawancara mendalam (*In-depth Interview*) dan pengamatan (*observation*). Teknik pengolahan dan analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi. (Emzir, 2012). Teknik pemeriksaan keabsahan data dengan melakukan triangulasi sumber, metode, dan teori.

Dalam menjalankan tugas dan kewajibannya pihak pialang mempunyai tanggung jawab terhadap pihak tertanggung dengan pihak penanggung. Dalam tugas karya akhir ini, penulis ingin menganalisis tentang bagaimana implementasi tanggung jawab pihak pialang asuransi terhadap pihak tertanggung dengan pihak penanggung pada proses bisnis penutupan asuransi dimana didalam tanggung jawab sebagai pihak perantara tersebut, setelah mengetahui apa tanggung jawab utama dari pialang asuransi tersebut seperti halnya perusahaan-perusahaan lainnya tentu perusahaan pialang asuransi mempunyai hambatan dalam melakukan peran tanggung jawabnya sebagai pialang, maka dari itu penulis ingin mencari dari berbagai narasumber terkait tentang apa saja masalah atau hambatan yang terjadi selama pialang asuransi menjalankan tanggung jawabnya tersebut baik kendala eksternal maupun internal yang dapat menghambat baik dalam proses penutupan asuransi maupun dalam proses penanganan klaim tersebut.

Setelah mengetahui apa masalah atau hambatan apa yang terjadi, penulis ingin melakukan analisis terhadap upaya apa yang bisa dilakukan untuk melakukan penyelesaian dari kendala tersebut agar pialang asuransi dapat melakukan tanggung jawabnya tersebut dengan cara yang lebih baik lagi dari sebelumnya dan dapat mengoptimalkan kinerja pialang asuransi tersebut dalam menghadapi masalah dan hambatan yang ada.

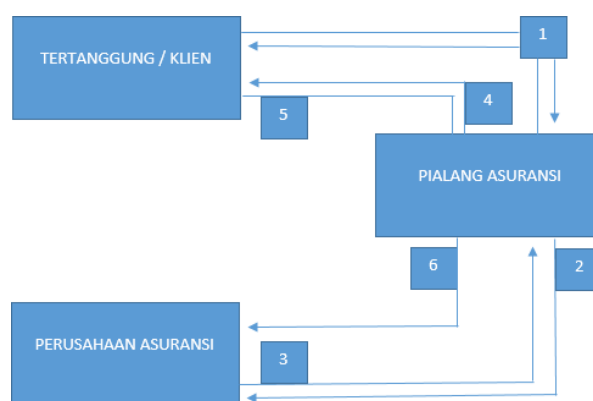
## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah gambar alur proses bisnis penutupan asuransi secara keseluruhan dan umum:



**Gambar 1. Proses Bisnis Penutupan Asuransi**

Analisis implementasi tanggung jawab pialang asuransi kepada pihak tertanggung dengan pihak penanggung. Dalam melakukan tanggung jawabnya sebagai pialang pasti terdapat berbagai kendala atau hambatan. Berbagai kendala dibagi atas dua faktor yakni faktor internal berada pada PT. XYZ Indonesia Pialang Asuransi dan faktor eksternal berada pada pihak diluar PT. XYZ Indonesia Pialang seperti klien dan perusahaan asuransi. Selanjutnya PT. XYZ Indonesia Pialang Asuransi berupaya mencari solusi atau jalan keluar untuk mengatasi kendala-kendala tersebut baik itu kendala karena faktor internal maupun faktor eksternal guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada para klien. Dan bertanggung jawab sesuai dengan kontrak asuransi.



**Gambar 2. Proses Bisnis Pialang Asuransi**

Berikut penjelasan mengenai gambar proses bisnis pialang asuransi:

## Nasabah kepada Pialang Asuransi

Pada saat tertanggung ingin mengasuransikan miliknya melalui jasa pialang asuransi, maka pialang asuransi pertama-tama akan menyelidiki kegiatan dan kekayaan dari tertanggung tersebut atau bisa disebut melakukan survey. Tujuan dari dilakukannya survey tersebut adalah untuk:

Mengetahui resiko apa saja yang mungkin dihadapi oleh tertanggung dimasa yang akan datang (*risk analysis*). Dari risiko-risiko tersebut lalu dikelompokkan dari yang harus diasuransikan hingga yang tidak harus diasuransikan atau risiko yang dapat dihindari. Untuk menentukan polis asuransi yang tepat untuk menutup atau mencakup risiko tersebut. Memberikan informasi tentang klausula tambahan yang harus dicantumkan dalam polis apabila risiko yang akan diasuransikan tersebut bersifat spesifik.

Setelah permintaan yang diajukan oleh tertanggung diterima oleh pihak pialang asuransi, kemudian pialang asuransi membuat skema penawaran kepada perusahaan asuransi yang ditujukan terlebih dahulu kepada pihak tertanggung. Sehingga jika tertanggung dengan program asuransi yang dibuat oleh pialang asuransi, skema penawaran tersebut akan dilanjutkan kepada perusahaan asuransi.

## Pihak Pialang Asuransi kepada Perusahaan Asuransi

Pialang asuransi menerbitkan surat kepada beberapa perusahaan asuransi yang berisi penawaran atas objek pertanggungan yang dimiliki oleh nasabah. Pada surat ini pialang asuransi membuat program asuransi secara menyeluruh dan lengkap dengan segala informasi objek pertanggungan yang dimiliki tertanggung, lalu memberikannya saran-saran baik diminta maupun tidak oleh tertanggung yang diwakilkannya yang tertuang didalamnya (*Placing Slip*).

## Perusahaan Asuransi kepada Pialang Asuransi

Perusahaan asuransi menerbitkan surat kepada pihak pialang asuransi yang akan mengirim placing slip sebagai penawaran atas tertanggung, yang berisi jawaban atas penawaran yang diberikan pialang asuransi. Didalam surat ini pialang asuransi telah melakukan seleksi risiko dari perusahaan asuransi mengenai konfirmasi atas penawaran dari pialang asuransi. Apabila jumlah pertanggungan, rate, dan sebagainya dalam program asuransi, pialang asuransi tidak dapat mendapat persetujuan dari perusahaan asuransi, dalam surat ini perusahaan asuransi akan

langsung mengoreksi placing slip pialang asuransi dan segera akan menerbitkan surat confirmation slip

## Pialang Asuransi kepada Tertanggung

Pialang asuransi lalu meneruskan surat kepada tertanggung sebagai jawaban penawaran objek pertanggungan yang dimiliki nasabah setelah melalui seleksi risiko yang dilakukan oleh pihak perusahaan asuransi. Surat ini dinamakan quotation slip.

## Tertanggung kepada Pialang Asuransi

Konfirmasi yang telah diberikan tertanggung kepada pialang asuransi yang berisi persetujuan kepada perusahaan asuransi tentang penawaran objek pertanggungan. Konfirmasi yang dilakukan dapat melalui media e-mail, media sosial, bahkan telepon.

## Pialang Asuransi kepada Perusahaan Asuransi

Pialang asuransi menerbitkan surat persetujuan dari ringkasan proses penawaran yang ditujukan kepada perusahaan asuransi sebagai tanda penutupan asuransi yang telah disetujui oleh semua pihak terkait. Setelah perusahaan asuransi menerima *Closing Slip* dari pialang asuransi, proses selanjutnya polis akan segera diterbitkan. Setelah itu, pialang asuransi tidak lepas tangan begitu saja melainkan terus mengawasi tertanggung. Mulai dari pembayaran premi, memperhatikan kebutuhan tertanggung, meneliti risiko-risiko yang mungkin nantinya harus diasuransikan atau yang tidak harus diasuransikan (agar polis selalu *update*), mempersiapkan dokumen- dokumen yang dibutuhkan apabila tertanggung hendak mengajukan klaim, hingga pengurusan klaim. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan secara garis besar penulis menemukan empat tanggung jawab utama dari Pialang Asuransi yaitu:

### 1. Sebagai Perancang Program Asuransi

Pialang Asuransi harus mampu mengidentifikasi kebutuhan penutupan asuransi bagi kliennya untuk selanjutnya merancang jenis-jenis asuransi secara tepat. Pialang Asuransi juga harus mampu meyakinkan klien tentang keuntungan yang dapat diperoleh apabila penutupan dilakukan melalui perantara, dibandingkan dilakukan secara langsung oleh klien sendiri.

### 2. Bertindak sebagai Penasehat atau Konsultan

Peran Pialang asuransi tidak hanya terbatas pada perantara saja, melainkan bertindak juga sebagai penasehat atau konsultan bagi klien. Mempunyai penguasaan dalam dunia perasuransian baik secara



hukum, teknis maupun dalam penerapannya harus dimiliki oleh setiap Pialang Asuransi, disamping pengetahuan yang luas tentang jenis-jenis usaha asuransi saat ini sebagai konsultan Pialang Asuransi harus mampu mengatur penutupan Asuransi secara tepat dan aman dengan premi serendah-rendahnya tetapi dengan perlindungan yang semaksimal mungkin.

### 3. Sebagai Wakil Klien dalam Proses Klaim

Salah satu keahlian yang dituntut dari Pialang Asuransi adalah dapat mahir dalam melakukan negosiasi dalam penyelesaian tuntutan klaim atas nama klien. Apabila diperlukan Pialang Asuransi harus dapat menanggulangi masalah klaim guna mendapatkan kesepakatan antara kedua belah pihak yang melakukan perjanjian pertanggungan tersebut.

### 4. Melindungi Hak-Hak Klien (Dalam Hal Asuransi)

Pialang Asuransi yang professional akan berusaha untuk melindungi hak-hak klien dari pihak-pihak lain yang terlibat dalam masalah penutupan asuransi. Pialang Asuransi akan berusaha memberikan perlindungan baik dari segi hukum, teknis maupun dalam penerapannya sehingga nasabah bisa mendapatkan hak-haknya secara penuh atas jumlah penutupan asuransi yang telah dilakukan.

Dalam bagian ini peneliti mencoba untuk menganalisa mengenai berbagai hambatan serta upaya yang diambil oleh PT. XYZ Indonesia dalam menjalankan tanggung jawabnya sebagai pihak pialang asuransi. Hambatan dan upaya yang penulis analisa didapat dari hasil observasi selama penulis magang dan dari hasil wawancara dari pihak PT XYZ Indonesia.

Berkaitan dengan tanggung jawab dari pihak pialang asuransi berpedoman pada kontrak perjanjian asuransi untuk melakukan kewenangan dalam menangani penyelesaian klaim asuransi, disamping hal tersebut pialang asuransi bertindak atas kepentingan pihak tertanggung dan bertanggung jawab untuk mengoptimalkan nilai ganti kerugian yang wajar melalui proses negosiasi dengan perusahaan asuransi.

Ruang lingkup hambatan yang terjadi pada proses bisnisnya dibagi dari 2 faktor yaitu faktor internal dan eksternal sebagai berikut:

#### a. Faktor Internal

- Penyampaian Sikap tenaga ahli PT XYZ Indonesia dalam menghadapi klien yang mempunyai karakter berbeda-beda.

- Semakin tinggi dan bermacam-macamnya kebutuhan tertanggung kepada pihak penanggung melalui PT XYZ Indonesia.

- Minimnya training yang diadakan secara internal, khususnya untuk karyawan baru.

- Komunikasi dengan klien global (luar indonesia) yang kurang efektif karena keterbatasan waktu dan jarak dengan klien yang diluar indonesia.

#### b. Faktor Eksternal

- Lamanya tertanggung dalam menyampaikan informasi terkait dengan kerugian apa yang dialami olehnya kepada pihak pialang asuransi PT XYZ Indonesia

- Negosiasi terkait premi dan *terms and conditions* yang memakan waktu lama dan biasanya perusahaan asuransi tidak bisa memprovide 100% apa yang pialang minta (premi yang diquote asuransi melebihi budget klien).

- Kurang adanya profesionalisme tertanggung dalam menjalankan kewajiban yang harus dilakukan untuk memenuhi dan melancarkan proses bisnis, seperti masalah penagihan premi, masalah penyelesaian pembayaran klaim, masalah pembayaran komisi atau (*brokerage fee*).

Setelah mengetahui berbagai hambatan baik hambatan dalam faktor internal ataupun eksternal, penulis menganalisa berbagai upaya yang harus dilakukan sesuai dengan wawancara dengan Bpk Irvan selaku health and benefits broker PT XYZ Indonesia agar perusahaan bisa mengoptimalkan tanggung jawabnya sebagai pihak pialang asuransi kepada pihak tertanggung dengan pihak perusahaan asuransi. Berikut upaya yang dilakukan PT XYZ INDONESIA adalah sebagai berikut:

#### a. Faktor Internal:

- PT XYZ Indonesia pasti menghadapi berbagai ragam klien yang memiliki sikap, keinginan dan membutuhkan pendekatan yang berbeda. Karena setiap tertanggung mempunyai sifat yang berbeda-beda, PT XYZ Indonesia haruslah gesit, baik dalam memberikan keterangan-keterangan yang dibutuhkan secara lengkap dan cepat maupun dalam hal mengajukan penawaqran asuransi dengan rate yang kompetitif dan memiliki tenaga ahli yang mempunyai keterampilan untuk memberikan keramahan dan kesabaran dalam menghadapi tertanggung agar bisa menarik tertanggung tersebut untuk percaya dalam menggunakan jasa PT XYZ Indonesia. Terlebih lagi dengan kondisi para tertanggung yang kadang

menuntut banyak kepada pialang asuransi untuk dipenuhi. akan tetapi mereka tidak mau bekerjasama dan mengerti akan keterbatasan yang mereka dan juga pihak pialang miliki. Maka dari itu butuh lebih dari sekedar pengetahuan namun juga keterampilan untuk menjadi pialang asuransi.

- Sebagai pialang harus mempunyai *self development* yang sangat cepat untuk memenuhi tuntutan klien yang bermacam-macam. Self development adalah tanggung jawab setiap kita pribadi. Kita dapat memanfaatkan dukungan yang dapat diberikan oleh kantor ataupun manager kita, tetapi keberhasilan pengembangan diri yang kita lakukan terletak kepada diri kita pribadi, kemampuan kita, dan usaha kita. Dengan memiliki *self development* kita dapat memenuhi tuntutan klien dengan lancar dan cepat.

- Agar dapat melaksanakan tanggung jawabnya, perusahaan pialang asuransi harus mempunyai tenaga ahli yang memiliki keahlian yang tinggi dan mempunyai wawasan yang luas didalam bidangnya khususnya di dunia perasuransian yaitu dengan cara dilakukannya pelatihan atau training karyawan khususnya untuk karyawan baru. Menurut pasal I ayat 9 undang-undang No.13 Tahun 2003. Pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan. Sedangkan menurut Carrell dan Kuzmits (1982:278), tujuan utama pelatihan dapat dibagi menjadi 5 adalah sebagai berikut:

- Untuk meningkatkan ketrampilan karyawan sesuai dengan perubahan teknologi.
- Untuk mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru agar menjadi kompeten.
- Untuk membantu masalah operasional.
- Untuk menyiapkan karyawan dalam promosi.
- Untuk memberi orientasi karyawan untuk lebih mengenal organisasinya

Dengan seiring berkembangnya zaman membuat dunia perasuransian berkembang, Oleh karena itu PT.XYZ Indonesia sebaiknya melakukan program training. Dengan dilakukannya training secara rutin dan terjadwal, perusahaan senantiasa dapat mengikuti perkembangan perasuransian khususnya dibidang pialang asuransi yang secara tidak langsung akan membuat perusahaan dapat bersaing dengan sesama perusahaan yang bergerak dibidang pialang asuransi.

- Karena PT. XYZ Indonesia bersifat global , perusahaan mempunyai klien yang berada di luar Indonesia. Karena di luar Indonesia, PT. XYZ Indonesia mempunyai hambatan berkomunikasi. Harus ada usaha yang lebih dalam menangani klien global yaitu dengan cara melakukan komunikasi intensif dua arah. Kepada *Human Resource* lokal dan team globalnya.

## **b. Faktor Eksternal :**

- PT. XYZ Indonesia sebagai pihak pialang asuransi berupaya untuk mendatangi kantor pihak tertanggung dan menyesuaikan jadwal dan waktu luang untuk pihak tertanggung demi memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya untuk menunjang proses pengajuan klaim asuransi. Dengan adanya inisiatif ini pialang asuransi dapat melaksanakan pekerjaannya dengan cepat dan lancar.

- PT. XYZ Indonesia harus melakukan negosiasi terkait premi dan dengan secara kooperatif yang berdasarkan analisis yang objektif serta menggunakan fakta-fakta yang berada di lapangan dan berkomunikasi secara optimal dalam proses tawar-menawar nilai objek yang mengalami kerugian secara wajar sesuai dengan yang tertulis dalam kontrak asuransi yaitu polis asuransi.

- Penagihan premi asuransi merupakan pekerjaan yang cukup sulit, karena kadang-kadang ada klien yang agak sulit membayar hutang premi asuransi. PT. XYZ Indonesia harus tegas dalam menagih dan menghubungi tertanggung untuk memberi informasi kepada pihak tertanggung dalam melunasi kewajiban yang harus dibayar guna melancarkan proses bisnis asuransi tersebut, jika perlu diadakannya pertemuan antara client dengan PIC (*Person In Charge*) bersama team admin finance dalam mempermudah proses administrasi.

## **PENUTUP SIMPULAN**

Didalam pelaksanaan bisnis asuransi PT. XYZ Indonesia bertindak sebagai wakil dari pihak tertanggung sesuai dengan kontrak asuransi yaitu perjanjian pemberian kuasa untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya kepada pihak tertanggung dengan perusahaan asuransi sesuai dengan polis asuransi yang telah diterbitkan oleh pihak perusahaan asuransi. Hambatan di dalam pelaksanaannya, penanganan penyelesaian klaim pihak tertanggung dengan perusahaan asuransi di bedakan menjadi faktor

internal dan eksternal, faktor internal seperti penyampaian sikap tenaga ahli PT XYZ Indonesia dalam menghadapi klien yang mempunyai karakter berbeda-beda, semakin tinggi dan bermacam-macamnya kebutuhan tertanggung kepada pihak penanggung melalui PT XYZ Indonesia, minimnya training yang diadakan secara internal, khususnya untuk karyawan baru, komunikasi dengan klien global (luar indonesia) yang kurang efektif karena keterbatasan waktu dan jarak dengan klien yang diluar indonesia dan faktor eksternal seperti perusahaan asuransi yang kadang tidak bisa memprovide 100% apa yang pialang minta. Umumnya adalah terkait premi yang tidak kompetitif (premi yg diquote asuransi melebihi budget klien) dan *terms and conditions* yang tidak kompetitif., lamanya tertanggung dalam menyampaikan informasi terkait dengan kerugian apa yang dialami olehnya kepada pihak pialang asuransi PT XYZ Indonesia, negosiasi terkait premi dan terms and conditions yang memakan waktu lama, kurang adanya profesionalisme tertanggung dalam menjalankan kewajiban yang harus dilakukan untuk memenuhi dan melancarkan proses bisnis , seperti masalah penagihan premi , masalah penyelesaian pembayaran klaim dan masalah pembayaran komisi atau (brokerage fee).

## SARAN

Upaya yang dilakukan PT. XYZ Indonesia untuk menyelesaikan hambatan dan masalah yang ada adalah sebagai berikut – PT. XYZ Indonesia sebagai pihak pialang asuransi berupaya untuk mendatangi kantor pihak tertanggung dan menyesuaikan jadwal dan waktu luang untuk pihak tertanggung demi memperoleh informasi selengkap- lengkapnya untuk menunjang proses pengajuan klaim asuransi. Dengan adanya inisiatif ini pialang asuransi dapat melaksanakan pekerjaannya dengan cepat dan lancar.

PT. XYZ Indonesia harus melakukan negosiasi terkait premi dan dengan secara kooperatif yang berdasarkan analisis yang objektif serta menggunakan fakta-fakta yang berada di lapangan dan berkomunikasi secara optimal dalam proses tawar-

menawar nilai objek yang mengalami kerugian secara wajar sesuai dengan yang tertulis dalam kontrak asuransi yaitu polis asuransi.

Penagihan premi asuransi merupakan pekerjaan yang cukup sulit, karena kadang-kadang ada klien yang agak sulit membayar hutang premi asuransi. PT. XYZ Indonesia harus tegas dalam menagih dan menghubungi tertanggung untuk memberi informasi kepada pihak tertanggung dalam melunasi kewajiban yang harus dibayar guna melancarkan proses bisnis asuransi tersebut, jika perlu diadakannya pertemuan antara client dengan PIC (*Person In Charge*) bersama team admin finance dalam mempermudah proses administrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Republik Indonesia. (1992). *Undang-Undang Tentang Usaha Perasuransian Nomor 2 Tahun 1992*.
- Republik Indonesia. (1992). *Peraturan Pemerintah Tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian Nomor 73 Tahun 1992*.
- Republik Indonesia. (1993). *Keputusan Menteri Keuangan Perizinan Dan Penyelenggaraan Kegiatan Usaha Perushaaan Penunjang Usaha Asuransi Nomor 226/KMK.017/1993 Tahun 1993*
- Cockerell, Hugh and Gordon Shaw. (1979). *Insurance Broking and Agency. The Law and Practice*. Whiterby & Co, Ltd
- Sri Hadih Watie. (2006). *Peran Pialang Asuransi Dalam Mendukung Perekonomian Nasional*. Grasindo
- Dinar Nastity Putri. (2014). *Implementasi Tanggung Jawab Pialang Asuransi Dalam Penanganan Penyelesaian Klaim Pihak Tertanggung Berdasarkan Pasal 5 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian*. Universitas Brawijaya, Artikel Ilmiah