

Analisis Penanganan Klaim Asuransi Proteksi Pembiayaan Syariah Pada PT. Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan

Muhammad Andre Alkahfi¹, Yusrizal²

^{1,2}Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia
Muhammad.andre.alkahfi@gmail.com, yusrizal@uinsu.ac.id

ABSTRACT

A claim on insurance is a request made by a customer to an insurance company for payment for risks incurred under a previous contract. Claims submitted will be reviewed by the company and then paid to the policyholder upon approval. The insurance company is responsible for paying insurance claims for a risk that arises in a loan agreement based on a pre-agreed agreement and provided that the specified terms and conditions are met. The purpose of writing this article is to find out the procedure for handling sharia financing protection insurance claims at PT Asuransi Askrida Syariah Medan Branch. The research method used by the author in writing this article is to use the interview method, the observation method, and also the library research method. Primary data and secondary data are the data used. The data analysis method used is a technical data analysis method. Based on the obtained analysis results it can be concluded that PT Asuransi Askrida Syariah Medan Branch has implemented process for handling sharia financing protection insurance claims by providing a good settlement in accordance with applicable standards.

Keywords: *Insurance, Claims, Protection, Financing.*

ABSTRAK

Klaim asuransi adalah permintaan pelanggan kepada perusahaan asuransi untuk membayar risiko yang timbul berdasarkan kontrak sebelumnya. Klaim yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan dan kemudian dibayarkan kepada pemegang polis setelah disetujui. Perusahaan asuransi bertanggung jawab untuk membayar klaim asuransi atas suatu risiko yang timbul dalam suatu perjanjian pinjaman berdasarkan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya dan dengan syarat terpenuhinya syarat dan ketentuan yang ditentukan. Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui prosedur penanganan klaim asuransi proteksi pembiayaan syariah pada PT Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penulisan artikel ini menggunakan metode observasi, metode wawancara, dan juga metode kepustakaan (library research). Data primer dan data sekunder adalah data yang digunakan. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis data deskriptif. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dapat diambil kesimpulan bahwa PT Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan telah melaksanakan penanganan klaim asuransi proteksi pembiayaan syariah dengan memberikan penyelesaian yang baik sesuai dengan standar yang berlaku.

Katakunci: *Asuransi, Klaim, Proteksi, Pembiayaan.*

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan, seseorang sering dikelilingi oleh bahaya atau bencana seperti kecelakaan, kerusakan barang, pencurian, dll. Satu-satunya solusi, carapaling efektif untuk menangani risiko ini, adalah asuransi.

Di negara-negara maju asuransi telah menjadi erat kaitannya dengan kehidupan masyarakat. Hampir semua tahapan kehidupan sehari-hari sudah termasuk asuransi. Tidak lain karena asuransi adalah jaminan kemajuan dan kehidupan.

Di Indonesia sendiri dalam beberapa tahun terakhir asuransi mengalami kemajuan yang pesat. Oleh karena itu sudah saatnya masyarakat Indonesia menyadari pentingnya asuransi dan perannya dalam proses pembangunan bangsa.

Tetapi fakta yang ada saat ini masyarakat Indonesia masih enggan untuk ikut asuransi. Salah satu yang menjadi alasan utama mengapa orang tidak mengikuti asuransi adalah karena orang masih tidak percaya pada perusahaan asuransi. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi disebabkan masih banyaknya kasus asuransi yang belum terbayar di masyarakat, yang tanpa disadari permasalahan klaim yang belum terbayar disebabkan oleh kurangnya informasi masyarakat atau nasabah tentang cara pengurusan klaim asuransi.

Premi untuk Asuransi Proteksi Pembiayaan dapat meningkat pada tahun 2021 ketika kegiatan ekonomi dimulai kembali. Namun, hal ini disertai dengan prospek peningkatan klaim jika debitur terus mengalami kesulitan membayar pembayaran pembiayaan yang telah diberi oleh Bank. Dody Achmad Sudiary Dalimunthe, Direktur Eksekutif Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), mensinyalir terdapat ketidakpastian faktor dan variabel dalam memperkirakan ekspektasi pasar asuransi proteksi keuangan pada tahun 2021 di Indonesia, meskipun ada harapan untuk kemajuan ekonomi.

PT. Asuransi Askrida Syariah atau biasa dikenal dengan nama "Askrida", dibentuk oleh Bank Pembangunan Daerah (BPD) sebagai perusahaan asuransi publik swasta nasional untuk memberikan asuransi terhadap segala risiko dan kerugian termasuk untuk gedung dan properti pemerintahan serta aset-aset pemerintah lainnya. Pendirian Askrida juga merupakan wujud ambisi yang dilandasi semangat gotong-royong bersama Bank Pembangunan Daerah (BPD) di seluruh Indonesia.

Asuransi Askrida Syariah mempunyai beberapa produk asuransi yang dapat membantu menghadapi berbagai risiko yang timbul. Produk asuransi Askrida Syariah yang paling banyak diminati oleh nasabah adalah Asuransi Proteksi Pembiayaan karena asuransi ini menanggung kreditur dari risiko terjadinya kerugian atau rugi karena wanprestasi yang dilakukan atau dialami oleh debitur. Hal ini merupakan suatu perwujudan untuk mengecilkan terjadinya risiko dan menjamin kelangsungan suatu usaha.

TINJAUAN LITERATUR

Asuransi

Pengertian Asuransi pada Kitab Undang-Undang Hukum Dagang pasal 246 yang berbunyi :

“Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih yang mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, kehilangan keuntungan yang di harapkan, yang mungkin terjadi karena suatu peristiwa tak tentu”

Pengertian Asuransi menurut Undang-Undang tentang usaha perasuransian (UU Republik Indonesia No. 2/1992) adalah sebagai berikut:

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih yang 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 akibat suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.”

Jenis-Jenis Produk Asuransi

Pada dasarnya produk asuransi dibagi menjadi 2 bagian yaitu: (Sendra, 2007:37)

1. Asuransi Jiwa

Ada 4 jenis asuransi di dalam Asuransi Jiwa yaitu asuransi jiwa seumurhidup, asuransi jiwa anuitas, asuransi jiwa jangka warsa dan asuransi dwiguna.

a) Asuransi Jiwa Seumur Hidup

Dalam asuransi jiwa seumur hidup tertanggung memayar premi seumur hidupnya tanpa menerima manfaat atau ganti rugi secara langsung. Manfaat dibayarkan kepada "penerima manfaat atau penerima manfaat" atau orang yang ditunjuk dalam hal kematian tertanggung.

b) Asuransi Jiwa Anuitas

Anuitas dibeli setiap tahun dan dapat diperpanjang sesuai kebutuhan. Penerima manfaat akan diberikan santunan jika tertanggung meninggal dunia selama masa pembayaran premi. Asuransi jiwa ini sering digunakan sebagai bagian dari pinjaman bank.

c) Asuransi Jangka Warsa

Dalam asuransi jiwa berjangka ini uang pertanggungan dibayarkan hanya jika tertanggung meninggal dunia selama masa pertanggungan (polis). Tetapi jika tertanggung masih hidup sampai akhir masa asuransi tidak ada pembayaran yang akan diterima dari penanggung..

d) Asuransi Jiwa Dwiguna

Jenis asuransi ini memberikan jamiinan ganda berupa ganti rugi sebesar nilai pertanggungan apabila tertanggung masih hidup sampai dengan berakhirnya kontrak asuransi dan dalam hal tertanggung meninggal dunia sebelum berakhirnya kontrak. Penerima atau ahli waris yang ditunjuk membayar ganti rugi sampai dengan nilai pertanggungan.

2. Asuransi Umum (Kerugian)

Berikut ini adalah beberapa jenis produk asuransi kerugian:

a) Asuransi Proteksi Pembiayaan

Asuransi Proteksi Pembiayaan berfungsi untuk melindungi kemungkinan kerugian akibat kegagalan nasabah mengembalikan uang atas pinjaman terhadap kreditur (Bank), asuransi pembiayaan menutup pemberian uang pinjaman. Apabila di kemudian hari uang atas pinjaman tersebut tidak bisa dilunasi oleh nasabah, pemberi pinjaman (Bank) menerima pengganti atas uang yang dipinjam dari pihak penanggung (Asuransi).

b) Asuransi Kebakaran

Asuransi kebakaran adalah asuransi yang menjamin kerugian atau kerusakan harta benda (baik bergerak maupun tidak bergerak) akibat kebakaran yang terjadi karena kelalaian atau kesalahan diri sendiri atau orang lain..

c) Asuransi Kendaraan Bermotor

Asuransi untuk menutupi kerugian mobil atau pemilik mobil karena kecelakaan atau kehilangan kendaraan. Dengan polis asuransi aktif, risiko ini ditambah dengan risiko tambahan dengan premi yang lebih menarik.

d) Asuransi Pengangkutan Barang Jalur Laut

Pertanggungungan meliputi kerugian dan kerusakan yang timbul dari pengangkutan barang dari suatu tempat ke tempat lain melalui laut, darat, perairan pedalaman ataupun sungai.

e) Asuransi Rangka Kapal

Asuransi yang mengganti kerugian yang diderita di atas kapal akibat kecelakaan.

f) Asuransi Alat-alat Berat

Asuransi yang menjamin kerugian fisik pada alat-alat berat yang disebabkan oleh kecelakaan atau kerusakan.

g) Asuransi Pesawat Terbang

Asuransi yang melindungi pemilik pesawat (perorangan/badan usaha) jika terjadi kecelakaan atau kerusakan pesawat.

h) Asuransi Konstruksi

Asuransi yang menjamin kerugian akibat kerusakan fisik pada proyek pekerjaan teknik sipil (pengembangan gedung, jalan, jembatan, dan sebagainya) yang disebabkan oleh kecelakaan yang terjadi pada masa pelaksanaan pekerjaan (pembangunan).

i) Asuransi Pemasangan Mesin

Pertanggungungan meliputi kerugian sebagai akibat dari kerusakan fisik pada proyek pemasangan mesin di pabrik atau fasilitas barang-barang/alat lain akibat kecelakaan yang terjadi pada saat pemasangan.

j) Asuransi Peralatan Elektronik

Asuransi yang melindungi dari kerugian yang disebabkan oleh kerusakan yang tidak disengaja pada gadget elektronik.

k) Asuransi Uang dalam Pengangkutan

Asuransi yang melindungi terhadap kehilangan atau kerusakan uang tunai atau suatu barang yang setara dengan nilai uang selama diangkut dari destinasi asalnya ke tujuan akhir.

l) Asuransi Tanggung Gugat

Asuransi untuk mengganti kerugian yang disebabkan oleh kesalahan pihak ketiga sesuai dengan hukum.

m) Asuransi Anak Sekolah

Pertanggungmenjamin kerugian akibat kecelakaan yang dialami tertanggung selama dalam perjalanan dari rumah (akomodasi) ke sekolah atau sebaliknya.

n) Asuransi Perjalanan

Asuransi yang menjamin kerugian atas kecelakaan yang dialami pihak tertanggung selama dalam perjalanan (mulai tanggal meninggalkan kediamannya yang tertera dalam kartu peserta sampai berakhirnya kartu peserta tersebut).

o) Asuransi Penerbangan / Pelayaran

Asuransi yang menjamin kerugian atas kecelakaan yang dialami tertanggung sejak memasuki ruang tunggu keberangkatan sampai meninggalkan ruang tunggu pelabuhan tujuan.

p) Asuransi Deposita

Asuransi menjamin kerugian finansial yang diderita deposita (perorangan) akibat kecelakaan yang menimpa deposita.

q) Asuransi Keluarga

Asuransi menjamin kerugian finansial tertanggung dan/atau pasangan dan anak-anak tertanggung akibat kecelakaan, termasuk beasiswa untuk anak-anak tertanggung.

r) Asuransi Haji

Asuransi menanggung kerugian finansial yang diderita jemaah haji akibat kecelakaan termasuk kehilangan harta benda di bagasi.

Asuransi Pembiayaan

Asuransi Pembiayaan merupakan asuransi yang dapat memberikan perlindungan dan jaminan kepada tertanggung (Bank Umum atau lembaga keuangan lainnya) terhadap risiko debitur wanprestasi dalam pembayaran pinjaman atau pinjaman tunai seperti pinjaman modal komersial, pinjaman untuk pembelian barang dan lain-lain yang telah diberikan oleh bank komersial atau lembaga keuangan lainnya.

Dalam asuransi pembiayaan, yang menjadi pihak tertanggung adalah pemberi pinjaman (bank, lembaga keuangan). Yang ditanggung oleh pihak penanggung (asuransi) adalah risiko uang pinjaman, risiko pembiayaan adalah tidak diperolehnya kembali uang atas pinjaman yang telah diberikan pihak tertanggung (pemberi pinjaman/ Bank) kepada nasabahnya (Sendra, 2007:42).

Tujuan Asuransi Pembiayaan

Tujuan asuransi pembiayaan yaitu melindungi pihak pemberi pinjaman dari kemungkinan tidak kembalinya pinjaman yang telah diberikan kepada nasabahnya. Selain itu bertujuan juga untuk membantu kegiatan, pengarahan, dan keamanan perkreditan, baik perpinjaman perbankan maupun perkreditan lainnya diluar perbankan. Dari adanya asuransi pembiayaan ini, dapat mendorong bank lebih giat membantu para calon nasabahnya dalam menyediakan modal usaha untuk membangun usahanya.

Asuransi pembiayaan membantu mengarahkan dan mengamankan perkreditan, contohnya dengan menambahkan syarat bahwa ganti rugi hanya akan diberikan kepada pihak tertanggung jika kerugian bukan diakibatkan oleh perilaku tidak pantas nasabah bank. Dengan adanya penambahan persyaratan yang demikian, Bank kemudian akan lebih berhati-hati dalam memberikan pinjaman kepada peminjam (debitur) (Purba, 1997:405).

Klaim

Klaim merupakan suatu permintaan peserta asuransi untuk mendapatkan pertanggung jawaban atas kerugian yang terjadi pada peserta asuransi tersebut, sesuai dengan berdasarkan kontrak. Klaim yang diajukan tertanggung terhadap penanggung untuk memperoleh haknya dalam bentuk pertanggung jawaban asuransi berdasarkan suatu perjanjian atau kontrak. (Sula 2004: 259).

Penanganan Klaim

Penanganan klaim adalah urutan atau tata cara yang dilakukan perusahaan asuransi dalam memutuskan pembayaran klaim, klaimnya apakah akan dibayarkan atau ditolak. Alur penanganan klaim menurut (Darmawi, 2006:47) yaitu:

a. Pemberitahuan

Tahap pertama dalam proses penanganan klaim adalah pemberitahuan dari tertanggung kepada perusahaan asuransi bahwa suatu risiko telah terjadi.

b. Penyelidikan

Penyelidikan ini digunakan untuk mengetahui apakah risiko yang sebenarnya terjadi sudah dijamin di dalam polis, lalu melakukan survey untuk memastikan apakah benar pihak tertanggung benar-benar mengalami risiko.

c. Bukti kerugian

Setelah melaporkan kerugian, tertanggung diharapkan untuk menyerahkan bukti kehilangan, bukti kerugian berupa dokumen yang membuktikan klaim seperti: foto copy KTP, KK, Polis dan surat pengajuan klaim.

d. Pembayaran

Jika semuanya berjalan lancar dan tidak ada kendala, perusahaan asuransi mengeluarkan rancangan ganti rugi kepada tertanggung. Tetapi jika masih ditemukan hambatan, maka pihak asuransi akan menolak atau menunda klaim tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian Kualitatif adalah Metode yang akan digunakan pada artikel penelitian ini. Tujuan dari metode kualitatif yaitu untuk menjelaskan fenomena secara mendetail dengan cara pengumpulan data-data yang menjangkau secara meluas (Kriantono, 2009). (Moleong, 2006) Penelitian kualitatif berusaha memberikan penjelasan yang lengkap, akurat mengenai fakta-fakta yang ada di balik layar, karena pendekatan kualitatif tidak mengumpulkan data dalam bentuk kuantitatif.

Tidak sama seperti metode kuantitatif, pengumpulan data sangat penting dalam penelitian kualitatif, metode penelitian data kualitatif tidak mengumpulkan data menggunakan teknik yang dibuat untuk mengukur / melihat variabel di dalam penelitian. Namun, pengumpulan data studi kualitatif berinteraksi secara simbolis dengan nara sumber (Iiskandar, 2009).

Data yang dibutuhkan untuk penelitian yang efektif dapat disusun oleh para ilmuwan dengan memakai berbagai metode pengumpulan data. Dalam proses penyusunan artikel ini yang berjudul Analisis Penanganan Klaim Asuransi Proteksi Pembiayaan Syariah, pendataan dibagi menjadi tiga jenis:

A. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengamati suatu objek atau fenomena. Observasi bertujuan agar peneliti dapat mengamati dan memahami suatu hal atau fenomena berdasarkan pengetahuan dan konsep sebelumnya, serta memperoleh informasi yang diperlukan untuk melanjutkan penelitian. Observasi tidak terstruktur, teknik yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif, dipakai dalam penelitian ini.

B. Wawancara

Wawancara dilakukan dalam konteks observasi partisipatif, dan peneliti terlibat penuh dalam penelitian, terutama dalam penyusunan topik penelitian (Iskandar, 2009). Mc Milan & Schumacher (2001) dalam Satori & Komariah (2010) wawancara adalah pertanyaan dan jawaban bentuk bebas yang ditujukan untuk memperoleh data tentang niat partisipan untuk menggambarkan peristiwa dan fenomena yang terkait dengan lingkungan penelitian.

Dengan cara bertanya langsung atau berbincang secara langsung antara penulis dengan informan. Informan yang penulis akan wawancarai adalah Bapak Sigap Pamungkas, selaku pembimbing perusahaan di PT. Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan. Dalam artikel ini, penulis selaku pewawancara mewawancarai narasumber dengan beberapa pertanyaan tentang topik dari penelitian yaitu bagaimana Analisis penanganan klaim asuransi proteksi pembiayaan syariah.

C. Studi Kepustakaan (Library Research)

Metode ini dilaksanakan dengan menggunakan sumber tertulis untuk mendapatkan data. Sumber tulisan ini bisa dalam bentuk buku teks, jurnal,

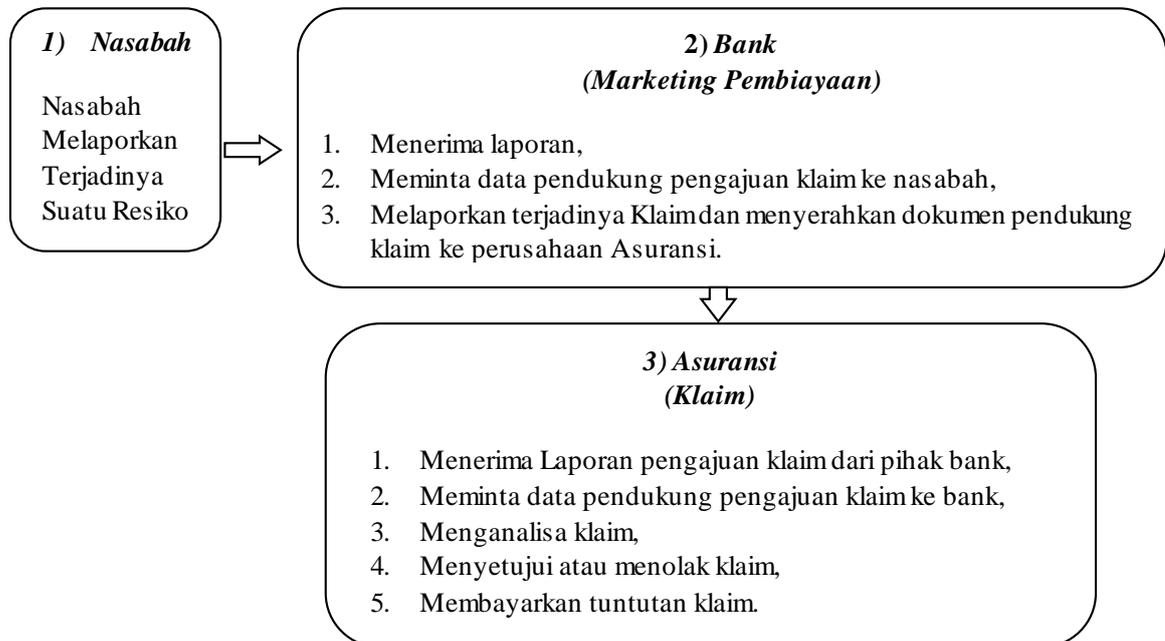
majalah-majalah, surat kabar, perundang-undangan, dan sumber-sumber cetakan lainnya (Simanjuntak 2016 : 92).

Dengan menggunakan metode tersebut, penulis dapat mengumpulkan data melalui buku ilmiah, ketentuan Polis Pembiayaan, serta data-datayangada diperusahaan PT. Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Penanganan Klaim Asuransi Proteksi Pembiayaan Syariah pada PT. Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan

Proses penanganan klaim adalah urutan-urutan atau tata cara yang dilakukan perusahaan Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan dalam memutuskan pembayaran klaim, klaimnya apakah akan dibayarkan atau ditolak. Proses penanganan klaim asuransi proteksi pembiayaan syariah yang dilaksanakan oleh Asuransi Askrida Syariah yaitu :



Sumber : Data Diolah pada 2022

Gambar 1. Alur Penanganan Klaim Asuransi Proteksi Pembiayaan
Penjelasan dari Data diatas :

1. Nasabah

Nasabah melaporkan terjadinya suatu risiko kepada pihak bank bagian marketing pembiayaan. Proses pelaporan dilakukan sesegera mungkin, maksimal 3 bulan atau 90 hari setelah terjadinya suatu risiko dengan datang langsung ke bank menemui bagian marketing pembiayaan atau dapat juga melaporkan melalui telepon atau email serta memberikan informasi tentang:

- Tempat, tanggal dan jam terjadinya musibah.
- Sebab-sebab terjadinya musibah.

- c. Informasi-informasi lain yang menurut pihak nasabah perlu untuk diketahui oleh pihak bank.
- d. Menyerahkan Syarat Dokumen Pendukung Klaim
Dokumen pendukung klaim asuransi kredit Askrida dibedakan menjadi 2 jenis menurut penyebab terjadinya risiko yaitu:
 - a. Klaim meninggal Dunia/Kecelakaan
 - Surat pengajuan klaim dari pihak Bank/Tertanggung,
 - Surat keterangan meninggal dunia oleh pemerintah setempat/instansi berwenang yang disertai dengan sebab debitur meninggal (sakit/kecelakaan). Khusus untuk debitur yang meninggal karena kecelakaan lalu lintas melampirkan surat keterangan dari kepolisian,
 - Surat keterangan Dokter yang merawat bila meninggal di Rumah Sakit,
 - Copy perjanjian akad kredit antara Bank dengan peserta,
 - Foto Copy KTP peserta dan ahli waris,
 - Foto Copy Kartu Keluarga,
 - Foto Copy Ikhtisar Pertanggungan Asuransi (Polis),
 - Rekening sisa pinjaman kredit dari tertanggung (Rekening Koran),
 - b. Klaim PHK
 - Surat pengajuan Klaim dari pihak Bank/Tertanggung,
 - Copy Surat Keputusan (SK) PHK dari instansi terkait yang dilegalisir beserta surat pengangkatan,
 - Copy perjanjian akad kredit antara Bank dengan peserta,
 - Foto Copy KTP peserta dan ahli waris,
 - Foto Copy Kartu Keluarga,
 - Foto Copy Ikhtisar Pertanggungan Asuransi (Polis),
 - Rekening sisa pinjaman pembiayaan dari tertanggung (Rekening Koran).

2. Bank

Dalam asuransi proteksi pembiayaan pihak bank adalah sebagai pihak tertanggung, adapun yang bertugas menangani masalah klaim asuransi pembiayaan adalah bagian marketing pembiayaan. Dalam proses pengajuan klaim asuransi proteksi pembiayaan ini, pihak marketing pembiayaan mempunyai tugas yaitu:

- a. Menerima laporan terjadinya suatu risiko dari nasabah yang diberikan pembiayaan,
- b. Meminta data pendukung pengajuan klaim ke nasabah,
- c. Melaporkan terjadinya klaim ke pihak perusahaan asuransi,
- d. Menyerahkan syarat dokumen pendukung pengajuan klaim ke pihak perusahaan asuransi.

3. Asuransi

Dalam asuransi proteksi pembiayaan syariah pihak perusahaan asuransi adalah sebagai pihak penanggung, adapun yang bertugas menangani masalah pengajuan klaim asuransi pembiayaan adalah bagian divisi klaim. Dalam proses pengajuan klaim asuransi proteksi pembiayaan ini, pihak divisi klaim perusahaan asuransi mempunyai tugas yaitu:

- a. Menerima laporan pengajuan klaim dari pihak Bank,
- b. Meminta dokumen pendukung pengajuan klaim ke pihak Bank,
- c. Menganalisa klaim, proses menganalisa klaim mencakup:
 - Kesesuaian dokumen pendukung klaim dengan persyaratan dokumen pengajuan klaim,
 - Memastikan penyebab kerugian tidak termasuk risiko yang dikecualikan dalam polis,
 - Analisis besarnya tuntutan klaim dan perhitungan besarnya ganti rugi yang menjadi tanggungan Askrida.
- d. Menyetujui atau menolak klaim. Klaim asuransi disetujui apabila dalam proses analisa klaim tidak terjadi masalah atau telah sesuai dengan ketentuan persyaratan pengajuan klaim. Tetapi apabila dalam proses analisa klaim terjadi suatu masalah maka klaim tersebut dapat ditunda atau ditolak,
- e. Membayarkan tuntutan klaim sesuai ganti rugi apabila pengajuan klaim telah disetujui. Pembayaran klaim diberikan kepada pihak tertanggung dalam waktu 14 hari atau 2 minggu terhitung dari laporan terjadinya suatu klaim yang masuk di perusahaan asuransi Askrida.

Hal-Hal yang Menyebabkan Klaim Asuransi Proteksi Pembiayaan Syariah Ditolak

Ada beberapa hal yang dapat menyebabkan klaim dari asuransi proteksi pembiayaan syariah ditolak pada Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan yaitu:

1. Mengajukan Klaim Melebihi Batas Waktu yang Ditetapkan

Klaim asuransi bisa ditolak atau ditunda jika pengurusan klaim melewati batas waktu yang sebelumnya telah ditentukan di dalam polis. Untuk asuransi proteksi pembiayaan pada asuransi Askrida, batas waktunya maksimal 3 bulan atau 90 hari,

2. Risiko yang Terjadi Tergolong Pengecualian Polis

Polis dalam hal ini menetapkan apa yang dicakup oleh asuransi dan apa yang dikecualikan dari asuransi. Dalam asuransi proteksi pembiayaan syariah pada Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan, yang menjadi hal pengecualian antara lain meninggal dikarenakan bunuh diri, kejahatan, maupun hukuman pengadilan,

3. Kurangnya Dokumen Persyaratan Pengajuan Klaim

Pengajuan klaim kepada pihak asuransi harus dilengkapi dengan persyaratan dokumen-dokumen pendukung pengajuan klaim. Seperti pada saat mengajukan klaim asuransi kredit maka dokumen yang harus dilengkapi adalah fotokopi KTP, KK, polis asuransi, surat keterangan meninggal dunia dari pemerintah setempat, dll.

4. Terjadi Pemalsuan Pengisian Data Pribadi dalam Pengajuan Klaim

Saat mengisi data pribadi isilah dengan jujur dan jelas, pihak asuransi nantinya akan melakukan verifikasi kesesuaian data. Asuransi tidak akan menyetujui pengajuan klaim jika isi data pribadi pengajuan klaim terbukti tidak sesuai dengan data.

Selain hal-hal yang menyebabkan suatu klaim asuransi proteksi pembiayaan syariah ditolak. Askrida juga kerap terjadi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan penanganan klaim asuransi kredit antara lain :

1. Kurangnya dokumen pendukung pengajuan klaim, kurangnya dokumen ini menyebabkan proses menganalisa klaim menjadi tertunda karena dokumen belum lengkap sesuai persyaratan pengajuan klaim dan harus menunggguhkan tertanggung atau ahli waris untuk melengkapi dokumen pendukung yang masih kurang,
2. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada divisi klaim, membuat kegiatan survei jarang dilakukan. Padahal kegiatan survei tersebut sangat penting dilakukan untuk menghindari praktik penipuan dari orang-orang yang tidak jujur.

KESIMPULAN

Berdasarkan hal diatas, maka dapat diambil kesimpulannya bahwa ada beberapa tahap dalam penanganan klaim Asuransi Proteksi Pembiayaan Syariah pada Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan yaitu sebagai berikut :

1. Dalam menangani Klaim asuransi proteksi pembiayaan syariah, Askrida Syariah Cabang Medan mempunyai prosedur penanganan klaim yaitu menerima pelaporan terjadi klaim asuransi pembiayaan, meminta dokumen pendukung klaim asuransi pembiayaan, menganalisa klaim, menyetujui atau menolak klaim, dan membayarkan tuntutan klaim apabila pengajuan klaim telah disetujui.
2. Hal-hal yang menyebabkan klaim asuransi pembiayaan ditolak pada asuransi Askrida Syariah Cabang Medan yaitu pengajuan klaim melebihi waktu yang ditentukan, risiko yang terjadi termasuk pengecualian polis, kurangnya dokumen persyaratan pengajuan klaim, terjadi pemalsuan pengisian data pribadi dalam pengajuan klaim.
3. Asuransi Askrida Syariah memiliki tanggung jawab menyelesaikan pembayaran ganti rugi atas risiko yang timbul dari kontrak keuangan sesuai dengan kontrak yang telah disepakati sebelumnya, dan jika kerugian atas suatu kejadian terpenuhi sesuai dengan kesepakatan, perusahaan asuransi

membayar ganti rugi kepada bank sebesar pinjaman yang belum dibayar atau nilai taksiran tertanggung sesuai jaminan sebelumnya, tetapi perusahaan asuransi dapat menolak untuk membayar tidak sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam kontrak asuransi.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Hasyimi, Mehr & Cammack, 1981. *Dasar-dasar Asuransi*. Balai Aksara, Jakarta.
- Arif, M. Isa, 2017, *Bidang Usaha Perasuransian*, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Asikin, Zainal, 2016, *Pokok-pokok Hukum Perbankan*, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta.
- Badrudin, Rudi, 2017, *Lembaga Keuangan Bank*, STIE YPKN, Yogyakarta.
- Badrulzaman, Mariam Darus, 2010, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung.
- Baridwan, Zaki. 2018. *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan metode*. Yogyakarta:YKPN.
- Buku Polis Proteksi Pembiayaan Syariah milik perusahaan Asuransi Askrida Syariah Cabang Medan
- Darmawi, Herman. 2016. *Manajemen Asuransi. Cetakan ke-4*. Jakarta: PT Bumi Aksara. Jakarta. Gema Insani.
- Djumhana, Muhammad, 2010, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Fuady, Munir, 2019, *Hukum Perbankan Modern*, Cetakan I, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Gitosardjono, Purba, Radiks. 2009. *Memahami Asuransi di Indonesia*. Cetakan Ke-1. Jakarta: PT Karya Unipress.
- J. Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2004.
- Janwari, Jadi. 2015. *Asuransi Syariah*. Bandung : Pustaka Bani Quraisy.
- Kasmir. 2012. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi revisi 2012, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Martono K,& Tjahjono Eka Budi. 2011. *Asuransi Transportasi: Darat-LautUdara*. PT. Asuransi Askrida Syariah. 2022. *Buku Panduan Sistem dan Prosedur Operasional*. Medan
- Republik Indonesia. 1992. Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Sendra, Ketut. 2007. *Kemitraan Strategis Perbankan dengan Perusahaan Asuransi*.
- Sukamdani S., 2020, *Perkembangan Dunia Usaha, Organisasi Bisnis dan Ekonomi di Indonesia 2010-2020*, Tema Baru, Jakarta.
- Sula, Muhammad Syakir. 2014. *Asuransi Syariah Konsep dan Sistem Operasional*.
- Triandaru, Sigit, Totok Budi Santoso, 2016, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain, edisi kedua*, Salemba Empat, Jakarta.
- Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246*.
- Usman, Rachmadi, 2011, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Gramedia, Jakarta.

<https://www.sinarmas.co.id/frequently-asked-question/asuransi-kredit> (diakses pada 28 Februari 2022)

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Category/134> (diakses pada 28 Februari 2022)

<https://www.greasternlife.com/id/in/asuransi-korporat/asuransi-jiwa-kredit/bank-muamalat-indonesia/great-hasanah-pembiayaan.html> (diakses pada 28 Februari 2022)