

Sistem Operasional Prosedur Penanganan Klaim Kekurangan Muatan Dalam Asuransi Pengangkutan Kapal Laut PT. ASPAN Cabang Surabaya

(Operational System Procedure for Handling Cargo Shortage Claims in Marine Cargo
Insurance PT. ASPAN Cabang Surabaya)

Rizky Amalia Ramadhani, Carlos Lazaro Prawirosastro

**Jurusan Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga,
Program Diploma Pelayaran, Universitas Hang Tuah Surabaya**

Abstrak: PT. ASPAN (Asuransi Purna Artanugraha) Cabang Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi. Ada beberapa bidang usaha yang di tawarkan oleh PT. ASPAN Cabang Surabaya, antara lain : Asuransi Rangka Kapal, Asuransi Pengangkutan, Asuransi Kendaraan Bermotor, Asuransi Kebakaran, Asuransi ReKayasa (CAR & EAR), Asuransi Kecelakaan Diri, Asuransi Pesawat Terbang. Proses penerbitan polis diawali dengan pengisian SPPA oleh pihak tertanggung, yang di lanjutkan dengan mengentri data dari SPPA ke dalam form permintaan penerbitan polis. Penanganan klaim di PT. ASPAN Cabang Surabaya memiliki kapasitas tersendiri, jika klaim yang di ajukan oleh tertanggung bukan kapasitas dari kantor cabang maka klaim yang diajukan akan diproses di kantor pusat PT. ASPAN. Berdasarkan pembahasan mengenai sistem operasional prosedur penanganan klaim kekurangan muatan dalam asuransi pengangkutan kapal laut PT. ASPAN Cabang Surabaya dapat di simpulkan sebagai berikut. Pertama salah satu penyebab klaim kekurangan muatan ialah keadaan muatan saat di atas kapal berlayar dari tempat asal ke tempat tujuan. Kedua, pengarsipan dokumen penerbitan polis di PT. ASPAN Cabang Surabaya dapat mempermudah pengevaluasian dokumen saat tertanggung mengajukan klaim kekurangan muatan. Ketiga, pegawai PT. ASPAN Cabang Surabaya sudah bekerja secara maksimal agar prosedur penanganan klaim kekurangan muatan terlaksanan dengan baik dan mendapatkan hasil yang baik.

Kata Kunci: Polis Asuransi, Pengajuan klaim kekurangan muatan, Prosedur penanganan klaim kekurangan muatan

***Abstract:** PT. Aspan (Asuransi Purna Artanugraha) Branch Surabaya is a company engaged in the field of insurance services. There are several businesses in the offer by PT. Aspan Surabaya Branch, among others: Marine Hull Insurance, Cargo Insurance, Auto Insurance, Fire Insurance, Engineering Insurance (CAR & EAR), Personal Accident Insurance, Insurance Aircraft. The process begins with the issuance of the policy on charging SPPA by the insured party, which proceed to entry data from the SPPA to policy issuance request form. Handling claims in PT. Aspan Surabaya branch has its own capacity, if the claims submitted by the insured is not the capacity of the branch office in the proposed claims will be processed at the headquarters of PT. Aspan. Based on the discussion on the operational procedures in the cargo shortage claims handling cargo insurance of ships PT. Aspan Surabaya branch can be concluded as follows. The first one is the cause of the cargo shortage claims state of the charge current on the boat sailing from place of origin to destination. Second, document archiving policy insurance at PT. Aspan Surabaya Branch to facilitate evaluation of the document when the insured to make a cargo shortage claims. Third, employees of PT. Aspan Surabaya branch already working optimally so that the procedures for handling cargo shortage claims undone well and get good results.*

***Keywords:** Insurance Policy, cargo shortage claims, cargo shortage claims handling procedures*

Alamat korespondensi:

Rizky Amalia Ramadhani, Program Diploma Pelayaran, Universitas Hang Tuah, Jalan A. R. Hakim 150, Surabaya. e-mail: jurnal_pdp@yahoo.co.id

PENDAHULUAN

Negara Indonesia sebagai negara kepulauan dalam rangka mencapai tujuan cita-citanya seperti yang ditetapkan dalam konsep wawasan nusantara memerlukan sarana transportasi yang mantap. Salah satu sarana transportasi

yang memegang peranan penting adalah angkutan laut. Dengan adanya hal tersebut berarti peluang terjadinya bahaya laut (*Sea Perils*) akan ada. Namun bahaya laut ini hanya dapat dikurangi intensitasnya atau diperkecil kemungkinannya, sebab bagaimanapun

juga kemungkinan terjadinya kerugian karena adanya bahaya laut ini jauh lebih besar dari pada risiko akibat bahaya di darat dan di udara.

Kita harus sangat memperhitungkan risiko besar yang dapat dialami pada perjalanan saat pengangkutan. Dalam perjalanan pengangkutan barang tersebut dapat saja terjadi kecelakaan, perampokan, kehilangan atau kerusakan. Suatu kerugian yang seharusnya bisa ditanggihkan resikonya apabila tidak dapat dihindari kejadiannya. Berdasarkan survey tahun 2012 yang dilakukan oleh *theft prevention group cargonet* di USA menunjukkan kenaikan pencurian cargo sebesar 28% dibandingkan tahun 2011, hal ini menunjukkan kenaikan yang cukup besar dalam hal tindak kejahatan.

Solusinya adalah asuransikan muatan cargo dalam setiap perjalanannya kepada asuransi terpercaya. **Asuransi cargo** atau dikenal juga dengan **asuransi pengangkutan** dapat memberikan solusi perlindungan terhadap barang selama dalam perjalanan pengangkutan laut. Asuransi cargo mempunyai cakupan yang cukup luas dan kompleks dan sampai saat ini untuk asuransi pengangkutan masih menggunakan hukum Inggris sebagai dasar hukumnya yang biasa dikenal sebagai *Marine Insurance Act (MIA)*.

Asuransi dalam kitab undang-undang hukum dagang. Definisi Asuransi menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), tentang asuransi atau pertanggungan seumurnya, Bab 9, Pasal 246 Asuransi atau Pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang 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 akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.

PT. Petro Kimia Gresik merupakan salah satu perusahaan yang selalu menggunakan jasa pengangkutan laut untuk pengiriman bahan secara ekspor yang berupa muatan cair sulfur acid sebagai bahan dasar pembuatan pupuk, dengan adanya pengangkutan laut yang dipilih PT Petro Kimia Gresik juga menggunakan jasa perusahaan asuransi dengan bidang asuransi pengangkutan laut. Mengingat lamanya perjalanan yang ditempuh kapal dari pelabuhan asal luar negeri dan pelabuhan tujuan yang berada di Negara Indonesia dengan bahaya-bahaya laut yang tidak dapat dihindari.

Salah satu Perusahaan Asuransi yang memberi pelayanan terhadap Asuransi Pengangkutan Laut adalah PT ASPAN (Asuransi Purna Arta Nugraha). Didirikan pada tanggal 10 Juni 1991, berdiri berdasarkan Surat Keputusan Departemen Keuangan R.I No. 155/KM.13/1992 tanggal 23 Mei 1992.

Dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti mengenai proses asuransi hingga penanganan klaim yang diajukan oleh tertanggung kepada penanggung. Sehingga penulis membuat judul penelitian ini “Sistem Operasional Prosedur Penanganan Klaim Kekurangan Muatan dalam Asuransi Pengangkutan Kapal Laut PT. ASPAN (Asuransi Purna Arta Nugraha) Cabang Surabaya (Studi kasus penanganan klaim kekurangan muatan yang diajukan oleh PT Petro Kimia Gresik terhadap PT ASPAN (Asuransi Purna Arta Nugraha) Cabang Surabaya)”.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut.

Bagaimana Sistem Operasional Prosedur Penanganan Klaim Kekurangan Muatan dalam Asuransi Pengangkutan Kapal Laut PT. ASPAN (Asuransi Purna Arta Nugraha) Cabang Surabaya?

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah

Untuk menganalisa bagaimana Sistem Operasional Prosedur Penanganan Klaim Kekurangan Muatan dalam Asuransi Pengangkutan Kapal Laut PT. ASPAN (Asuransi Purna Arta Nugraha) Cabang Surabaya.

METODE PENELITIAN

Metodologi menurut Sutrisno Hadi, (1984:4) adalah suatu ilmu pengetahuan yang memperbincangkan usaha-usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan dengan menggunakan metode ilmiah atau disebut juga cara kerja obyek penelitian. Dalam metode ini penulis menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan dan menguraikan obyek yang akan diteliti.

Hakekat penelitian dapat dipahami dengan mempelajari berbagai aspek yang mendorong penelitian untuk melakukan penelitian. Setiap orang mempunyai motivasi yang berbeda, di antaranya dipengaruhi oleh tujuan dan profesi masing-masing. Motivasi dan tujuan penelitian secara umum pada dasarnya sama, yaitu bahwa penelitian merupakan refleksi dari keinginan manusia yang selalu berusaha untuk mengetahui sesuatu. Keinginan untuk memperoleh dan mengembangkan pengetahuan merupakan kebutuhan dasar manusia yang umumnya menjadi motivasi untuk melakukan penelitian.

Definisi Operasional Variabel

Menurut Moh. Nazir (2003:126) Definisi operasional variabel penelitian adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut.

Dalam karya tulis ilmiah yang berjudul “Sistem Operasional Prosedur Penanganan Klaim Kekurangan Muatan dalam Asuransi Pengangkutan Kapal Laut PT. ASPAN Cabang Surabaya” memiliki satu variabel yang dijadikan kerangka dalam penulisannya:

Sistem Operasional Prosedur penanganan Klaim Kekurangan Muatan Dalam Asuransi Pengangkutan Kapal Laut PT. ASPAN Cabang Surabaya adalah suatu prosedur yang dinyatakan secara jelas dengan urutan kegiatan perbuatan menangani klaim yang diajukan oleh tertanggung dikarenakan kekurangan jumlah muatan yang sudah tercover dalam asuransi pengangkutan laut di PT. ASPAN Cabang Surabaya.

Indikator dari variabel di atas adalah

1. Kesalahan muat
2. Kesalahan bongkar
3. Keadaan saat tinggal di atas kapal
4. Kesalahan hitung oleh petugas *Tally*

Populasi dan Sampel

Populasi

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah data seluruh kegiatan penanganan klaim kekurangan muatan di PT Aspan Cabang Surabaya.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah data kegiatan penanganan klaim kekurangan muatan pengangkutan kapal laut PT Petro Kimia Gresik periode tahun 2014 dan 2015

Data yang Diperlukan

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menggunakan sumber data yaitu;

Data Primer

Data Primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa popini subjek (orang) secara individual atau kelompok.

Hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan. Dalam penelitian ini data primer meliputi:

a. Pengamatan

Pengamatan adalah aktivitas yang dilakukan peneliti, terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Di dalam sebuah penelitian dapat meliputi pengamatan langsung dalam kegiatan dengan cara melakukan interaksi dengan pihak-pihak yang terkait dalam kegiatan tersebut.

Dalam penelitian ini penulis mengamati data-data yang ada di PT. ASPAN Cabang Surabaya berkaitan dengan data klaim kekurangan muatan. Berinteraksi dengan karyawan PT. ASPAN Cabang Surabaya divisi teknik saat melakukan kegiatan penanganan klaim kekurangan muatan yang telah diajukan oleh tertanggung terhadap PT. ASPAN Cabang Surabaya.

b. Wawancara

Teknik pertanyaan ini digunakan dalam survey. Pertanyaan yang efektif terhadap pihak karyawan divisi teknik di PT ASPAN Cabang Surabaya membantu pengumpulan data yang akurat, agar penulis dapat memberikan pertanyaan yang sesuai dengan objek yang akan diteliti.

Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti

secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan berupa dokumen:

- a. *Library Research* (riset perpustakaan di Program Diploma Pelayaran Universitas Hang Tuah)
- b. Dokumen-dokumen persyaratan pengajuan klaim (dokumen polis, B/L, *invoice*, *packing list*, *survey report*).

Metode Pengumpulan Data

Dalam tugas akhir ini penulis mengemukakan metode atau teknik pengumpulan data, diantaranya yaitu:

1. Metode Observasi

Menurut Margono (1997:158) observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Dalam metode observasi ini, selama penulis melakukan penelitian di PT. ASPAN (Asuransi Purna Arta Nugraha) Cabang Surabaya untuk penerbitan penutupan asuransi, terjadinya klaim di lapangan, dan penanganan yang dilakukan.

2. Metode Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2007:422) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), cerita, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Dalam penelitian ini penulis menyelidiki benda – benda tertulis seperti: peraturan-peraturan, notulen hasil rapat PT ASPAN Cabang Surabaya, dan dokumen kegiatan

penanganan klaim yang ada di PT ASPAN Cabang Surabaya.

3. Metode Interview

Menurut Margono (1997:165) interview adalah teknik pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula dan dilaksanakan secara spontan langsung dengan tatap muka antara pencari informasi (interviewer) dengan sumber dari pihak-pihak karyawan divisi teknik PT. ASPAN (Asuransi Purna Arta Nugraha) Cabang Surabaya yang mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti.

Teknik Analisa Data

Analisa yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan secara observasi adalah dengan menggunakan metode deskriptif yaitu dengan memberikan gambaran tentang faktor – faktor yang sebenarnya terjadi di lapangan, untuk kemudian dibandingkan dengan teori yang ada, sehingga bisa diberikan solusi untuk masalah tersebut. Setelah peneliti melakukan praktek darat di PT ASPAN Cabang Surabaya, terjadinya pengajuan klaim kekurangan muatan dikarenakan saat pengangkutan kapal laut muatan yang diangkut mengalami risiko pengangkutan kapal laut yang dapat menyebabkan pengajuan klaim atas kerugian yang terjadi.

Setelah mempelajari dan menelaah hasil pengamatan selama peneliti melakukan praktek darat, langkah selanjutnya analisa data, yaitu:

1. Analisis untuk mengetahui bagaimana pengajuan klaim kekurangan muatan terhadap PT ASPAN (Asuransi Purna Arta Nugraha) Cabang Surabaya.
2. Analisis untuk mengetahui prosedur yang diterapkan PT. ASPAN Cabang Surabaya untuk memproses klaim yang sudah diajukan.

ANALISIS DATA

1. Penerbitan Polis Asuransi Pengangkutan Laut

Dalam pembahasan ini yang dimaksud dengan asuransi pengangkutan laut adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan bertanggung membayarkan uang premi kepada penanggung untuk melindungi muatan atau/ kapal dari bahaya – bahaya laut saat kapal dalam keadaan berlayar.

Sebelum penanggung menerbitkan polis, semua berkas-berkas permohonan dimasukkan dahulu ke dalam catatan buku induk (*master records*) perusahaan asuransi. Tiap polis harus mempunyai berkas catatan polis atau file tersendiri, yang akan diperbaharui setiap tahun, sehingga perusahaan mempunyai sejarah yang akurat mengenai polis tersebut. Tertanggung juga harus mengisi SPPA (Surat Permintaan Penutupan Polis).

2. Pengajuan Klaim Kekurangan Muatan

Penerima barang *cogsignee* yang telah menerima nota kekurangan atau klaim kekurangan barang dapat mengajukan ganti kerugian kepada perusahaan asuransi, apabila muatan yang mengalami kekurangan tersebut sudah di asuransikan sebelumnya.

Ketika barang yang kita asuransikan terjadi sesuatu kita dapat menuntut ganti rugi kepada pihak penanggung, dengan syarat kita sudah membayar premi yang menjadi kewajiban tertanggung kepada pihak tertanggung.

Pengajuan klaim pun tidak serta merta hanya mendengarkan cerita kejadian saja harus dilengkapi dengan syarat dokumen dan dokumen pendukung. Syarat dokumen yang harus di lampirkan saat mengajukan klaim adalah :

1. POLIS ASURANSI

Polis asuransi adalah suatu kontrak yang menguraikan kewajiban

perusahaan asuransi kepada pihak yang membayar premi, yang dikenal sebagai pemegang kebijakan. Biasanya, bagian pertama dari sebuah polis asuransi dikenal sebagai bagian deklarasi. Bagian ini meliputi rincian tentang pemegang polis, seperti nama dan alamat. Ini juga mencakup informasi tentang entitas yang sedang diasuransikan. Sebagai contoh, sebuah halaman deklarasi polis asuransi mobil mungkin berisi daftar rincian seperti tahun dan model mobil pemegang polis. Selain itu, bagian ini umumnya berisi informasi tentang rencana asuransi itu sendiri, seperti jumlah premi dan tanggal dimana kebijakan ini berlaku.

Seringkali, deklarasi ini diikuti oleh bagian definisi. Bagian ini menjelaskan makna yang tepat dari kata-kata tertentu yang digunakan dalam kebijakan untuk mencegah salah tafsir. Misalnya, polis asuransi kesehatan dapat mendefinisikan istilah-istilah seperti prosedur rawat jalan atau kondisi yang sudah ada.

Definisi ini umumnya diikuti oleh tiga daftar: item tertutup, pengecualian, dan kondisi. Daftar item yang tercakup menyatakan setiap jenis kejadian atau peristiwa yang tercakup dalam polis akan ditawarkan kepada pemegang polis. Sebaliknya, daftar pengecualian mengkompilasi insiden atau kejadian yang diluar cakupan tidak akan ditawarkan. Akhirnya, kondisi bagian daftar keadaan yang dapat membatalkan cakupan polis menyusul insiden atau peristiwa lain yang memenuhi syarat. Polis asuransi mobil, misalnya, mungkin menyatakan dalam kondisi yang bahwa pemegang polis tidak akan menerima kompensasi untuk kecelakaan yang terjadi ketika ia sedang mabuk.

Terakhir, banyak polis asuransi berakhir dengan bagian dukungan. Pengesahan adalah ketentuan yang

biasanya unik untuk sebuah kebijakan tertentu, dan yang kondisi override diberikan dalam bagian lain dari kebijakan tersebut. Sebagian besar polis asuransi biasanya terdiri dari kontrak standar, dan deklarasi dan dukungan seringkali satu-satunya bagian yang sering disunting untuk menyesuaikan setiap pemegang polis.

2. B/L (*Bill of Lading*)

Bill of Lading itu merupakan *title of documents*, yaitu dokumen kepemilikan barang, jadi siapapun yang namanya tercantum dalam B/L atau ordernya, dia adalah merupakan pemilik barang. Sebagai catatan : bahwa tidak ada satupun transport documents selain *bill of lading* yang berfungsi sebagai *title of documents*, oleh karena itu *bill of lading* adalah merupakan dokumen yang sangat penting, karena apabila tidak ada *bill of lading* maka jelas barang tidak bisa direlease / diserahkan, sehingga *bill of lading* merupakan dokumen yang sangat vital yang berguna untuk mengambil atau mengeluarkan barang. Karena fungsinya yang sangat vital tersebut, maka *bill of lading* harus dibuat dengan benar agar tidak terjadi masalah dalam pengeluaran barang.

3. *Invoice*

Invoice adalah surat yang berisi perhitungan mengenai barang - barang yang dijual. Manfaat utama *invoice* adalah sebagai tanda bukti sebuah transaksi.

Di dalam *invoice*, dituliskan secara rinci banyaknya barang yang dikirim, harga barang, serta potongan harga jika ada, dan dilengkapi dengan jumlah akhir dari perhitungan biaya atau harga yang dibayarkan oleh pembeli. Jumlah perhitungan akhir ini disebut sebagai harga *invoice*.

Selain itu *invoice* juga memuat informasi tanggal kapan transaksi dan juga informasi tentang nama pembeli dan nama penjualnya yang dapat bermanfaat apabila terjadi masalah di kemudian hari. Jika barang pesanan yang dikirimkan dilakukan dalam beberapa tahap, maka dapat dibuat *invoice* sementara terlebih dahulu. *invoice* sementara ini disebut sebagai *pro forma invoice*. *invoice* sementara ini lalu akan diganti dengan *invoice* yang sesungguhnya jika seluruh barang – barang pesanan telah lengkap diterima. Secara umum *invoice* ini memang sangat penting keberadaannya mengingat banyaknya informasi di dalamnya.

Pembuatan *invoice* dibuat rangkap 3 (tiga), dengan rincian, sebanyak 2 lembar *invoice* dikirim untuk pembeli bersamaan ketika barang pesanan diserahkan, dan 1 lembar lainnya disimpan penjual sebagai arsip.

Cara membuat faktur atau *invoice* cukup mudah. Beberapa hal yang perlu ditulis di dalam faktur atau *invoice* meliputi :

- a. identitas penjual,
- b. identitas pembeli,
- c. nomor faktur,
- d. tanggal pemesanan,
- e. rincian dan harga satuan barang,
- f. harga *invoice*
- g. kolom tanda tangan untuk penerima barang pesanan sesuai dalam faktur tersebut.

4. *Packing list*

Packing list merupakan daftar perincian barang – barang yang ada di dalam peti. Guna *packing list* ini adalah untuk dapat memudahkan dalam mengetahui isi barang dalam peti apabila sewaktu – waktu ada pemeriksaan.

Dengan adanya *packing list*, maka akan lebih mudah dalam meneliti isi tiap peti atau koli. Koli merupakan istilah

untuk menyebut suatu kesatuan bungkusan yang biasa digunakan dalam pengemasan, semisal peti, bal, pak atau lain sebagainya.

Data - data yang di cantumkan di dalam

Packing list biasanya adalah :

1. Nama *Shipper's* atau *Exportir*
2. *Consignee* atau *Buyer*
3. Nomor *Packing List* dan Tanggal
4. *Quantity* Atau jumlah Barang
5. *Description of goods* (Uraian barang)
6. *Gross Weight* (Berat kotor)
7. *Nett weight* (Berat bersih)
8. *Vessel name* (Nama kapal)
9. ETD (*Estimated date departure*) atau tanggal keberangkatan kapal
10. *Notify party* (pihak ketiga setelah consignee)
11. Nomor L/C (*Letter of credit*) jika ada
12. Nomor HS

5. *Survey Report*

Survey ialah metode mengumpulkan data primer dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada *responden individu*. Jadi kalau disimpulkan survei adalah metode atau cara untuk mengumpulkan informasi dari kelompok yang mewakili sebuah populasi.

Survey Report dalam pengajuan klaim adalah hasil pengumpulan data mengenai barang yang telah tercover di dalam polis asuransi setelah terjadinya kerusakan/kerugian yang di alami.

3. **Prosedur Penanganan Klaim Kekurangan Muatan**

1. Proses klaim di kantor cabang

Ketika kantor cabang menerima laporan klaim, kantor cabang bertugas untuk melakukan evaluasi dengan benar dan kantor cabang berhak menolak klaim apabila klaim yang diajukan oleh tertanggung tidak sesuai dengan *term and*

condition polis. Apabila kantor cabang tidak melakukan penolakan terhadap klaim yang diajukan, maka kantor cabang harus mengirim dokumen – dokumen syarat dan pendukung klaim dari tertanggung kepada kantor pusat.

2. Proses klaim di bagian kantor pusat

Kantor pusat bekerja sama dengan kantor cabang untuk dapat memproses klaim yang diajukan oleh tertanggung dengan dokumen – dokumen syarat dan pendukung klaim. Kantor pusat tetap dapat menolak klaim yang sudah disetujui oleh kantor cabang apabila masih ada kesalahan yang tidak dijamin oleh polis.

PEMBAHASAN

1. Penerbitan Polis Asuransi pengangkutan kapal laut

Menurut hasil observasi langsung selama 3 bulan mulai 1 Februari – 1 April 2016 dengan berada di Divisi Teknik mengenai penerbitan polis asuransi pengangkutan kapal laut di PT. ASPAN Cabang Surabaya. Kita sebagai pihak asuransi memberikan penawaran terhadap tertanggung dengan memperkenalkan dan menjelaskan bagaimana asuransi pengangkutan laut yang akan tertanggung pilih sesuai dengan *term and condition polis* yang dapat pihak asuransi berikan kepada tertanggung. Penjelasan mengenai berapa jumlah premi yang harus dibayar dan jangka waktu yang dapat di sepakati bersama untuk penjaminan asuransi.

Peneliti juga melakukan wawancara secara langsung pada 9 Februari 2016 dengan ibu Ari Kepala Divisi Teknik PT. ASPAN Cabang Surabaya. Ibu Ari mengatakan “Kita sebagai pihak asuransi pada awalnya memberikan tawaran kepada tertanggung tentang pengenalan dan penjelasan asuransi pengangkutan laut yang dapat diberikan oleh PT. ASPAN Cabang Surabaya. Apabila tertanggung menyetujui tawaran, kita akan

memberikan *term and condition* yang bertanggung butuhkan dalam asuransi pengangkutan laut”.

Selain itu wawancara langsung juga dilakukan dengan Bapak Rochmadi Asisten Manager Keuangan PT. Petrokimia Gresik selaku pihak tertanggung dalam asuransi pengangkutan laut di PT. ASPAN Cabang Surabaya yang dilaksanakan pada 18 Februari 2016. Bapak Rochmadi mengatakan “Sebelum mengasuransikan muatan dari PT. Petrokimia Gresik, kami akan meminta penjelasan mengenai *term and condition* yang dapat kami sesuaikan dengan kebutuhan muatan yang kami asuransikan”.

Setelah tertanggung setuju, maka tertanggung harus mengisi dokumen SPPA (Surat Permintaan Penutupan Polis). Adapun isi dari SPPA yang dimaksud adalah

- a. Nama tertanggung
- b. Jenis Asuransi
- c. Lampiran dokumen yang di sertakan
- d. Waktu pertanggung
- e. Jumlah premi yang harus di bayar

2. Pengajuan Klaim Kekurangan Muatan

Berdasarkan hasil observasi langsung selama 3 bulan mulai 1 Februari- 1 April 2016, Tertanggung yang mengajukan klaim kekurangan muatan harus terlebih dulu mengirimkan surat pemberitahuan kerugian ataupun mengisi form klaim asuransi pengangkutan laut. Setelah klaim dapat diterima, maka tertanggung harus menyerahkan dokumen – dokumen syarat klaim kekurangan muatan kepada PT. ASPAN Cabang Surabaya.

Menurut hasil wawancara langsung pada hari kamis 10 Maret 2016 dengan Bu Ari selaku Kepala Divisi Teknik mengenai pembahasan pengajuan

klaim kekurangan muatan. Ibu Ari mengatakan “ketika bertanggung mengajukan klaim, bertanggung harus mengisi form klaim kekurangan atau mengirimkan berupa surat pemberitahuan kerugian pengangkutan. Berikutnya bertanggung harus melengkapi dokumen – dokumen syarat klaim kekurangan muatan yang di minta oleh PT. ASPAN Cabang Surabaya”.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara langsung pada hari selasa 15 Maret 2016 dengan Bapak Rochmadi Asisten Manager Keuangan PT. Petrokimia Gresik selaku pihak bertanggung dalam asuransi pengangkutan kapal laut di PT. ASPAN Cabang Surabaya. Bapak Rochmadi mengatakan “kami akan mengirimkan surat pemberitahuan kerugian yang dialami terhadap muatan PT. Petrokimia Gresik, apabila kami ingin mengajukan klaim kekurangan muatan. Kami juga harus melengkapi dokumen – dokumen persyaratan klaim, setelah itu kami akan menunggu konfirmasi tentang klaim kekurangan yang kami ajukan di terima ataupun di tolak”.

Surat pemberitahuan tersebut dibuat oleh bertanggung dan dikirim langsung ke PT. ASPAN Cabang Surabaya untuk selanjutnya di koordinasikan dengan PT. ASPAN Pusat. Bertanggung juga harus melengkapi terlebih dahulu dokumen – dokumen syarat klaim yang sudah ditentukan, yaitu Polis Asuransi, B/L, *Invoice*, *Packing list*, *Survey Report*. Pihak asuransi harus mengevaluasi kembali dokumen dari bertanggung dengan dokumen yang ada di file kantor asuransi apakah sesuai dengan asli dan copy. Jika semua dokumen yang di tunjukkan oleh bertanggung sesuai dengan dokumen file kantor maka pihak asuransi akan segera memproses klaim yang di ajukan oleh bertanggung.

3. Prosedur Penanganan Klaim Kekurangan Muatan

Menurut hasil observasi langsung selama 3 bulan mulai 1 februari 2016 – 1 April 2016 di PT. ASPAN Cabang Surabaya berkaitan dengan penanganan klaim kekurangan muatan terhadap klaim kekurangan muatan yang di ajukan tergantung dari besarnya kerugian yang di alami, PT. ASPAN Cabang Surabaya memiliki kapasitas tersendiri dalam menangani klaim kekurangan muatan yang di ajukan. Apabila klaim kekurangan muatan yang diajukan termasuk kapasitas kantor cabang, maka kantor cabang menangani klaim kekurangan muatan dengan persetujuan dari kantor pusat, tapi jika klaim kekurangan muatan yang diajukan melebihi kapasitas kantor cabang maka kantor cabang akan berkoordinasi dan mengirimkan semua dokumen – dokumen persyaratan klaim kekurangan muatan agar penanganan terhadap klaim kekurangan muatan yang diajukan diproses oleh kantor pusat.

Selain melakukan observasi, peneliti juga melakukan wawancara langsung pada hari selasa 5 April 2016 dengan Bu Ari selaku Kepala Divisi Tehni. Ibu ari mengatakan “Setiap kantor cabang memiliki kapasitas tersendiri dalam menangani besarnya kerugian klaim kekurangan muatan yang diajukan oleh bertanggung. Apabila kerugian klaim kekurangan muatan yang diajukan terlalu besar, maka itu menjadi kapasitas kantor pusat untuk menanganinya”.

Setelah itu peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Rochmadi Asisten Manager Keuangan dari PT. Petrokimia Gresik yang merupakan pihak bertanggung mengenai penanganan klaim kekurangan muatan di PT. ASPAN Cabang Surabaya terhadap klaim kekurangan muatan yang diajukan oleh PT. Petrokimia Gresik. Bapak Rochmadi mengatakan “Setiap muatan yang diasuransikan oleh PT. Petrokimia Gresik tidak selalu sama harga penanggungannya, tergantung dari

jumlah dan harga muatan tersebut. Saat muatan mengalami kerugian dan mengajukan klaim kekurangan muatan, pihak PT. ASPAN Cabang Surabaya akan mengevaluasi kembali kapasitas kerugian yang dialami merupakan kapasitas kantor cabang atau kapasitas kantor pusat”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, interview dan dokumentasi langsung tentang sistem prosedur penanganan klaim kekurangan muatan dalam asuransi pengangkutan kapal laut PT. ASPAN Cabang Surabaya maka dapat diketahui bahwa

1. Salah satu penyebab klaim kekurangan muatan ialah keadaan muatan saat di atas kapal. Salah satu pengaruhnya adalah cuaca saat kapal berlayar membawa muatan dari tempat asal ke tempat tujuan, muatan seperti sulfur acid apabila terkena suhu panas dalam jangka waktu lama akan mengalami penyusutan. Hal ini yang dapat diajukan klaim kekurangan muatan apabila muatan tersebut sudah di asuransikan.
2. Setiap copy polis yang diterbitkan akan diarsipkan divisi teknik PT ASPAN Cabang Surabaya, hal ini dapat membantu kemudahan prosedur penanganan klaim kekurangan muatan di PT ASPAN Cabang Surabaya ketika akan mengevaluasi dokumen syarat klaim kekurangan dari tertanggung yang mengajukan klaim kekurangan muatan dengan dokumen arsip yang dimiliki PT. ASPAN Cabang Surabaya.
3. Para pegawai yang menangani klaim kekurangan muatan sudah bekerja semaksimal mungkin agar Prosedur penanganan klaim yang dimiliki PT. ASPAN Cabang Surabaya dapat terlaksana dengan baik dan hasil yang baik.

Saran

1. Asuransikan setiap muatan yang akan dikirim menggunakan kapal laut dengan *term and condition* yang sesuai dengan kebutuhan muatan yang dikirim menggunakan kapal laut dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan.
2. Harus tetap efektif dan efisien dalam pengarsipan dokumen – dokumen, sehingga dapat mempermudah pencarian dokumen yang dibutuhkan dan tidak memerlukan banyak waktu.
3. Dalam prosedur penanganan klaim kekurangan muatan pegawai PT. ASPAN Cabang Surabaya harus tetap berusaha semaksimal mungkin agar prosedur penanganan klaim yang dimiliki PT. ASPAN Cabang Surabaya tetap dapat dilaksanakan, tidak hanya baik untuk perusahaan tetapi juga memberikan hasil yang dapat memuaskan pengguna jasa atau konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Projodikoro, Wiryono.(1991). Hukum Asuransi di Indonesia. Jakarta : Intermasa
- Purba, Radiks.(1998). Asuransi Angkutan Laut. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Lasse. (2015). Manajemen Bisnis Transportasi Laut, Carter dan Klaim. Jakarta : Rajawali
- Adji, Sution Usman, dkk. (1990). Hukum Pengangkutan di Indonesia. Jakarta: Rineka Cipta
- Damayanti, Dian.(2014). “Asuransi Laut (Hukum)”. diakses dari: <http://safinayuniaa.blogspot.co.id/2014/12/asuransi-pengangkutan-laut.html>. 23 Desember 2014.
- Sulastri, Acci. (2015).”Asuransi Pengangkutan”. diakses dari: <http://accy86.blogspot.co.id/2015/12/asuransi-pengangkutan.html>. 27 Desember 2015.
- KBBI. (2016).”Sistem”. diakses dari: <http://kbbi.web.id/sistem>. 15 Maret 2016.

Dilihatya. (2014). "Pengertian Prosedur Menurut Para Ahli". diakses dari: <http://dilihatya.com/1706/pengertian-prosedur-menurut-para-ahli>. 16 September 2014.

KBBI. (2016). "Penanganan". diakses dari: <http://kbbi.web.id/sistem>. 15 Maret 2016.

World, Maritime. (2016). "Muatan Kapal". diakses dari: <http://www.maritimeworld.web.id/2011/04/pengertian-muatan.html>. 20 Maret 2016.

Pramudya, Anadhita. (2016). "Makalah Asuransi". diakses dari: http://www.academia.edu/7421068/Makalah_Asuransi. 20 Maret 2016.