

PROSEDUR KLAIM ASURANSI KECELAKAAN DIRI (*PERSONAL ACCIDENT*) PADA PT. ASURANSI MEGA PRATAMA INDONESIA CABANG. JAMBI

Winda¹, Menhard² Maya Rizki Sari³)

¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mahaputra Riau

¹email: winda92992@gmail.com,

²Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mahaputra Riau

²email: menhard1967@gmail.com

³Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Mahaputra Riau

²email: Mayarizkisarii@gmail.com

ABSTRACT

Based on the large number of claims filed by the public, the claims submission procedure is important and worthy of study. The purpose of this study is to determine the insurance claims procedure at PT. Asuransi Mega Pratama Indonesia, Jambi Branch. The research method used in this study is qualitative. The results indicate that PT. Asuransi Mega Pratama Indonesia, Jambi Branch, has three types of claims procedures as follows: 1. Reporting Stage. In the insurance claims procedure, the reporting stage is when the customer or related party reports the event that caused the loss to the insurance company to request compensation in accordance with the insurance policy. To ensure claims can be processed quickly and according to procedure, the reporting stage is the initial step in the claims process, which includes official notification to the insurance company, filling out a form, and submitting supporting documents. 2. Claims Research Stage. In insurance procedures, the claims research procedure usually consists of several important steps. 3. Claims Decision. The claims decision is the result of the evaluation process carried out by the insurance company after conducting research and assessment of claims issued by policyholders.

Keywords: *insurance claims, personal accident*

ABSTRAK

Berdasarkan banyaknya klaim yang sudah diajukan oleh masyarakat, maka prosedur pengajuan klaim menjadi penting dan layak untuk dikaji. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur klaim asuransi pada PT. Asuransi Mega Pratama Indonesia Cabang. Jambi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di PT. Asuransi Mega Pratama Indonesia Cab. Jambi memiliki tiga jenis prosedur klaim sebagai berikut: 1. Tahap pelaporan, Dalam prosedur klaim asuransi, tahap pelaporan adalah saat nasabah atau pihak terkait melaporkan peristiwa yang menyebabkan kerugian kepada perusahaan asuransi untuk meminta kompensasi sesuai dengan polis asuransi. Untuk memastikan klaim dapat diproses dengan cepat dan sesuai prosedur, tahap pelaporan adalah langkah awal dalam proses klaim, yang mencakup pemberitahuan resmi ke perusahaan asuransi, formulir pengisian, dan penyertaan dokumen pendukung. 2. Tahap Penelitian Klaim. Dalam prosedur asuransi, prosedur penelitian klaim biasanya terdiri dari beberapa langkah penting. 3. Keputusan Klaim. Keputusan klaim adalah hasil dari proses evaluasi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi setelah melakukan penelitian dan penilaian atas klaim yang dikeluarkan oleh pemegang polis

Kata Kunci: *klaim asuransi, kecelakaan diri*

I. PENDAHULUAN

Laporan keuangan memberikan Informasi tentang kinerja dan posisi keuangan perusahaan. Data keuangan tersebut diperiksa lebih lanjut untuk mendapatkan informasi yang mendukung keputusan yang dibuat. Jika pihak perusahaan ingin laporan keuangan nya bagus maka salah satu yang harus diperbaiki adalah masalah mengenai prosedur, adanya prosedur itu supaya ada keteraturan atau peraturan dalam pengerjaannya. Kondisi ini dapat menyebabkan kesalahpahaman antara pihak tertanggung dan perusahaan asuransi. Maka dari itu pihak asuransi memerlukan skil komunikasi apalagi antara pegawai dan nasabah, agar tidak terjadinya kesalah pahaman, selain itu juga perlu komunikasi dari atas ke bawah seperti ketika para karyawan bertindak secara efektif terhadap hal-hal yang mereka anggap sebagai kepentingan yang paling besar bagi atasannya. Namun, komunikasi dari atas ke bawah harus menjamin bahwa karyawan juga melakukan yang terbaik bagi perusahaan. Pimpinan perusahaan bisa saja bertentangan. (Maya Sari, 2021).

Selain itu, prosedur klaim yang diterapkan oleh perusahaan asuransi di Kota Jambi cenderung belum sepenuhnya transparan atau mudah diakses oleh masyarakat luas. Masalah ini diperburuk dengan kurangnya edukasi dari perusahaan asuransi mengenai langkah-langkah klaim yang benar, sehingga menimbulkan kesalahpahaman antara nasabah dan pihak asuransi. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan di kalangan konsumen dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap produk asuransi.

Tabel 1. Klaim Dibayar Reasuransi Semester 1 Tahun 2023-2024

JENIS ASURANSI	Klaim Dibayar dalam Juta Jiwa		
	SMT 1-2023	SMT 1-2024	SELISIH
Harta Benda	1,743.70	952.2	-791.5
Kendaraan Motor	68.6	52.2	-16.4
Kargo Laut	156	117.7	-38.3
Lambung Kapal	236.7	113.8	-122.9
Kewajiban	322.3	260.2	-62.1
Kecelakaan Diri	41.8	169.3	127.5
Kesehatan	5.1	6.7	1.6
Asuransi Kredit	709	488.9	-220.1
Kapal Jaminan	45.8	9.3	-36.5
Lain Lain	173.7	113.3	(60.5)
Total	3,502.70	2,283.60	-1,219.20

Sumber : PT. Asuransi Mega Pratama Indonesia Cabang Jambi (2024)

Bisa kita lihat pada tabel diatas mengenai klaim asuransi selama semester satu Tahun 2023-2024. Pada tahun 2023 klaim asuransi yang diajukan sebanyak 3.502,70 jiwa, sedangkan pada tahun 2024 klaim yang diajukan sebanyak 2.283,60 jiwa. Berdasarkan banyaknya klaim yang sudah diajukan oleh masyarakat, maka prosedur pengajuan klaim menjadi penting dan layak untuk dikaji. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti ingin melihat bagaimana prosedur klaim asuransi pada PT. Asuransi Mega Pratama Indonesia Cabang. Jambi.

Atas dasar latar belakang tersebut, maka peneliti mengangkat judul penelitian "Prosedur Klaim Asuransi Kecelakaan Diri (*Personal Accident*) Pada PT. Asuransi Mega Pratama Indonesia Cabang. Jambi".

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor PT Asuransi Mega Pratama Indoensia Cabang Jambi yang berlokasi di Jl. Hayam Wuruk No.84, Talang Jauh, Kec. Jelutung, Kota Jambi, Provinsi Jambi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk penyusunan Tugas Akhir ini adalah observasi dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang terlibat dalam proses klaim di PT. Asuransi Mega Pratama Indonesia Cabang Jambi. Sampel diambil dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam bidang klaim asuransi. Data yang

diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi akan dianalisis secara kualitatif. Proses analisis meliputi penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan validitas data, peneliti menggunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan hasil yang konsisten.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan PT. Asuransi Mega Pratama Indonesia cab. Jambi terdapat perbedaan jenis asuransi kecelakaan diri:

1. Asuransi Kecelakaan Diri Individu (*Personal Accident Individual*)
Asuransi kecelakaan diri individu memberikan perlindungan terhadap risiko kecelakaan yang dialami oleh pemegang polis secara pribadi. Perlindungan ini mencakup santunan atas kecacatan tetap, kematian akibat kecelakaan, serta penggantian biaya perawatan medis yang diperlukan akibat kecelakaan. Asuransi ini cocok untuk perorangan yang ingin mendapatkan perlindungan pribadi saat mengalami kecelakaan, baik dalam aktivitas sehari-hari maupun dalam perjalanan.
2. Asuransi Kecelakaan Diri Keluarga (Kecelakaan Diri Keluarga)
Pada jenis asuransi ini, perlindungan kecelakaan mencakup seluruh anggota keluarga dalam satu polis. Manfaatnya meliputi santunan atas kematian atau cacat tetap akibat kecelakaan serta biaya pengobatan untuk seluruh anggota keluarga yang diasuransikan. Asuransi ini sangat sesuai bagi mereka yang ingin memberikan perlindungan finansial bagi keluarganya dalam satu paket polis yang lebih ekonomis daripada mengambil polis terpisah untuk masing-masing anggota.
3. Asuransi Kecelakaan Diri Mikro (*Micro Personal Accident*)
Asuransi ini memiliki premi yang lebih terjangkau dan memberikan perlindungan dasar terhadap kecelakaan dengan perlindungan terbatas. Biasanya, manfaat dari asuransi kecelakaan diri mikro mencakup kesejahteraan kematian dunia dan biaya pengobatan akibat kecelakaan tertentu. Produk ini cocok untuk masyarakat yang memerlukan perlindungan dengan biaya rendah namun tetap memberikan manfaat dasar dari asuransi kecelakaan.
4. Asuransi Kecelakaan Diri Syariah (Kecelakaan Diri Syariah)
Mengikuti prinsip syariah, asuransi kecelakaan diri syariah memberikan manfaat yang serupa dengan asuransi kecelakaan konvensional namun berlandaskan prinsip tolong-menolong. Manfaatnya mencakup santunan atas cacat tetap atau kematian akibat kecelakaan, serta penggantian biaya pengobatan, namun dikelola berdasarkan akad syariah dan melibatkan sistem bagi hasil.

Berikut Syarat klaim asuransi kecelakaan diri di PT. Asuransi Mega Pratama Indonesia cab. Jambi :

1. Laporan kejadian : Nasabah perlu segera melaporkan kejadian kecelakaan yang menyebabkan klaim, baik melalui kantor cabang , telepon, atau email yang disediakan perusahaan.
2. Pengisian formulir klaim: Formulir klaim yang lengkap dan benar perlu diisi oleh nasabah. Formulir ini biasanya tersedia di situs web atau dapat diambil di kantor mega pratama cab. Jambi
3. Dokumen pendukung: Nasabah perlu melampirkan beberapa dokumen pendukung, seperti:
 - a) Salinan polis asuransi
 - b) Fotocopy KTP tertanggung
 - c) Bukti kronologi kejadian
 - d) Jika kecelakaan terjadi ditempat umum atau melibatkan pihak ketiga, laporan kepolisian juga diperlukan.
4. Bukti biaya pengobatan: jika klaim mencakup biaya pengobatan akibat kecelakaan, kwitansi atau bukti pembayaran dari rumah sakit atau klinik harus dilampirkan.
Survei atau verifikasi : setelah menerima dokumen klaim, pihak asuransi akan melakukan survei atau verifikasi kejadian untuk memvalidasi kebenaran klaim yang diajukan oleh nasabah.

Berikut prosedur klaim kecelakaan diri di PT. Asuransi Mega Pratama cab. Jambi:

1. Tahap Pelaporan:

- Jika terjadi kecelakaan atau kerugian yang ditanggung, nasabah harus segera melaporkan kejadian tersebut kepada pihak asuransi.
- Pastikan bahwa kejadian kecelakaan tersebut terjadi dalam jangka waktu tanggungan asuransi.
- Premi asuransi harus sudah dilunasi sebelum melakukan klaim
Setelah mengalami kecelakaan, nasabah harus melapor ke bagian klaim asuransi perusahaan asuransi yang bersangkutan atau bisa juga menghubungi call center kantor asuransi, apabila nasabah ingin proses lebih cepat sebaiknya segera melapor dalam waktu 24 jam atau sesuai ketentuan polis.

2. Tahap Penelitian Klaim

Apabila polis sudah dikonfirmasi, perusahaan asuransi akan melakukan investigasi lapangan untuk mengidentifikasi beberapa hal berikut:

- Penyebab terjadinya kecelakaan atau kerugian
- Lokasi kejadian kecelakaan.
- Estimasi jumlah kerugian atau cedera yang dialami.
- Jumlah santunan yang akan diterima sesuai ketentuan polis.
- Langkah langkah yang dilakukan bertanggung untuk mengurangi risiko atau dampak kerugian saat kecelakaan terjadi.

Dalam tahapan penelitian klaim, setelah polis dikonfirmasi, perusahaan asuransi akan melakukan investigasi lapangan. Pihak yang bertanggung jawab meneliti klaim adalah Teknik bordir atau klaim asuransi. Setelah penelitian selesai, hasilnya akan digunakan untuk melihat klaim disetujui, ditolak, atau perlu negosiasi lebih lanjut.

3. Keputusan Klaim

Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan asuransi akan menentukan validitas klaim, dengan hasil sebagai berikut:

- Sah : jika klaim sah, perusahaan akan memberikan informasi tentang jumlah santunan yang sesuai dengan ketentuan polis.
 - Invalid : jika klaim dianggap tidak sah, perusahaan akan memberikan penjelasan mengenai alasan penolakan klaim.
- Keputusan tentang asuransi klaim diambil oleh adjuster atau teknik bordir, tim klaim, manajer klaim, atau komite klaim, tergantung pada nilai dan kompleksitasnya. Klaim sederhana dapat disetujui oleh tim klaim, namun klaim bernilai besar akan diputuskan oleh manajer klaim atau komite klaim.

Penghitungan Premi: Premi asuransi kecelakaan diri dihitung dengan mengalikan rate premi dengan nilai pertanggungan.

- Contohnya, Seorang manajer berusia 35 tahun ingin membeli polis asuransi kecelakaan diri dengan nilai pertanggungan sebesar Rp 100.000.000, untuk jangka waktu satu tahun. Perusahaan asuransi mengkategorikan pekerjaan manajer kedalam grup 1 dengan tarif premi sebesar 0,25%.

Perhitungannya sebagai berikut :

$$\text{Premi} = \text{Rate Premi} \times \text{Nilai Pertanggungan} = 0.25\% \times \text{Rp } 100.000.000 = 0,0025 \times 100.000.000 = \text{Rp } 250.000$$

Jadi, premi yang harus dibayar untuk perlindungan selama satu tahun adalah Rp 250.000

- Contoh lainnya, Seorang karyawan lapangan berusia 30 tahun diberikan asuransi kecelakaan diri dengan nilai pertanggungan sebesar Rp. 170.000.000, untuk jangka waktu satu tahun. Perusahaan asuransi mengkategorikan pekerjaan karyawan lapangan kedalam grup 3 dengan tarif premi sebesar 0,5% .

Perhitungannya sebagai berikut :

$$\text{Premi} = \text{Rate Premi} \times \text{Nilai Pertanggungan} = 0,5\% \times \text{Rp } 170.000.000 = 0,005 \times 170.000.000 = \text{Rp } 850.000.000$$

Jadi, premi yang harus dibayar untuk perlindungan selama satu tahun adalah Rp 850.000

Dalam asuransi kecelakaan diri, kategori atau grup risiko biasanya ditentukan berdasarkan tingkat risiko pekerjaan. Jika seorang manajer dikategorikan dalam grup 1 artinya (pekerjaan dengan risiko rendah), dan sebaliknya jika karyawan lapangan masuk kedalam kategori grup 3 artinya(pekerjaan dengan risiko tinggi)

Perhitungan premi dalam perusahaan asuransi dilakukan oleh bagian Accounting dan Finance. Accounting bertanggung jawab atas pencatatan, laporan keuangan, dan perhitungan pendapatan premi. Sedangkan finance berfokus pada pengelolaan penerimaan premi, investasi, dan keseimbangan keuangan perusahaan. Keduanya bekerja sama untuk memastikan perusahaan asuransi tetap stabil dan mampu memenuhi kewajibannya kepada nasabah.

IV. KESIMPULAN

Bahwa di PT. Asuransi Mega Pratama Indonesia Cab. Jambi memiliki tiga jenis prosedur klaim sebagai berikut (1) Tahap pelaporan. Dalam prosedur klaim asuransi, tahap pelaporan adalah saat nasabah atau pihak terkait melaporkan peristiwa yang menyebabkan kerugian kepada perusahaan asuransi untuk meminta kompensasi sesuai dengan polis asuransi. Untuk memastikan klaim dapat diproses dengan cepat dan sesuai prosedur, tahap pelaporan adalah langkah awal dalam proses klaim, yang mencakup pemberitahuan resmi ke perusahaan asuransi, formulir pengisian, dan penyertaan dokumen pendukung. (2) Tahap Penelitian Klaim. Dalam prosedur asuransi, prosedur penelitian klaim biasanya terdiri dari beberapa langkah penting. (3) Keputusan Klaim. Keputusan klaim adalah hasil dari proses evaluasi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi setelah melakukan penelitian dan penilaian atas klaim yang dikeluarkan oleh pemegang polis

Selain itu di PT. Asuransi Mega Pratama Indonesia Cabang. Jambi memiliki empat jenis asuransi untuk kecelakaan diri yaitu (1) Asuransi kecelakaan diri individu (*peresonal accident individual*) Asuransi kecelakaan diri individu memberikan perlindungan terhadap risiko kecelakaan yang dialami oleh pemegang polis secara pribadi. (2) Asuransi Kecelakaan Diri Keluarga (Kecelakaan Diri Keluarga) Pada jenis asuransi ini, perlindungan kecelakaan mencakup seluruh anggota keluarga dalam satu polis. (3) Asuransi Kecelakaan Diri Mikro (*Micro Personal Accident*) Asuransi ini memiliki premi yang lebih terjangkau dan memberikan perlindungan dasar terhadap kecelakaan dengan perlindungan terbatas. (4) Asuransi Kecelakaan Diri Syariah (Kecelakaan Diri Syariah) Mengikuti prinsip syariah, asuransi kecelakaan diri syariah memberikan manfaat yang serupa dengan asuransi kecelakaan konvensional namun berlandaskan prinsip tolong-menolong.

V. REFERENSI

- Andini, A. P., Maghfiroh, S., & Yazid, M. (2022). Perkembangan Dan Potensi Asuransi Syariah Di Indonesia. *Jurnal Studi Islam*, 17(2), 164–177. <https://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/pwahana/article/view/4755/3320>
- Asiva Noor Rachmayani. (2024). *Pengembangan Asuransi*. 6.
- Deddy, R. M., Sardjito, H., Suganda, B., Suhendar, B., Sinaga, R. N., Hasangapan, R., & Napitupulu, M. (2024). *PELAKSANAAN PRINSIP UTMOST GOOD FAITH*. 13(September), 1562–1577. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i3.1204>
- Fitrianty, D. A., Hadiani, F., Setiawan, S., & Kusno, H. S. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Laba Perusahaan Asuransi Umum Unit Usaha Syariah di Indonesia. *Journal of Applied Islamic Economics and Finance*, 3(1), 203–215. <https://doi.org/10.35313/jaief.v3i1.3867>
- Flawerilla, A. (2021). *Prosedur Pelayanan Permohonan Paspor Secara Online Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru*. 17(1). <http://repository.uin-suska.ac.id/51227/>
- Guntara, D. (2020). Asuransi Dan Ketentuan-Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya. *Justisi Jurnal Ilmu Hukum*, 1(1), 29–46. <https://doi.org/10.36805/jjih.v1i1.79>
- Iriana, N., & Nasution, Y. N. (2020). Penentuan Cadangan Premi Asuransi Jiwa Seumur Hidup Menggunakan Metode Zillmer. *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, 16(2), 219. <https://doi.org/10.20956/jmsk.v16i2.8312>
- Jasmine, K. (2024). asuransi konvensional. *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada*

- Nira Tebu, 5, 605–616.
- KBBI. (2025). *klaim asuransi*. KBBI. <https://artikbbi.com/klaim/>
- Kurniasih, I., & Juardi, J. (2022). Prngaruh Inovasi Produk dan Penetapan Tarif Premi Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Kecelakaan PT BNI Life Insurance di Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(3), 341–355.
- Maya Sari. (2021). Peran Komunikasi Dalam Budaya Organisasi. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Komunikasi*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.55606/juitik.v1i2.156>
- Nasution, Y. A. P. (2022). 1*, 2 1,2. 20(1), 105–123.
- Ningsih, N. Y., Menhard, M., & Sari, M. R. (2023). Analisa Laporan Keuangan Menggunakan Rasio Likuiditas Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (Kspps) Bmt Al-Ittihad Rumbai Tahun 2019-2021. *Jurnal Maneksi*, 12(3), 479–484. <https://doi.org/10.31959/jm.v12i3.1725>
- Nirwansyah, H., Onoyi, N. J., Satriawan, B., & Numbers, T. I. (2024). SYARIAH YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA. 14(1), 1–23.
- Reni, N. (2023). KLAIM ASURANSI KESEHATAN. In *LPPM UMN AW*.
- Riftiasari1, D., & Sugiarti2. (2020). Bersih Perusahaan Asuransi Pt Jasa Raharja (Persero). 9(1), 37–46.
- Rostiyanti, S. F., & Hansen, S. (2017). Perspektif Pemilik Proyek Terhadap Permasalahan Dalam Manajemen Klaim Konstruksi. *Jurnal Spektran*, 5(2), 122–129.
- Siti, M. (2023). *Pengantar Hukum Asuransi (Pertama)*. CV. Adanu Adimata.

