

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Pada saat melaksanakan Kuliah Kerja Praktek di PT. Asuransi Jasa Indonesia, penulis ditempatkan di divisi underwriting non-marine, tepatnya dibagian Asuransi kebakaran di PT. Asuransi Jasa Indonesia.

Asuransi kebakaran di PT. Asuransi Jasa Indonesia meliputi asuransi kebakaran dan perluasan jaminannya terhadap gempa bumi, badai, banjir, topan dan lain lain terhadap industri hingga asuransi rumah tinggal, rumah susun, perkantoran, show room mobil, toko, gudang hingga gangguan usaha akibat kebakaran, dan lain - lain.

Kebakaran merupakan bencana yang paling sering dihadapi dan bisa digolongkan sebagai bencana alam atau bencana yang disebabkan oleh manusia. Bahaya kebakaran dapat terjadi setiap saat, karena banyak peluang yang dapat memicu terjadinya kebakaran.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek yang dilakukan penulis berlangsung dari tanggal 05 Juli 2010- 30 Juli 2010. Kerja Praktek berlangsung lima hari dalam

seminggu, yaitu dari hari Senin sampai dengan hari Jum'at, dengan jam kegiatan mengikuti jam kerja perusahaan, yaitu dimulai dari pukul 08.00 - 17.00 WIB. Perusahaan memperbolehkan seluruh staff dan karyawannya untuk istirahat makan siang yaitu pada jam 12.00 – 13.00. Sebenarnya menu makan siang sudah disediakan oleh pihak kantor, dengan harapan supaya para staff dan karyawannya tidak repot-repot keluar untuk makan siang.

Kegiatan pokok yang dilakukan penulis selama Kuliah Kerja Praktek PT. Asuransi Jasa Indonesia yaitu membantu bagian asuransi kebakaran dalam melakukan beberapa tugas yang sudah menjadi kewenangannya. Kegiatan administrasi merupakan hal pertama yang penulis kerjakan di bagian asuransi kebakaran, yaitu ;

- 1) Membantu menyusun dan memverifikasi surat permohonan penutupan asuransi yang masuk dari tertanggung
- 2) Meng- *input* data tertanggung / pemegang polis ke sistem yang sudah tersedia (STAR Jasindo)
- 3) Membantu proses produksi polis asuransi kebakaran yang dilakukan sesuai ISO di lingkungan PT. Asuransi Jasa Indonesia Kantor Cabang Bandung Korporasi.

3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

Sebelum membahas mengenai proses penutupan asuransi kebakaran di lingkungan PT. Asuransi Jasa Indonesia Kantor Cabang Bandung Korporasi, tentu

alangkah baiknya apabila kita terlebih dahulu mengetahui pengertian kebakaran dan risiko di dalam industri asuransi.

Definisi kebakaran menurut Depnaker: *"Suatu reaksi oksidasi eksotermis yang berlangsung dengan cepat dari suatu bahan bakar yang disertai dengan timbulnya api atau penyalaan."* Definisi kebakaran menurut pengertian Asuransi secara umum: *"Sesuatu yang benar-benar terbakar yang seharusnya tidak terbakar dan dibuktikan dengan adanya nyala api secara nyata, terjadi secara tidak sengaja, tiba-tiba serta menimbulkan kecelakaan atau kerugian."*

Definisi dari Api menurut **National Fire Protection Association (NFPA)** adalah suatu massa zat yang sedang berpijar yang dihasilkan dalam proses kimia oksidasi yang berlangsung dengan cepat dan disertai pelepasan energi/panas.

Kata *"risiko"* sering kita dengar dalam pembicaraan sehari-hari dan kelihatannya orang yang menggunakan kata tersebut mengerti dengan baik arti dari kata risiko.

Risiko menurut George E. Redja adalah *"ketidakpastian yang memungkinkan lahirnya peristiwa kerugian/ loss (2007, p.3)."*

Sedangkan menurut Arthur dan Richard M.H, risiko adalah suatu variasi dari hasil-hasil yang dapat terjadi selama periode tertentu (1995, p.5). Risiko itu hampir pasti terdapat pada segala kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Ketika risiko itu datang, akibat dari risiko tersebut tidak dapat diprediksikan dengan tepat.

Risiko banyak sekali jenisnya, tentu dengan kemungkinan kerugian yang berbeda pula, dan salahsatunya adalah risiko kebakaran, tetapi untuk meminimalisasi risiko tersebut tidak ada salahnya kita mengalihkannya dengan membeli sebuah polis asuransi kebakaran.

Proses penutupan asuransi kebakaran di lingkungan PT. Asuransi Jasa Indonesia tentunya tidak berbeda jauh dengan proses penutupan asuransi kebakaran di perusahaan-perusahaan lainnya, hanya saja mungkin yang membedakannya adalah alur / tahapan penutupannya tersebut.

Sebelum membahas proses penutupan asuransi kebakaran di lingkungan PT. Asuransi Jasa Indonesia kantor cabang Bandung Korporasi, penulis akan membahas hal-hal yang menjadi dasar pokok dalam penutupan asuransi terlebih dahulu, yang dirasa cukup penting untuk kita ketahui.

Dalam proses penutupan asuransi, ada empat pokok (*principles*) yang menjadi dasar dari penutupan asuransi, keempat dasar penutupan tersebut adalah sebagai berikut;

1) Principle of Insurable Interest

Bahwa calon/ tertanggung hanya boleh menutup asuransi atas harta benda apabila ia mempunyai kepentingan atas harta benda tersebut.

2) *Principle of Utmost Good Faith*

Penutupan asuransi baru dianggap berlaku atau sah apabila dilakukan atas dasar itikad baik.

3) *Principle of Indemnity*

Dasar penggantian kepada tertanggung dalam hal kerugian setinggi-tingginya adalah sebesar kerugian yang dideritanya.

4) *Principle of Subrogation*

Apabila tertanggung telah mendapat penggantian dari satu pihak atas dasar *indemnity*, maka ia tidak berhak lagi memperoleh penggantian dari pihak lain, walaupun jelas bahwa pihak lain itu bertanggung jawab pula atas kerugian dimaksud. Penggantian dari pihak lain harus diserahkan kepada asuransi yang telah memberikan ganti rugi atau *indemnity*.

3.3.1 Proses Penyelesaian Klaim Asuransi Kebakaran pada PT. Asuransi Jasa Indonesia Kantor Cabang Bandung Korporasi

Dalam menyelesaikan ganti rugi suatu klaim antara pihak penanggung dengan tertanggung, sering kali terjadi perbedaan pendapat antara kedua belah pihak dalam mengaplikasikan syarat-syarat dan kondisi dalam polis maupun perhitungan besarnya ganti rugi. Untuk menghindari hal tersebut penanggung bisa menggunakan jasa pihak ketiga yang independen yaitu pihak yang sering disebut dengan istilah Adjuster.

Perusahaan Adjuster adalah perusahaan terbatas yang berdiri sendiri diluar perusahaan asuransi yang mendapatkan izin usaha dari Departemen Keuangan sebagaimana halnya dengan perusahaan asuransi.

Keberadaan perusahaan Adjuster di Indonesia dimulai pada tahun 1970an dan saat ini diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.2 tahun 1992.

Dalam industri asuransi kerugian, dikenal dua jenis perusahaan adjuster yaitu ;

1) Loss Adjusters

Yaitu perusahaan adjuster yang melakukan penilaian atas kerugian klaim-klaim non-marine, terutama klaim kebakaran, *loss of profit* dan sebagainya.

2) Average Adjusters

Perusahaan jasa Adjuster yang melakukan penilaian (*adjustment*) khusus terhadap kerugian atau klaim-klaim marine baik rangka/bangunan kapal (*Hull*) maupun muatannya (*Cargo*).

Selain untuk melakukan penilaian atas klaim-klaim asuransi non-marine maupun marine, perusahaan Adjusters juga dapat ditunjuk oleh pihak asuransi maupun tertanggung untuk melakukan survey risiko ataupun survey pendahuluan sebelum penutupan/perpanjangan asuransi dilakukan.

3.3.2 Prosedur Tuntutan Ganti Rugi Pada Penutupan Asuransi Kebakaran di Lingkungan PT. Asuransi Jasa Indonesia Kantor Cabang Bandung Korporasi

Prosedur tuntutan ganti rugi diatur dalam polis, misalnya mengenai periode/jangka waktu pemberitahuan mengenai adanya suatu klaim. Tertanggung diwajibkan untuk memberikan informasi dan bekerjasama dengan baik saat pihak asuransi atau pihak ketiga yang ditunjuk untuk melakukan pemeriksaan atas kerugian yang dimaksud. Dalam prosedur tuntutan ganti rugi atas sebuah klaim dapat bervariasi atau tergantung daripada sifat dan besarnya kerugian tersebut. Akan tetapi, ada beberapa acuan yang bisa dijadikan sebagai pegangan yaitu sebagai berikut ;

- 1) Tertanggung harus menginformasikan kepada pihak asuransi adanya / terjadinya suatu klaim dengan memberitahukan ;
 - a) Nomor polis yang mengalami kerugian
 - b) Jenis dan penyebab kerugian
 - c) Tanggal dan waktu terjadinya kerugiann
 - d) Posisi atau lokasi kejadian (misal terbuka atau disegel oleh pihak yang berwajib)
 - e) Perkiraan besarnya kerugian sementara.

- 2) Tertanggung seharusnya melakukan tindakan untuk mengurangi kerugian, misalnya dengan melakukan pemadaman dalam hal terjadi kebakaran,

melokalisir menjalarnya kerusakan atau melakukan tuntutan kepada pihak ketiga yang mungkin bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

- 3) Membuat berita acara mengenai kejadian atau mempersiapkan saksi mata untuk dimintai keterangan oleh pihak penanggung (pihak asuransi) atau pihak lain yang ditunjuk untuk mewakili penanggung.
- 4) Melakukan perbaikan darurat terhadap bangunan untuk menghindari kerugian yang lebih besar setelah mendapatkan persetujuan dari pihak penanggung.
- 5) Mempersiapkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan harta benda yang diasuransikan baik yang mengalami kerusakan atau tidak, yaitu berupa dokumen teknik, laporan keuangan, faktur penjualan/pembelian dan lain – lain.
- 6) Mempersiapkan teknisi atau tenaga ahli untuk memberikan keterangan pada saat pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak asuransi atau pihak lain yang ditunjuk.

Setelah pihak asuransi atau pihak ketiga melakukan peninjauan di lokasi kejadian, maka pihak ini akan memberikan saran – saran atau meminta bertanggung untuk melakukan/menyampaikan hal-hal berikut ;

- 1) Perincian kerugian baik berupa biaya perbaikan ataupun penggantian yang didukung penawaran dari pihak yang memperbaiki dan pihak-pihak terkait lainnya.

- 2) Menyampaikan seluruh daftar harta benda yang ada di lokasi kebakaran dengan menjelaskan harga satuan dan faktur pembelian untuk masing - masing jenis.
- 3) Memisahkan bagian bangunan/barang yang baik dan yang rusak untuk dapat dilakukan perhitungan fisik oleh petugas asuransi atau pihak lain yang ditunjuk .
- 4) Menyampaikan dokumen – dokumen lain untuk mendukung klaim yang diajukan.

Setiap tertanggung yang sudah melengkapi seluruh persyaratan untuk melakukan penutupan asuransi, barulah si tertanggung tersebut bisa melakukan permohonan untuk dilakukannya proses penutupan asuransi.

3.3.3 Proses Penutupan Asuransi Kebakaran sesuai ISO di lingkungan PT. Asuransi Jasa Indonesia Kantor Cabang Bandung Korporasi

Berikut adalah alur/proses penutupan asuransi kebakaran sesuai ISO di lingkungan PT. Asuransi Jasa Indonesia kantor cabang Bandung Korporasi ;

- 1) Proses penutupan asuransi berlangsung dan diawali dengan diterimanya surat permohonan dari tertanggung yang kemudian ditindak lanjuti oleh bagian underwriting non-marine.

- 2) Surat permohonan dari tertanggung yang telah masuk kemudian selanjutnya di analisa, apakah ada perubahan dari perjanjian-perjanjian sebelumnya (perubahan rate, penambahan/pengurangan objek yang diasuransikan, dll.)
- 3) Selanjutnya data yang sudah di analisa dan *fixed* di *input* kedalam sistem database yang terhubung secara online keseluruh kantor cabang di Indonesia, sistem tersebut bernama STAR Jasindo.
- 4) Data tertanggung yang sudah masuk STAR Jasindo kemudian dikirim kebagian Verifikasi untuk diperiksa kembali dan dilakukan proses *approval* sebelum polis diterbitkan.
- 5) Kemudian setelah bagian verifikasi menyetujui semuanya polis pun di cetak/diterbitkan.
- 6) Polis yang sudah diterbitkan / dicetak selanjutnya dipecah terlebih dahulu, dan diserahkan kembali kebagian verifikasi untuk proses penandatanganan pihak-pihak terkait.
- 7) Sebelum Polis sampai kepada tangan tertanggung, polis yang sudah melalui beberapa proses tersebut terlebih dahulu masuk ke bagian inkaso, kemudian setelah melewati bagian inkaso inilah polis asuransi diserahkan kepada tertanggung.

Demikianlah beberapa tahapan/proses penutupan asuransi kebakaran di lingkungan PT. Asuransi Jasa Indonesia kantor cabang Bandung korporasi.