

Analisis Proses Penempatan Risiko ke Perusahaan Asuransi dan Proses Fasilitasi Penyelesaian Klaim Asuransi Car oleh PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker

Eka Julianti Nurrahim^{1*)}, Antonius Anton Lie²⁾, Erizal³⁾

¹⁾²⁾³⁾ Program Studi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti

^{*)} **Correspondence Author:** ekajnurrahim@gmail.com, Jakarta, Indonesia.

DOI: <https://doi.org/10.37012/ileka.v5i2.2390>

Abstrak

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) menetapkan lima prioritas utama dalam program kerja tahun anggaran 2023 untuk mempercepat pembangunan infrastruktur dan pemulihan ekonomi pasca pandemi COVID-19. Prioritas ini meliputi kontrak multi-tahun, pembayaran utang, rehabilitasi dan rekonstruksi bencana, pembayaran eskalasi, dan program padat karya. Presiden Joko Widodo menargetkan penyelesaian program pembangunan seperti Program Prioritas Nasional pada tahun 2024. PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker merupakan salah satu perusahaan Pialang asuransi di Indonesia. Pialang asuransi memiliki peran utama yaitu menempatkan risiko dari tertanggung ke perusahaan asuransi dan memfasilitasi penyelesaian klaimnya. Penelitian ini menganalisis proses penempatan risiko asuransi *Contractors All Risk (CAR)* ke perusahaan asuransi oleh PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker, memahami proses fasilitasi penyelesaian klaim, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses penempatan risiko ke perusahaan asuransi dan proses fasilitasi penyelesaian klaim asuransi CAR oleh PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik wawancara dan observasi. Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah proses penempatan risiko asuransi ke perusahaan asuransi dan proses fasilitasi penyelesaian klaim dilakukan sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang ada. Dengan beberapa kendala yang ada, PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker dapat mengatasi kendala tersebut dengan baik.

Kata Kunci: Asuransi Konstruksi (CAR), Penempatan Risiko, Klaim Asuransi dan Pialang Asuransi

Abstract

The Ministry of Public Works and Public Housing (PUPR) has set five main priorities in the 2023 fiscal year work program to accelerate infrastructure development and economic recovery after the COVID-19 pandemic. These priorities include multi-year contracts, debt repayment, disaster rehabilitation and reconstruction, escalation payments, and labor-intensive programs. President Joko Widodo targets the completion of development programs such as the National Priority Program in 2024. PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker is one of the insurance broker companies in Indonesia. Insurance brokers have the main role of placing the risk from the insured to the insurance company and facilitating the settlement of the claim. This research

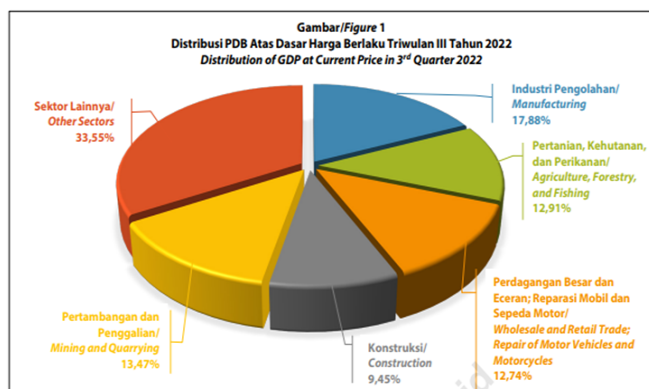
analyzes the process of placing Contractors All Risk (CAR) insurance risks to insurance companies by PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker; understands the claim settlement facilitation process, as well as identifying the obstacles faced in the process. This research aims to find out how the process of placing risks to insurance companies and the process of facilitating the settlement of CAR insurance claims by PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker. This research uses descriptive qualitative methods. The data used is primary data and secondary data. The data collection techniques used were interview and observation techniques. The conclusion that can be drawn from this research is that the process of assigning insurance risks to insurance companies and the process of facilitating claims settlement are carried out in accordance with existing Standard Operating Procedures (SOP). With several existing obstacles, PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker can overcome these obstacles well.

Keywords: *Construction Insurance (CAR), Risk Placement, Insurance Claims and Insurance Brokers*

PENDAHULUAN

Industri konstruksi memainkan peran penting dalam era globalisasi dan revolusi industri sebagai katalisator bagi perkembangan berbagai sektor ekonomi lainnya. Industri ini bertanggung jawab menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mendukung berfungsinya perekonomian suatu negara (Muhlis dan Windiasari, 2021). Infrastruktur yang terus berkembang adalah komponen kunci perekonomian. Menurut Seng Hansen (2015), industri konstruksi mencakup semua proses atau usaha dalam penyiapan lahan dan perubahan atau perbaikan bangunan atau struktur lainnya.

Pemerintah Indonesia fokus meningkatkan investasi untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, terutama di sektor infrastruktur. Pembangunan infrastruktur menjadi semakin penting, tercermin dalam distribusi Produk Domestik Bruto (PDB) pada triwulan III tahun 2022, di mana sektor konstruksi menyumbang 9,45%. Meskipun persentasenya tidak besar dibandingkan sektor lain, kontribusi konstruksi terhadap PDB tetap signifikan.



Gambar 1. Distribusi PDB Atas Dasar Harga Berlaku Triwulan III Tahun 2022 Sumber : Yuniastuti, Widya. (2022). *Konstruksi Dalam Angka 2022*. Jakarta: BPS-Statistic Indonesia

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) menetapkan lima prioritas utama dalam program kerja tahun anggaran 2023 untuk mempercepat pembangunan infrastruktur dan pemulihan ekonomi pasca pandemi COVID-19. Prioritas ini meliputi kontrak multi-tahun, pembayaran hutang, rehabilitasi dan rekonstruksi bencana, pembayaran eskalasi, dan program padat karya. Presiden Joko Widodo menargetkan penyelesaian program pembangunan seperti Program Prioritas Nasional pada tahun 2024.

Menurut I Putu Sugih Arta et al (2021), manajemen risiko adalah pendekatan komprehensif untuk menangani kejadian yang menimbulkan kerugian. Dalam proyek konstruksi, manajemen risiko diperlukan untuk menghindari risiko selama proyek berlangsung. Salah satu metode yang tepat adalah mengalihkan risiko kepada perusahaan asuransi dengan membeli produk asuransi rekayasa (engineering insurance). Untuk membeli produk asuransi rekayasa dapat dilakukan secara langsung (ke perusahaan asuransi) maupun tidak langsung (melalui Pialang atau agen asuransi).

PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker atau yang biasa disebut FMS merupakan salah satu perusahaan Pialang asuransi yang sudah berdiri sejak tahun 1995. PT. Fred Marius

Sabini Insurance Broker menyediakan produk-produk asuransi umum seperti asuransi rekayasa, asuransi properti, asuransi kendaraan bermotor dan produk asuransi lainnya. Asuransi rekayasa dirancang untuk melindungi proyek konstruksi dari risiko dan kerugian selama pelaksanaannya.

Penelitian ini menganalisis proses penempatan risiko asuransi *Contractors All Risk* (CAR) ke perusahaan asuransi oleh PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker, memahami proses fasilitasi penyelesaian klaim, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses tersebut.

METODE PENELITIAN

Waktu penelitian dilakukan mulai dari bulan September 2023 sampai dengan bulan Juli 2024. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi (Sandu Siyoto, 2015). Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif karena peneliti akan mendeskripsikan proses penempatan risiko asuransi CAR ke perusahaan asuransi dan proses fasilitasi penyelesaian klaim asuransi CAR oleh PT Fred Marius Sabini Insurance Broker serta mendeskripsikan kendala-kendala yang dialami selama proses tersebut.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan yaitu hasil wawancara dengan para informan dan data sekunder merupakan jurnal dan buku pendukung lainnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu teknik analisis data model Miles dan Huberman (2014) yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Risiko dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya akibat buruk (kerugian) yang tak diinginkan, atau tidak terduga. Dengan kata lain, kemungkinan itu sudah menunjukkan adanya ketidakpastian. Ketidakpastian itu merupakan kondisi yang menyebabkan tumbuhnya risiko (Herman Darmawi, 2016)

Menurut pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Republik Indonesia, asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang perusahaan asuransi mengikatkan diri pada 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.

Asuransi *Contractors All Risks (CAR)* adalah asuransi yang menutup risiko-risiko pekerjaan teknik sipil (bangunan) yang biasanya dilakukan oleh orang atau badan hukum lain (kontraktor). Dalam wording polis Munich Re, secara garis besar asuransi *Contractors All Risk (CAR)* memberi jaminan sebagai berikut:

Bagian I : Kerusakan Bangunan Proyek (*Material Damage*)

Bagian II : Tanggung Jawab Hukum terhadap Pihak Ketiga (*Third Party Liability*)

Dalam Undang-Undang No 40 Tahun 2014 pasal 1 ayat 11 tentang Perasuransian, 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. Dalam buku APPARINDO Pialang Asuransi dari A ke Z Temukan Manfaat Berasuransi Melalui Pialang (2018), Ifwanto Davis mengatakan profesi broker asuransi secara umum adalah salah satu profesi yang terlibat di dalam industri perasuransian, secara umum berpihak atau melindungi kepentingan tertanggung di dalam hal penutupan atau pembelian polis asuransi termasuk mendampingi atau membantu tertanggung pada saat terjadinya klaim.

Menurut Delik dan Djoko (2014), proses merupakan kegiatan sekuensial, sebagai suatu siklus dan rangkaian kegiatan yang tidak akan pernah berhenti. Proses merupakan

suatu bentuk tindakan dinamis yang selalu berkembang dan selalu butuh penyempurnaan. Secara sederhana, proses dapat dipahami sebagai suatu rangkaian kegiatan yang berurutan dan berkaitan satu sama lain atau saling menunjang.

Menurut Mulawarman dan Nyoman (2023), sebuah perusahaan Pialang asuransi memberikan banyak layanan kepada kliennya, termasuk penempatan dan evaluasi risiko, pengelolaan klaim dan layanan lainnya. Perusahaan Pialang merupakan perusahaan yang mewakili kepentingan tertanggung (pembeli asuransi komersial).

Dalam buku Pedoman *Good Corporate Governance* Perusahaan Pialang Asuransi dan Pialang Reasuransi Indonesia yang diterbitkan oleh Komite Nasional Kebijakan Governace tahun 2011, penempatan risiko merupakan upaya membantu tertanggung atau pemegang polis dalam:

1. Mencari perlindungan asuransi sesuai dengan risiko yang dihadapi.
2. Melakukan penutupan asuransi tepat waktu.
3. Mendapatkan suku premi asuransi yang memadai.
4. Menempatkan risiko pada perusahaan asuransi yang sehat dan memiliki reputasi.
5. Dalam penempatan risiko, dasar pertimbangan yang digunakan adalah untuk kepentingan tertanggung atau pemegang polis (*for the best interest of the client*).

Dalam jurnal Wildan Achmad (2018), fasilitasi (dari kata *Facile*, Bahasa Perancis dan *Facilis*, Bahasa Latin) artinya mempermudah (*to facilitate = to make easy*). Dalam beberapa definisi dikatakan bahwa mempermudah adalah membebaskan kesulitan dan hambatan, membuatnya menjadi mudah, mengurangi pekerjaan, membantu.

Dalam buku 4 Perasuransian oleh Otoritas Jasa Keuangan (2016) disebutkan pengertian klaim adalah tuntutan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak tertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh perusahaan asuransi jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak tertanggung, ketika terjadi musibah yang diderita oleh pihak tertanggung.

Menurut Seng Hansen dalam bukunya yang berjudul Manajemen Kontrak Konstruksi (2015), klaim konstruksi terjadi manakala salah satu pihak yang terlibat dalam kontrak konstruksi meyakini bahwa pihak lain telah lalai atau belum memenuhi kewajibannya sebagaimana yang tertera dalam kontrak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Informan

Kriteria informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah mereka yang setiap harinya bekerja dan bertanggung jawab penuh dengan proses penempatan risiko ke perusahaan asuransi dan proses fasilitasi penyelesaian klaim asuransi CAR di PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker.

Berdasarkan kriteria tersebut, maka peneliti mendapatkan enam orang informan yaitu:

Tabel 1. Data Informan

	Nama	Kode Informan	Jabatan	Lama Bekerja
1.	Dipl. Ing. Erwin Rahadian, CIIB	ER	Direktur Teknik	> 30 tahun
2.	Damayani Sabini Dipl. Betr.Wirt, CIIB	DS	Direktur Operasional	> 30 tahun
3.	Amin Rachim, APAI	AR	Manajer Klaim	25 tahun
4.	Yeni Irawati, APAI	YI	Staff Klaim	18 tahun
5.	Nancy Liendo, APAI	NL	Manajer Teknik	28 tahun
6.	Khairina	KH	Staff Teknik	12 tahun

Wawancara atau pengambilan data dilakukan secara langsung di PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker. Sebelum melakukan wawancara, peneliti sudah meminta konfirmasi kesediaan para informan dan direktur pun meminta daftar pertanyaan yang akan ditanyakan pada saat wawancara. Pada saat wawancara dilakukan, peneliti meminta izin

untuk merekam semua pembicaraan dengan maksud sebagai bukti dan sebagai bahan untuk menulis hasil wawancara secara lebih jelas dan lengkap

Kondisi Industri Asuransi CAR Saat Ini

Pertanyaan mengenai kondisi industri asuransi CAR ditujukan untuk mengetahui bagaimana pandangan dari para informan mengenai kondisi industri asuransi CAR saat ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, peneliti mendapat jawaban yang seragam, yaitu kondisi industri asuransi CAR saat ini dapat dikatakan dalam kondisi yang baik. Hal tersebut dikarenakan adanya peningkatan kondisi ekonomi dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya saat pandemi dan pasca pandemi yang mengakibatkan tidak adanya pembangunan gedung dan infrastruktur.

Jika ingin Indonesia menjadi negara maju, maka pembangunan infrastruktur di pelosok-pelosok daerah harus terus dilakukan. Saat ini pemerintah sedang memfokuskan pembangunan infrastruktur baik di pulau Jawa maupun di luar pulau Jawa. Terlebih lagi saat ini pemerintah sedang ada proyek Ibu Kota Negara Baru (IKN) di Kalimantan sehingga membutuhkan pembangunan gedung dan infrastruktur yang mana akan membutuhkan perlindungan atas risiko-risiko yang mungkin terjadi selama pembangunan. Oleh karena itu asuransi CAR sangat dibutuhkan saat ini

Penempatan Risiko Asuransi CAR ke Perusahaan Asuransi oleh PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker

Temuan penelitian yang telah peneliti jabarkan di atas akan peneliti rangkum guna menarik kesimpulan. Pembahasan akan dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Pertanyaan penelitian yang pertama yaitu bagaimana proses penempatan risiko asuransi CAR ke perusahaan asuransi oleh PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker dapat dijawab dengan menganalisis jawaban dari para informan. Berdasarkan jawaban dari informan DS dan ER mengenai proses penempatan risiko asuransi CAR, sebenarnya didapatkan jawaban yang seragam, yaitu sama-sama menjawab bahwa penempatan risiko asuransi CAR memiliki alur atau *flow* yang sama seperti penempatan risiko asuransi lainnya ke perusahaan

asuransi.

Terkait metode penempatan risiko asuransi CAR, informan DS dan ER memiliki jawaban yang seragam, yaitu asuransi CAR umumnya ditempatkan di beberapa perusahaan asuransi atau biasa disebut *co-insurance* dikarenakan nilai pertanggungannya yang besar. Informan ER menjelaskan mengenai *co-insurance*, dimana risiko asuransi CAR dinilai dari nilai pertanggungan (*sum insured*) dan kapasitas perusahaan asuransinya. Jika nilai proyeknya besar, maka kemungkinan besar akan ditempatkan di beberapa perusahaan asuransi (*co-insurance*). Jika perusahaan asuransi memiliki kapasitas terbatas, maka perusahaan asuransi pun akan mengambil bagian dalam beberapa prosentase saja sehingga dilakukan *co-insurance*.

Waktu yang dibutuhkan dalam proses penempatan risiko asuransi CAR ke perusahaan asuransi tidak dapat dipastikan berapa lamanya, tergantung dari kompleksitas nilai pertanggungan dan risikonya. Mulai dari seminggu, sebulan bahkan sekitar dua bulan.

Proses penempatan risiko asuransi CAR di PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker dilakukan sesuai SOP secara umum yang ada, berdasarkan pengalaman yang ada serta memperhatikan syarat dan ketentuan khusus, diantaranya adalah:

1. Perusahaan asuransi tersebut harus memiliki pengalaman atau spesialisasi di bidang asuransi CAR
2. Perusahaan asuransi harus memiliki kapasitas yang cukup baik secara *facultative* maupun *treaty*
3. Perusahaan asuransi memiliki izin Otoritas Jasa Keuangan (OJK)
4. Perusahaan asuransi tidak dalam permasalahan hukum
5. Perusahaan asuransi memiliki *back up* reasuransi yang *reliable*, dikarenakan dengan adanya *back up* dari reasuransi, perusahaan asuransi tersebut menunjukkan kredibilitas. Biasanya di PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker selalu menanyakan siapa *back up* reasuransinya, baik yang lokal maupun non lokal
6. Perusahaan asuransi memiliki tenaga ahli (*underwriter*) dan kompetensi dalam

penanganan risiko CAR. Misalnya untuk risiko *wet risk*, yaitu pekerjaan konstruksi yang menyangkut pekerjaan di area basah dan berair (misalnya pekerjaan jembatan, pembuatan waduk dan saluran irigasi), karena tidak semua perusahaan asuransi memiliki pengalaman bersedia menjamin risiko tersebut

Proses penempatan risiko asuransi CAR ke perusahaan asuransi oleh PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker adalah sebagai berikut:

1. Tertanggung mengirim email meminta ke PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker untuk mencarikan *cover* CAR.
2. Setelah mendapat email dari tertanggung dan data-data proyek, PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker membuat *quotation slip* atau penawaran yang sesuai dengan kebutuhan tertanggung kepada beberapa perusahaan asuransi. Apabila diperlukan survei ke lokasi, PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker dan perusahaan asuransi akan merencanakan dan melakukan survei tersebut.
3. Setelah mendapat balasan dari perusahaan asuransi terkait *quotation slip*, PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker memberitahukan kepada tertanggung, apakah setuju atau tidak dengan harga dan proteksi seperti itu dalam bentuk *quotation slip*.
4. Jika tertanggung tidak setuju, maka didiskusikan kembali dengan perusahaan asuransi. Biasanya yang didiskusikan adalah soal tawar menawar premi, *term and condition*, *deductible*, klausula dan lain-lain.
5. Jika tertanggung setuju, tertanggung memberitahukan PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker kemudian PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker akan membuat *placing slip* kepada perusahaan asuransi.
6. Perusahaan asuransi akan menerbitkan dokumen polis dan *debit note* penagihan premi ke PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker.
7. Polis yang diterima dari perusahaan asuransi, akan diperiksa terlebih dahulu baik isi maupun kelengkapannya apakah sudah sesuai dengan *placing slip* atau tidak. Setelah lengkap, PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker akan mengirimkan dokumen polis

asuransi beserta tagihan premi (*debit note*) kepada tertanggung.

8. Berdasarkan dokumen *debit note* yang sudah dikirim, bagian keuangan melakukan penagihan premi kepada tertanggung sesuai batas waktu yang ditentukan dan segera memproses pembayaran premi kepada perusahaan asuransi segera setelah pembayaran premi diterima dari tertanggung.

Proses Fasilitasi Penyelesaian Klaim Asuransi CAR oleh PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, peneliti telah merangkum jawaban-jawaban dan selanjutnya akan membahasnya untuk mengetahui bagaimana proses fasilitasi penyelesaian klaim asuransi CAR oleh PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker.

Terkait proses fasilitasi penyelesaian klaim asuransi CAR, PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker sudah melakukan prosesnya dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat bahwa proses atau langkah-langkahnya mengikuti *Standar Operating Procedure (SOP)*, yaitu:

1. PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker menerima laporan klaim dari tertanggung baik secara lisan maupun tertulis
2. Mencatat semua aktivitas penanganan klaim dari awal sampai akhir dalam dokumen kronologi file
3. Memeriksa isi polis guna menentukan liabilitas polis. Jika penyebabnya dijamin, selanjutnya adalah memeriksa status pembayaran premi, apakah sudah dibayar atau masih terdapat *outstanding*
4. Jika penyebab tidak dijamin dalam polis, selanjutnya adalah konfirmasi ke bagian teknik dan mengirim surat penolakan kepada tertanggung dengan menyebutkan alasannya.
5. Memeriksa status premi kembali, jika belum lunas maka akan dilakukan penagihan kepada tertanggung
6. Membuat laporan klaim secara tertulis kepada perusahaan asuransi

7. Mengirim permintaan dokumen pendukung klaim secara tertulis ke tertanggung
8. Melakukan survei ke lokasi bersama dengan perusahaan asuransi (apabila diperlukan)
9. Menghubungi tertanggung atau mengirimkan email reminder terkait permintaan dokumen agar segera dilengkapi
10. Jika dokumen yang diperlukan masih belum lengkap, maka akan dilakukan *follow-up* kembali secara berkala
11. Setelah dokumen pendukung diterima dari tertanggung, dilakukan pemeriksaan sebelum diserahkan ke perusahaan asuransi
12. Setelah dokumen dinyatakan cukup dan penyebabnya dijamin polis, dokumen dikirim ke perusahaan asuransi
13. Setelah menerima dan mempelajari dokumen dari PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker, perusahaan asuransi akan mengirimkan Surat Perintah Ganti Rugi (SPGR) atau *Proposed Adjustment*
14. PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker akan mempelajari *Proposed Adjustment* sebelum diserahkan kepada tertanggung. Apabila terdapat ketidaksesuaian dalam hal jumlah ganti rugi atau jaminan polis, bagian klaim akan mengajukan banding atau keberatan kepada perusahaan asuransi
15. Setelah dipelajari dan dianggap cukup, *Proposed Adjustment* dikirimkan kepada tertanggung dan meminta persetujuan tertanggung, nomor rekening dan mengisi *Discharge Form*
16. Setelah menerima persetujuan, nomor rekening dan *Discharge Form* dari tertanggung maka diteruskan ke perusahaan asuransi guna proses pembayaran
17. Menerima bukti transfer dari perusahaan asuransi
18. Mengirim bukti transfer dari perusahaan asuransi ke tertanggung
19. Klaim dinyatakan selesai

Proses Fasilitasi Penyelesaian Klaim Asuransi CAR oleh PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker

Dalam setiap proses klaim yang dilakukan, tidak jarang ditemukan kendala, baik kendala internal maupun kendala eksternal. Begitu pun di PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker dalam melakukan pekerjaannya, terutama dalam hal proses penempatan risiko asuransi ke perusahaan asuransi dan proses fasilitasi penyelesaian asuransi CAR. Setelah melakukan wawancara dengan para informan, peneliti mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker, baik dalam proses penempatan risiko asuransi CAR ke perusahaan asuransi maupun saat proses fasilitasi penyelesaian klaim asuransi CAR.

Kendala yang dihadapi PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker dalam proses penempatan risiko asuransi CAR dapat dibagi menjadi kendala internal dan kendala eksternal.

1. Kendala Internal

- a. Menyatukan *term and condition* yang berbeda-beda dari perusahaan asuransi
Seperti yang sudah diuraikan sebelumnya, bahwa asuransi CAR merupakan asuransi yang memiliki jumlah nilai pertanggungan yang cukup besar, sehingga memerlukan *back-up* dari beberapa perusahaan asuransi atau biasa disebut *co-insurance*. PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker terkadang mengalami kendala dalam hal menyatukan *term and condition* dari para *member* dan *leader* guna mengakomodir semua kepentingan.

2. Kendala Eksternal

- a. Kapasitas perusahaan asuransi
Kapasitas perusahaan asuransi dapat menjadi kendala dalam proses penempatan risiko asuransi CAR, dikarenakan ketika sebuah proyek nilai pertanggungannya sangat besar sedangkan perusahaan asuransi tersebut tidak memiliki kapasitas yang

besar, maka PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker harus mencari beberapa perusahaan asuransi lainnya yang memiliki kapasitas besar juga guna mem-*back-up* risiko proyek tersebut.

b. Tanggapan perusahaan asuransi

Dalam penempatan risiko asuransi CAR bergantung pada tanggapan perusahaan asuransi, ada yang cepat merespon ada juga yang butuh waktu dalam menanggapi. Jika lama dalam menanggapi, maka PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker butuh waktu lebih lama untuk mendapatkan kepastian.

c. Tenaga ahli yang berbeda

Ada tidaknya tenaga ahli di perusahaan asuransi, cukup berpengaruh dalam proses akseptasi. Apabila tersedia tenaga ahli (*underwriter*), maka akan mempermudah prosesnya dan mempercepat pengiriman informasi kepada broker. Demikian pula sebaliknya.

d. Catatan Klaim (*Claim History*)

Salah satu yang menjadi kendala dalam penempatan risiko asuransi CAR adalah catatan klaim dari tertanggung. Umumnya semakin besar kuantitas dan nilai klaim, akan menyulitkan perusahaan asuransi untuk menerima risiko tersebut, terlebih apabila tidak ada tindak pencegahan.

e. Perusahaan asuransi sudah tidak fokus di lini bisnis CAR

Setiap broker asuransi memiliki perusahaan asuransi rekanan, termasuk PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker. Ketika perusahaan asuransi rekanan tersebut sudah tidak berfokus pada jenis asuransi tersebut termasuk CAR, maka akan menjadi kendala bagi PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker sehingga perlu mencari perusahaan asuransi lainnya yang memiliki fokus di bidang CAR.

f. Hingga batas waktu yang diminta tertanggung faktanya tidak mendapatkan *back-up* 100% dari perusahaan asuransi

Meskipun diketahui terdapat sejumlah kendala dalam proses penempatan risiko asuransi CAR, namun PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker dapat mengatasi kendala-kendala tersebut dengan baik. Khususnya untuk kendala yang bersumber dari luar atau kendala eksternal, hal tersebut dikarenakan PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker selalu melakukan *follow-up* dan *follow through* ke perusahaan asuransi untuk menindaklanjuti dan mengikuti perkembangan atas kendala-kendala tersebut. Seperti dalam halnya perusahaan asuransi tersebut lambat dalam menanggapi, maka PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker akan terus mem-*follow up* dan *follow through* untuk mengingatkan sehingga perusahaan asuransi dapat menanggapi lebih cepat. PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker juga mengajak rapat bersama antara tertanggung dan perusahaan asuransi sehingga diperoleh suatu kesepahaman dan pengertian mengenai hal-hal yang menghambat suatu proses akseptasi sehingga penutupan bisa berjalan dengan baik dan efisien.

Selanjutnya adalah kendala-kendala yang dihadapi dalam proses fasilitasi penyelesaian klaim. Berdasarkan jawaban yang peneliti dapatkan saat melakukan wawancara, informan AR menyebutkan kendala yang berasal dari luar atau kendala eksternal, yaitu:

1. Kurangnya kerja sama dari tertanggung

Dalam proses fasilitasi penyelesaian klaim, kerja sama atau sikap kooperatif dari tertanggung sangat dibutuhkan guna menyelesaikan klaim dengan cepat. Namun terkadang tertanggung kurang bekerja sama, misalnya tertanggung belum melunasi premi saat jatuh tempo dan menunda-nunda pembayaran premi, menunda jadwal survei klaim sehingga proses penyelesaian klaim dapat menjadi lebih lama dari seharusnya.

2. Pengumpulan dokumen

Proses fasilitasi penyelesaian klaim erat kaitannya dengan dokumen pendukung. Tertanggung harus melengkapi dokumen pendukung yang diminta perusahaan asuransi. Namun seringkali tertanggung membutuhkan waktu cukup lama dalam pengumpulan dokumen atau tidak semua dokumen diberikan atau informasinya kurang jelas sehingga perlu bolak-balik menanyakan kelengkapan dan memintakan kejelasan dokumen

tersebut kepada tertanggung. Salah satu contoh apabila tertanggung tidak lagi menyimpan *incoive* pembelian barang yang sudah lama sehingga menyulitkan proses klaim.

Dengan kendala-kendala yang ada, PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker tetap dapat memfasilitasi penyelesaian klaim dengan baik dan selalu mengusahakan agar klaim dapat selesai dengan cepat. Cara mengatasi kendala tersebut yaitu PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker selalu bekerja sama dengan tim, saling diskusi internal maupun eksternal dengan perusahaan asuransi, *loss adjuster* dan tertanggung. Juga saling bertanya dan saling *sharing* serta mengirimkan pengingat (*reminder*) kepada tertanggung secara berkala untuk melengkapi dokumen klaimnya.

PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker memiliki tips-tips agar terus dapat mendapatkan bisnis asuransi CAR, tips-tipsnya adalah selalu kerja keras, cepat dan dapat diandalkan untuk kebaikan klien serta menjaga hubungan baik dengan tertanggung maupun perusahaan asuransi. Berdasarkan tips-tips tersebut juga menunjukkan bahwa PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker selalu berusaha yang terbaik untuk membantu klien. Dengan tips-tips tersebut juga menunjukkan bahwa apapun kendala yang dihadapi, PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker akan selalu membantu menyelesaikan kendala-kendala tersebut.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Setelah pembahasan yang peneliti uraikan sebelumnya, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker menjalankan proses penempatan risiko asuransi CAR sesuai dengan *Standar Operating Procedure (SOP)*. PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker bekerja sama dengan beberapa perusahaan asuransi rekanan yang memiliki kapasitas memadai untuk menutup risiko proyek besar. Proses ini

melibatkan evaluasi yang cermat terhadap kompleksitas pekerjaan, nilai pertanggungan dan faktor risiko lainnya seperti *wet risk*, dengan waktu penempatan yang bervariasi antara satu minggu hingga dua bulan. Syarat utama bagi perusahaan asuransi rekanan termasuk memiliki pengalaman di bidang asuransi CAR, memiliki kapasitas yang cukup, memiliki izin dari OJK, adanya dukungan reasuransi yang kredibel dan adanya tenaga ahli (*underwriter*) yang kompeten dalam asuransi CAR. Proses ini meliputi pengiriman data proyek, pembuatan *quotation slip*, negosiasi antara tertanggung dan perusahaan asuransi, hingga penerbitan dan pemeriksaan dokumen polis serta penagihan premi kepada tertanggung. Dokumen-dokumen yang diperlukan termasuk dokumen kontrak, *Bill of Quantity (BQ)*, laporan uji tanah, gambar proyek, dan metode pekerjaan yang akan dilakukan.

2. PT. Fred Marius Sabini *Insurance Broker* menjalankan proses fasilitasi penyelesaian klaim asuransi CAR dengan baik, mengikuti *Standar Operating Procedure (SOP)* yang ada. Proses ini mencakup penerimaan laporan klaim, pemeriksaan polis, pengumpulan dan verifikasi dokumen, serta komunikasi intensif dengan tertanggung dan perusahaan asuransi untuk memastikan klaim ditangani secara efisien. Dokumen klaim asuransi CAR yang dibutuhkan yaitu surat tuntutan klaim dan nilainya, surat kronologis kejadian kerugian, foto-foto atau dokumentasi kerugian, bukti pembayaran premi, surat kontrak perjanjian, *Bill of Quantity (BQ)* atau Rancangan Anggaran Biaya (RAB), gambar konstruksi (*layout* dan denah tampak atas, bawah dan samping), surat penawaran kontraktor untuk memperbaiki kerusakan, surat Perintah Kerja (SPK), kwintansi-kwitansi perbaikan, dokumentasi foto selesainya perbaikan kerusakan. Waktu yang dibutuhkan dalam proses fasilitasi penyelesaian asuransi CAR ini sama halnya dengan proses penempatan risiko ke perusahaan asuransi, yaitu bervariasi tergantung dari penyebab klaimnya dan kompleksitas masalah, nilai kerugian, kelancaran dokumen dan lain-lain. Sejauh ini tertanggung merasa puas dengan fasilitas penyelesaian klaim asuransi CAR yang diberikan.

3. Terdapat kendala internal maupun eksternal yang dihadapi PT. Fred Marius Sabini Insurance Broker dalam proses penempatan risiko asuransi CAR dan fasilitasi penyelesaian klaim. Kendala internal meliputi kesulitan menyatukan syarat dan ketentuan dari beberapa perusahaan asuransi dalam *co-insurance*. Kendala eksternal mencakup kapasitas yang terbatas pada perusahaan asuransi, tanggapan yang lambat, kurangnya tenaga ahli, catatan klaim tertanggung, dan perusahaan asuransi yang sudah tidak fokus pada bisnis CAR.

Dalam penyelesaian klaim, kendala eksternal yang dihadapi adalah kurangnya kerja sama dari tertanggung dan kesulitan dalam pengumpulan dokumen pendukung klaim.

REFERENSI

- Acmad, Wildan. 2018. "Fasilitasi Pembinaan Pemasaran Produk Ukm Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Kebumen." [Skripsi]. Universitas Islam Indonesia.
- Anon. n.d.-a. "Kitab Undang-Undang Hukum Dagang/Buku Kesatu/Bab IX." <https://id.wikisource.org/>.
- Anon. n.d.-b. "Wording Policy Contractor All Risk Munich Re Bilingual."
- Arta, I. Putu Sugih, et al. 2021. *Manajemen Risiko Tinjauan Teori Dan Praktis*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Awaloedin, Mulawarman and Winata, I Nyoman. 2023. *Prospek Pialang Asuransi Dan Bekerja Di Perusahaan Pialang Asuransi Sebagai Industri Penunjang Asuransi*. Vol 2 No 4. <https://doi.org/10.59025/js.v2i4.143>
- Ayat, Syafri. 2012. *Pengantar Asuransi Prinsip-Prinsip Dan Praktik Asuransi*. Jakarta: STMA Trisakti.
- Darmawi H. 2016. *Manajemen Risiko*. Jakarta: Bumi Aksara

- Freddy Pieloor, A et al. 2018. *Pialang Asuransi dari A ke Z Temukan Manfaat Berasuransi Melalui Pialang*. Jakarta: APPARINDO
- Hansen, Seng. 2015. *Manajemen Kontrak Konstruksi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Hudalah, Delik and Sujarto, Djoko. 2014. Pengantar Proses Perencanaan. Jakarta: Univeritas Terbuka. Tersedia pada <https://repository.ut.ac.id/4257/>
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. 2022. "Percepat Penyelesaian Pembangunan Infrastruktur, Program Kerja Kementerian PUPR Tahun 2023 Fokus pada 5 Prioritas" (diakses 30 September 2023). Tersedia pada: <https://Pu.Go.Id/>.
- Milles, Matthew B, A. Michael Huberman, Saldana Johnny. 2014. *Qualitative Data Analysis*. Amerika: SAGE Publication
- Muhlis, Windiasari ML. 2021. *Statistik Konstruksi 2021*. Jakarta: BPS-Statistic Indonesia
- Otoritas Jasa Keuangan. 2014. "Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian." (diakses 13 November 2023). Tersedia pada: <https://Ojk.Go.Id>.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2016. *Ebook Seri 4 Perasuransian Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Purnomo, Afrianto Budi. 2012. "Pengelompokkan Asuransi Engineering." (diakses 1 Desember 2023). Tersedia pada: <https://www.Akademiasuransi.Org/>
- Siyoto, Sandu, and Muhammad Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media.
- Yuniastuti, W. 2022. *Konstruksi Dalam Angka*. Jakarta: BPS-Statistic Indonesia
- Hansen, Seng. 2015. *Manajemen Kontrak Konstruksi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.