



## PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI JIWA MENURUT KLAIM *EX-GRATIA*

Rheza Imadasari 

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*

Diterima Agustus 2013

Disetujui September 2013

Dipublikasikan Oktober

2013

*Keywords:*

*Life Insurance, Claims Ex-Gratia, Claims Settlement*

### Abstrak

Perusahaan asuransi jiwa menawarkan proteksi bagi kehidupan manusia yang bertujuan untuk memberikan rasa aman dan nyaman serta memberikan solusi yang tepat untuk mengatasi resiko. Kemudahan dalam penyelesaian klaim asuransi juga menjadi unggulan tiap perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelesaian klaim asuransi menurut klaim *Ex-Gratia* di AIA Financial Agency Semarang serta untuk mengetahui dasar penentuan pemberian besaran santunan pada klaim *Ex-Gratia* di AIA Financial Agency Semarang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara dengan teknik keabsahan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa AIA Financial Agency Semarang masih memberikan santunan kepada ahli waris walaupun syarat dalam penyelesaian klaim kurang terpenuhi dan tidak dijamin dalam polis. Pemberian santunan tersebut berdasarkan itikad baik dari perusahaan mengingat adanya SOP di mana secara intern perusahaan harus menjaga nama baik dalam menjalankan usaha di bidang perasuransian. Simpulan dari penelitian ini yaitu perusahaan asuransi masih memberikan uang santunan kepada ahli waris sebesar 50% dari total premi yang sudah dibayarkan oleh tertanggung semasa hidupnya serta adanya itikad baik dari perusahaan asuransi untuk menjaga kepercayaan nasabah.

### Abstract

Life insurance companies offer protection to human life that aims to provide security and comfort as well as provide the right solution to overcome the risks. Ease in settlement of insurance claims also be featured each company. The purpose of this study was to determine the settlement of insurance claims according to claim AIA Ex-Gratia in Semarang and Financial Agency to determine the basis for determining the amount of compensation on claims administration Ex-Gratia in AIA Financial Agency Semarang. The approach used in this study is a socio-juridical. Data collection techniques are interviews with the validity of the technique of triangulation. The results showed that the AIA Financial Agency Semarang still provide compensation to the heirs, although conditions in the settlement of claims less fulfilled and not guaranteed in the policy. Granting compensation is based on the good faith of the company in light of the internal SOP where companies have to maintain a good reputation in doing business in the area of insurance. Conclusions from this research that the insurance companies are still giving money compensation to the heirs of 50% of the total premi paid by the insured during his lifetime as well as the good faith of the insurance company to maintain customer confidence.

© 2013 Universitas Negeri Semarang

 Alamat korespondensi:

Gedung C4 Lantai 1 FH Unnes

Kampus Sekaran, Gunung Pati, Semarang, 50229

E-mail: rhezaimadasari@yahoo.com

ISSN 2252-6536

## PENDAHULUAN

Kehidupan manusia penuh dengan resiko, baik resiko yang menyerang harta benda maupun resiko kesehatan yang berhubungan dengan jiwa. Banyak perusahaan asuransi yang menawarkan proteksi bagi kehidupan manusia yang bertujuan untuk memberikan rasa aman dan nyaman dalam menjalani aktivitas tanpa harus dibebani oleh adanya resiko yang sewaktu-waktu bisa datang menyerang. Pada asuransi jiwa, besarnya santunan (claim) tergantung atas iuran (premi) masing-masing orang yang membeli produk asuransi tersebut, dan sesuai dengan perjanjian yang terdapat di dalam kontrak. (Nova Novridawati, 2010:1). Perjanjian asuransi ada sejak kata sepakat dari pihak tertanggung sebagai pemegang polis dengan pihak penanggung atau perusahaan asuransi jiwa, perjanjian pertanggungan itu bersifat konsensual. Substansi polis tunduk pada ketentuan-ketentuan tentang pertanggungan (asuransi) yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) dalam hal ini Pasal 302 sampai dengan Pasal 308 KUHD. Dengan terbitnya polis itu berarti serta merta konsumen tunduk pada ketentuan/syarat-syarat umum polis.

Perjanjian adalah suatu perhubungan hukum (mengenai kekayaan harta benda) antara dua orang, yang satu diberikan hak untuk menuntut sedangkan yang lain diwajibkan memenuhi tuntutan itu. (R. Subekti, 1978:101). Perjanjian asuransi terjadi karena ada dua belah pihak yang saling mengikatkan diri, namun perlu diketahui juga untuk pihak tertanggung pada awal perjanjian mengenai pembayaran klaim asuransi bisa berdasarkan klaim murni dan klaim *Ex-Gratia*, pembayaran klaim murni dilakukan oleh perusahaan asuransi apabila prosedur klaim telah memenuhi persyaratan dan dilampiri oleh dokumen pendukung yang lengkap. Sedangkan klaim *Ex-Gratia* merupakan pembayaran klaim atas suatu resiko yang dijamin dalam polis, namun berdasarkan kenyataan yang sebenarnya kondisi yang tercantum dalam polis kurang memenuhi persyaratan teknis yang diperlukan. Biasanya

hal ini terjadi pada riwayat kesehatan tertanggung, terkadang riwayat kesehatan berbeda dengan kondisi yang diterangkan dalam polis pada awal perjanjian. Permasalahan ini mampu memperlambat proses penyelesaian klaim asuransi jiwa yang telah diajukan.

Penyelesaian klaim asuransi jiwa baik secara murni maupun secara *Ex-Gratia* harus memperhatikan prosedur yang telah tercantum dalam polis, karena polis merupakan akta perjanjian yang telah disepakati antara kedua belah pihak yang di dalamnya mengatur mengenai ketentuan dalam penyelesaian klaim asuransi jiwa. Klaim *Ex-Gratia* merupakan penyelesaian klaim asuransi jiwa yang didasarkan atas adanya hubungan baik antara kedua belah pihak yang saling mengikatkan diri. Pembayaran klaim *Ex-Gratia* memang tidak dalam jumlah yang sepenuhnya, namun penyelesaian klaim asuransi jiwa masih tetap bisa berjalan dan ahli waris masih bisa menerima manfaat dari uang santunan yang diberikan oleh perusahaan asuransi sebagai penggantian premi yang sudah dibayarkan oleh tertanggung semasa hidupnya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis sosiologis yang memberikan kerangka pembuktian atau kerangka pengujian untuk memastikan suatu kebenaran. Pada penelitian ini yang diteliti adalah data primer yang diperoleh langsung dari sumber pertama yakni warga masyarakat melalui penelitian. Wawancara dilakukan dengan Pimpinan AIA, Agen AIA, dan Nasabah AIA, sedangkan data sekunder berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Teknik pengolahan yang digunakan adalah studi dokumentasi dan wawancara. Kemudian dianalisis menggunakan metode kualitatif yang menghasilkan data deskriptif analisis yaitu hasil dari apa yang dinyatakan oleh responden secara lisan maupun tertulis serta tingkah laku nyata yang diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh. (Soerjono Soekanto, 1986:20). Keabsahan data atau

validitas data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. (Lexy J. Moleong, 2001:178).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penyelesaian klaim asuransi baru bisa dilakukan apabila tertanggung telah meninggal dunia karena dalam perjanjian asuransi jiwa, jiwa seseorang yang dipertanggungjawabkan. Klaim bisa diajukan oleh ahli waris maupun pihak yang ditunjuk dalam polis. Tertanggung akan mendapatkan uang pengembalian dari perusahaan asuransi sesuai dengan yang sudah disepakati dalam perjanjian apabila tertanggung masih hidup dalam masa asuransi yang telah ditentukan. Pembayaran klaim yang dilakukan oleh Asuransi Jiwa AIA Financial berupa :

- ✓ Pembayaran klaim murni, yaitu pembayaran klaim karena klaim tersebut telah memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan dan dilampiri dengan dokumen pendukung yang lengkap.
- ✓ Pembayaran klaim *Ex-Gratia*, yaitu pembayaran klaim atas suatu resiko yang tidak dijamin dalam polis, namun berdasarkan kondisi yang tercantum dalam polis yang sebenarnya kurang memenuhi persyaratan teknis yang diperlukan. Pembayaran klaim tetap dilakukan dengan mengingat adanya hubungan baik antara pihak tertanggung dan penanggung, namun dalam jumlah yang tidak sempurna.

Biasanya yang sering terjadi dalam penyelesaian klaim *Ex-Gratia* dalam hal ketidaklengkapan dokumen dari Rumah Sakit seperti halnya *medical record* yang memang harus ada, dan biasanya dari pihak Rumah Sakit tidak dengan mudah bisa mengeluarkan *medical record* dalam waktu yang singkat. Penyelesaian klaim asuransi jiwa semua ditangani oleh ahli waris dan pihak asuransi karena tertanggung sudah meninggal dunia. Ada hal-hal yang memang kurang dipahami oleh ahli waris dalam pengurusan klaim tersebut namun pihak asuransi tetap akan membantu bagaimana proses penyelesaiannya walaupun terkadang banyak hal yang perlu diselesaikan seperti halnya nama ahli waris itu sendiri terkadang

penulisan nama yang terdapat di polis dan diidentitas ahli waris sering kali berbeda, hal tersebut juga menghambat penyelesaian klaim asuransi karena perbedaan penulisan nama bisa menyebabkan kurang sahnya penyelesaian klaim asuransi jiwa. Untuk itu pihak asuransi biasanya memberikan solusi dan tenggang waktu untuk ahli waris agar menyiapkan identitas yang lain selain KTP seperti ijasah sekolah dan kartu keluarga yang bisa memperkuat kedudukannya sebagai ahli waris, dan yang paling riskan dalam penyelesaian klaim asuransi adalah mengenai riwayat kesehatan tertanggung, apabila dalam penyelesaian klaim asuransi jiwa ternyata didapat perbedaan riwayat kesehatan tertanggung dengan apa yang telah tercantum dalam polis maka bisa dimungkinkan uang pertanggungan tidak bisa diterima oleh ahli waris, karena riwayat kesehatan dari tertanggung pada saat pertama mendaftar sebagai nasabah asuransi sudah diisikan dalam SPA yang ditandatangani sendiri oleh tertanggung. Keadaan tersebut yang bisa menghambat penyelesaian klaim asuransi jiwa bahkan pengajuan klaim asuransi jiwa tidak bisa terselesaikan atau ditolak oleh perusahaan asuransi. Prakteknya perusahaan asuransi masih memberikan jalan untuk nasabah atau ahli waris agar masih bisa mendapatkan uang santunan dengan penyelesaian klaim *Ex-Gratia* walaupun keadaan yang ada tidak dijamin dalam polis. Penyelesaian klaim *Ex-Gratia* di asuransi jiwa AIA Financial belum mempunyai aturan khusus untuk menetapkan kriteria pemberian santunan untuk ahli waris karena klaim *Ex-Gratia* merupakan kebijakan dari perusahaan dalam penyelesaian klaim asuransi jiwa. Penyelesaian klaim *Ex-Gratia* harus dilakukan oleh ahli waris secara langsung, syarat di dalam mengajukan klaim *Ex-Gratia* adalah sebagai berikut:

1. Syarat pengajuan klaim asuransi jiwa yang ada dalam polis kurang memenuhi.
2. Ada keadaan yang tidak dijamin dalam polis.
3. Membuat surat permohonan klaim *Ex-Gratia*.
4. Diajukan langsung oleh ahli waris.

Setelah persyaratan tersebut terpenuhi maka perusahaan akan memproses agar penyelesaian klaim *Ex-Gratia* bisa dilakukan dengan baik dari mulai prosedur hingga pembayaran klaim *Ex-Gratia*. Ketentuan yang perlu diperhatikan dalam pengajuan klaim *Ex-Gratia* yaitu:

1. Mengetahui isi dari polis asuransi.
2. Memahami ketentuan yang ada dalam polis.
3. Dokumen seperti polis, bukti pembayaran premi harus ada.
4. Mengajukan klaim asuransi jiwa kepada perusahaan secepatnya setelah terjadinya evenement.
5. Apabila prosedur tidak sesuai maka tanyakan kepada pihak asuransi bagaimana penyelesaian yang bisa diusahakan.

Perusahaan AIA Financial masih ingin selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya, nasabah maupun tertanggung dalam melakukan perjanjian asuransi juga perlu memperhatikan ketentuan dalam polis dalam mengajukan klaim, bisa jadi klaim yang akan diajukan oleh nasabah tidak dijamin dalam polis dan nasabah tidak mengetahui hal tersebut. Penyelesaian klaim *Ex-Gratia* merupakan jenis klaim meninggal dunia yang mana pengajuan klaim bisa dilakukan setelah meninggalnya tertanggung. Pengajuan klaim dapat dilakukan oleh ahli waris atau kuasa yang ditunjuk dengan melampirkan dokumen-dokumen yang diperlakukan sebagaimana yang tercantum dalam polis. Pada perusahaan asuransi biasanya ada unit klaim yang bertugas untuk mengurus semua peserta asuransi yang ingin mengajukan klaim. Unit klaim ini akan memeriksa arsip dan data base untuk mengetahui jumlah premi yang sudah dilunasi serta kondisi-kondisi yang lain. Asuransi Jiwa AIA Financial Agency Semarang ditentukan bahwa pemegang polis dapat mengajukan klaim secepatnya setelah terjadi evenement terjadi atau jika evenement tidak terjadi sampai masa pertanggung jawaban berakhir dengan batas maksimal dua tahun. Namun apabila klaim baru diajukan setelah lebih dari dua tahun, pihak perusahaan masih bisa

memberikan dispensasi jika ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, misalnya saja seorang ahli waris baru mengajukan klaimnya setelah empat tahun terjadinya evenement karena ahli waris tidak tahu sebelumnya kalau tertanggung mengikuti asuransi jiwa, maka dalam hal ini perusahaan asuransi akan memberikan dispensasi dan membayar santunan tersebut kepada ahli waris atau orang yang ditunjuk oleh tertanggung. Apabila seorang tertanggung atau pemegang polis akan mengajukan klaimnya, maka tertanggung harus memenuhi syarat-syarat sebagaimana telah ditentukan oleh AIA Financial Agency Semarang, apabila ada persyaratan yang kurang/tidak sesuai dengan ketentuan polis maka akan menghambat dalam pelaksanaan klaim asuransi, bahkan klaim asuransi yang diajukan bisa ditolak oleh perusahaan asuransi. Klaim *Ex-Gratia* merupakan klaim yang tidak dijamin dalam polis, dan bukan tanggung jawab perusahaan asuransi. Penyelesaian klaim tersebut merupakan kebijakan intern dari perusahaan, prosedur penyelesaian klaim *Ex-Gratia* ditentukan oleh perusahaan kepada ahli waris dengan proses sebagai berikut:

1. Ahli waris mengajukan klaim asuransi jiwa kepada perusahaan asuransi setelah terjadinya evenement sesuai prosedur yang telah ditentukan.
2. Perusahaan asuransi menerima pengajuan klaim dari ahli waris untuk diperiksa kelengkapan data. Apabila ada data yang tidak sesuai dengan prosedur penyelesaian klaim atau keadaan yang tidak dijamin dalam polis maka perusahaan akan mengirimkan surat penolakan pengajuan klaim asuransi.
3. Ahli waris mendatangi perusahaan asuransi untuk mendapat penjelasan dari penolakan klaim yang diterima, setelah petugas penyelesaian klaim menjelaskan dan ahli waris memahami keadaan yang tidak dijamin dalam polis maka pihak asuransi menyarankan kepada ahli waris untuk mengajukan permohonan klaim *Ex-Gratia*.
4. Ahli waris membuat surat permohonan klaim *Ex-Gratia* yang ditujukan kepada

management AIA Financial yang akan diteruskan kepada Presiden Direktur AIA Financial.

5. Setelah surat permohonan diterima oleh perusahaan asuransi AIA Financial maka ahli waris harus menunggu surat hasil keputusan dari management AIA Financial mengenai keputusan klaim *Ex-Gratia* disetujui atau tidak oleh perusahaan asuransi AIA Financial.
6. Apabila klaim *Ex-Gratia* disetujui maka pemberian santunan kepada ahli waris akan diproses dan segera dibayarkan kepada ahli waris sesuai ketentuan yang telah diberikan oleh perusahaan maka penyelesaian klaim asuransi antara ahli waris dan pihak penanggung telah selesai.
7. Apabila klaim *Ex-Gratia* ditolak maka perusahaan asuransi AIA Financial tidak akan memberikan uang santunan kepada ahli waris.

Asuransi berarti adanya dua pihak yang satu sebagai penanggung dan pihak yang lain sebagai tertanggung dari suatu peristiwa yang mungkin terjadi. (Kasmir,2008:292). Perjanjian asuransi sebenarnya mengatur kedua belah pihak antara tertanggung dan penanggung yang dituntut untuk mempunyai good faith atau itikad baik, sehingga perjanjian asuransi dapat dipastikan akan berjalan lancar, namun di dalam pelaksanaannya sering kali terjadi hambatan-hambatan, adapun hambatan yang dihadapi Asuransi Jiwa AIA Financial Agency Semarang dalam pelaksanaan klaim meninggal dunia seringkali memperlambat proses untuk penyelesaian klaim atau bahkan klaim tidak bisa diterima oleh perusahaan. Penyelesaian klaim *Ex-Gratia* bisa dimohonkan setelah adanya surat penolakan dari perusahaan asuransi, maka ahli waris berhak mempertanyakan status klaim yang masih bisa diselesaikan, untuk itu diadakanlah penyelesaian klaim *Ex-Gratia* oleh perusahaan asuransi sebagai pihak penanggung walaupun hal yang menyebabkan terjadinya evenement tidak dijamin dalam polis. Pedoman penyelesaian klaim *Ex-Gratia* tidak diatur khusus, namun perusahaan mempunyai kebijakan sesuai yang tercantum dalam SOP dan

juga adanya itikad baik dari perusahaan yang telah melakukan perjanjian pertanggungan dengan mengingat ketentuan dasar yang terdapat dalam KUH Perdata Pasal 1320 sampai Pasal 1329.

Pertimbangan perusahaan asuransi AIA Fianancial dalam penyelesaian klaim *Ex-Gratia* yaitu:

1. Itikad baik dari nasabah/tertanggung selama hidupnya yang telah memenuhi kewajiban kepada pihak penanggung untuk membayar premi dengan jumlah yang telah disepakati dalam polis.
2. Itikad baik dari ahli waris dalam menyelesaikan klaim.
3. Itikad baik dari perusahaan asuransi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah walaupun sebenarnya penyelesaian klaim *Ex-Gratia* bukan menjadi tanggung jawab perusahaan asuransi AIA Financial.
4. Perusahaan dalam menjalankan usaha peransuransian harus berpedoman pada SOP (Setandar Operasional Perusahaan).
5. Menghindari jalur hukum, apabila permasalahan masih bisa diselesaikan secara intern untuk menjaga nama baik perusahaan.

Semua ahli waris mempunyai hak dari pemegang polis untuk menyelesaikan klaim asuransi jiwa, biasanya ahli waris kurang mengetahui secara jelas mengenai prosedur pengajuan klaim. Ada persyaratan yang kurang terpenuhi maupun hal lain yang menyebabkan penyelesaian klaim tidak bisa dilakukan secara murni, klaim inilah yang disebut klaim *Ex-Gratia* yang sebenarnya tidak menjadi tanggung jawab penanggung.

Uang santuan yang diterima oleh ahli waris dalam penyelesaian klaim *Ex-Gratia* memang tidak sesuai yang tercantum dalam polis, karena pada dasarnya penyelesaian klaim *Ex-Gratia* bukan menjadi tanggung jawab perusahaan, namun dalam penyelesaian klaim *Ex-Gratia* ini ahli waris masih bisa menikmati uang santunan yang diberikan oleh perusahaan asuransi AIA Financial. Dasar Perhitungan Pemberian uang santunan kepada ahli waris dalam penyelesaian klaim *Ex-Gratia* ditentukan melalui kebijakan serta dari pertimbangan

perusahaan asuransi AIA Financial berdasarkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pengisian Polis

Banyak tidaknya data yang tidak sesuai dengan yang ada dalam polis.

2. Pembayaran Premi

Pembayaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau tidak.

3. Perubahan Isi Polis

Apabila ada keadaan yang berubah dan belum dicantumkan dalam polis selama tertanggung masih hidup maka bisa dilakukan perubahan dalam polis.

Pertimbangan di atas yang menjadikan perusahaan menentukan berapa uang santunan yang masih bisa diterima oleh ahli waris dalam penyelesaian klaim *Ex-Gratia* di AIA Financial, jumlah uang santunan yang diberikan kepada ahli waris dalam klaim *Ex-Gratia* maksimal 50% dari total premi yang dibayarkan tertanggung semasa hidupnya. Penyelesaian klaim *Ex-Gratia* sebenarnya tidak diatur khusus dalam polis, namun penyelesaiannya hanya mengingat adanya hubungan baik antara kedua belah pihak yang saling mengikatkan diri.

## SIMPULAN

1) Penyelesaian klaim *Ex-Gratia* merupakan penyelesaian klaim yang sebenarnya tidak dijamin dalam polis dan bukan menjadi tanggung jawab perusahaan, namun di dalam pelaksanaannya perusahaan memberikan solusi agar ahli waris masih bisa menerima uang santunan dengan mengajukan surat permohonan klaim *Ex-Gratia* kepada perusahaan. Setelah permohonan klaim *Ex-Gratia* disetujui oleh perusahaan maka ahli waris berhak menerima uang santunan sebesar maksimal 50% dari total premi yang dibayarkan tertanggung semasa hidupnya.

2) Pemberian santunan klaim *Ex-Gratia* oleh perusahaan asuransi jiwa AIA Financial Agency Semarang kepada ahli waris berdasarkan pada Standar Operasional Perusahaan dan itikad baik dari perusahaan asuransi AIA Financial Agency Semarang. Hal itu dilakukan perusahaan untuk melayani dan menjaga kepercayaan nasabah AIA Financial Agency Semarang serta adanya pertimbangan demi menjaga nama baik perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Moleong, Lexy. J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Soekanto, Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press. Jakarta.
- Subekti, R. 1978. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. PT. Intermasa. Jakarta.
- Nofridawati, Nova. 2010. *Premi Asuransi Jiwa Pada Akhir Tahun Kematian dan Pada Saat Kematian Terjadi*. Jurnal Matematika 1(2):79-84.
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pembinaan Dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasarakatan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1999 tentang Syarat Dan Tata Cara Pelaksanaan Hak Warga Binaan Pemasarakatan.