

PELAKSANAAN KLAIM ASURANSI PENGANGKUTAN BARANG TERHADAP JASA PENGANGKUTAN

THE APPLICATION OF GOODS INSURANCE CLAIM ON THE TRANSPORT SERVICES

Shafira Adzana M

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putro Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh – 23111
e-mail : safiraadzana@gmail.com

Rismawati

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putro Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111
e-mail : muzakkir@unsyiah.ac.id

Abstrak - PT. Asuransi Adira Dinamika belum bertanggung jawab sepenuhnya terhadap pembayaran klaim pengirim dari PT. JNE sebagai perusahaan pengangkutan. Penulisan ini bertujuan untuk menjelaskan syarat-syarat pelaksanaan klaim asuransi barang pada perusahaan jasa pengangkutan PT. JNE, hambatan-hambatan yang timbul dalam pengajuan klaim asuransi barang dan penyelesaian klaim Asuransi barang pada Perusahaan jasa pengangkutan. Data dalam penulisan jurnal ini diperoleh melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Berdasarkan hasil penelitian syarat-syarat klaim asuransi yaitu pengirim mengajukan klaim asuransi dan mengisi form klaim asuransi serta dokumen pendukung kepada JNE, JNE selanjutnya yang akan mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi Adira. Hambatan internal dalam proses klaim asuransi ialah pengirim tidak mengetahui tata cara klaim, tidak pernah diberitahukan mengenai waktu pengajuan klaim, tidak dapat berkoordinasi dengan perusahaan asuransi, dan klaim diajukan bukan oleh pengirim kemudian hambatan eksternal ialah proses klaim yang berbelit-belit dan klaim yang di bayar tidak penuh. Penyelesaian klaim yang di tolak oleh perusahaan asuransi menjadi tanggung jawab JNE sebagai perusahaan pengangkutan dan JNE hanya mengganti kerugian sebesar 10 kali ongkos kirim sebagaimana yang di atur di dalam peraturan asuransi dan klaim. Disarankan kepada JNE untuk merubah peraturan asuransi dan klaim bahwa perusahaan pengangkutan bertanggung jawab penuh sesuai dengan harga barang terhadap klaim asuransi barang yang rusak dan hilang.

Kata Kunci : Asuransi, Klaim, Pengangkutan.

Abstract - PT. Asuransi Adira Dinamika is not solely responsible for the payment of claims sender of PT. JNE as a transportation company. This research aims to explain the terms for applying insurance claims on the goods service company PT. JNE, obstacles that arise in the submission of insurance claims for goods and settlement of insurance claims for goods in the transportation services company. The data obtained on this writing was through library research and field research conducted by studying books that related to the issues discussed, and the applicable legislation, whereas field data conducted by interviewing a number of respondents and informants. According to research outcome of the insurance claim terms are the sender submits an insurance claim and fills out the insurance claim form and supporting documents to JNE, then JNE will submit the claim to the insurance of Adira Company. The internal obstacles in the process of insurance claims are that the sender does not know the procedure of the claim, never notified of the time of filing a claim, not able to coordinate with the insurance company, and the claims are not submitted by the sender, furthermore the external obstacles are convoluted claim process and claims that are not fully paid. The settlement of claims rejected by insurance companies is the responsibility of JNE as a transportation company and JNE only compensates 10 times the shipping cost as stipulated in the insurance and claims regulations. It is suggested to JNE to revise insurance regulations and claims that the transport company is fully responsible in accordance with the price of goods for insurance claims for damaged and lost goods.

Keywords : Claim, Insurance, Transport.

PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya suatu kegiatan pengiriman barang terhadap perusahaan pengangkutan barang, maka dapat terjadinya kemungkinan-kemungkinan risiko yang timbul dalam proses pengirimannya, baik dari segi karena kesalahan atau kelalaian pengirim maupun

terjadinya *overmacht* (keadaan memaksa). Risiko tersebut antara lain seperti hilangnya barang, rusaknya barang, atau musnahnya barang karena kesalahan atau kelalaian pengirim maupun karena *evenement* .

Untuk mengalihkan risiko diatas maka dapat dilakukan berbagai kegiatan salah satunya ialah asuransi. Asuransi merupakan suatu upaya untuk melindungi suatu barang dari peristiwa yang tidak dapat di jangkau. Dengan di asuransikan barang tersebut maka diberi perlindungan jika terjadi hilangnya barang, rusaknya barang, atau musnahnya barang.

Asuransi di Indonesia telah ditetapkan dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Pasal 1 angka 1 huruf a yaitu Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian dan kerusakan.

Pada perusahaan jasa pengangkutan barang PT. JNE mensyaratkan bahwa suatu barang dapat di asuransikan dengan syarat bahwa barang atau dokumen yang diatas 10 (sepuluh) kali ongkos kirim lebih baik untuk diasuransikan.¹ Apabila terjadi kehilangan barang, kerusakan barang, atau musnahnya barang maka barang yang di asuransikan tersebut dapat diajukan klaim.

Secara operasional, klaim yaitu proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut. Karena itu, wajib bagi pengelola untuk melakukan proses klaim secara cepat, tepat dan efisien.² Dalam penyelesaian klaim asuransi, masih terdapat kasus terjadinya keterlambatan atau penolakan pengajuan klaim oleh pihak penanggung. Namun pada praktiknya ada beberapa hal yang membuat proses pengajuan klaim membutuhkan waktu yang lama dalam penyelesaian klaim.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Untuk memperoleh data yang akurat dan lengkap, pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu diambil dari sebagian populasi yang di perkirakan dapat memberikan data dari objek yang diteliti dan dapat mewakili. Dari keseluruhan populasi dipilih responden dan informan yang diperkirakan dapat mewakili populasi. Responden dalam penelitian ini ialah *Human Resources Departement* PT. JNE, Divisi asuransi pengangkutan PT. Adira, dan 5

¹ www.jne.co.id/asuransi ,diakses pada tanggal 13 Juni 2019 pukul 15.10 wib.

²Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani Press,2004,hlm 293.

orang pengirim. Informan dalam penelitian ini adalah 5 (lima) orang penerima barang yang mengalami kerusakan dan kehilangan.

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penulisan jurnal ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Penelitian Lapangan (*field research*)

yaitu pencarian data dilakukan langsung di lapangan atau di lokasi penelitian.³ Dalam hal ini lokasi penelitian dilakukan di PT. JNE Cabang Banda Aceh.

b. Metode Penelitian Pustaka (*library research*)

Dilakukan untuk memperoleh bahan dan data sekunder dalam bentuk teoritis dengan cara menelaah buku-buku dan jurnal yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang dibahas, dan mempelajari peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Analisis data adalah data yang terkumpul, baik melalui penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif kemudian diuraikan secara deskriptif yaitu menjelaskan, menguraikan dan menggambarkan sesuai dengan kenyataan-kenyataan yang ditemukan dalam praktik dengan memaparkan hasil penelitian lapangan yang disertai uraian dasar hukum dan kesimpulan serta saran dari seluruh hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Syarat-syarat Pengajuan Klaim Asuransi Barang Pada Perusahaan Pengangkutan PT. JNE

Dalam pengajuan klaim, dilampirkan dokumen-dokumen sebagaimana yang di atur di dalam peraturan asuransi dan klaim angka 3 (tiga) pada PT. JNE. Dokumen tersebut merupakan syarat untuk pengajuan klaim. Adapun dokumen-dokumen untuk syarat pelaksanaan pengajuan klaim asuransi barang pada PT. JNE ialah:

1. faktur pembelian barang yang dikirim
2. resi yang asli.
3. Bukti resi asuransi.
4. KTP pengirim.
5. Mengisi Form Klaim yang di sediakan oleh JNE

³ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2007, hlm. 27.

Dokumen-dokumen ini harus diserahkan kepada pihak JNE maksimal 14 (empat belas) hari setelah adanya laporan permasalahan terhadap barang yang dikirim . Jika dokumen tersebut sudah lengkap maka akan diserahkan kepada Tim Asuransi JNE dan menghubungi JNE Pusat agar dilakukan proses analisa dan survey. Maka dari itu JNE Aceh berkoordinasi kepada tim JNE pusat mengenai klaim asuransi yang di ajukan oleh pengirim.

JNE Pusat menghubungi PT. Asuransi Adira sebagai perusahaan asuransi yang menanggung kerugian dalam proses pengangkutan barang. Prosedur pengajuan klaim asuransi di PT. Asuransi Adira Dinamika Multi Finance ialah *customer* dalam hal ini JNE dapat melaporkan klaim dengan datang ke kantor Adira atau dapat menghubungi *call center* Adira dalam waktu 5 (lima) hari setelah terjadinya kerugian. PT. JNE mensyaratkan bahwa pengajuan klaim di lakukan paling lambat 14 (empat belas) hari sedangkan PT. Asuransi Adira Dinamika mensyaratkan pengajuan klaim paling lambat 5 hari. Adanya ketidaksesuaian peraturan klaim yang di buat oleh PT. JNE dengan peraturan PT. Asuransi Adira sebagai penanggung. Jika pengajuan klaim lebih dari 5 hari, maka PT. JNE meminta perpanjangan waktu dan PT. Asuransi Adira memberikan perpanjangan waktu paling lama 20 hari kerja. ⁴ Namun dalam kasus ini belum di temukan pengirim mengajukan klaim lebih dari 5 hari. Setelah melaporkan pengajuan klaim, PT. JNE memiliki kewajiban mengisi form klaim yang disediakan oleh PT. Asuransi Adira Dinamika. Setelah mengisi Form klaim, maka tim asuransi PT. Asuransi Adira Dinamika akan menganalisa dan melakukan survey terhadap objek yang mengalami kerugian tersebut. Setelah hasil dari analisa dan survey sudah di nilai maka barulah di putuskan apakah klaim tersebut di terima atau di tolak.

Selanjutnya untuk menegaskan adanya bentuk – bentuk kerugian pengirim , dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.

Pengirim dan Jenis Barang yang Rusak dan Hilang Melalui Pengangkutan Udara Pada PT. JNE Kota Banda Aceh Tahun 2019

No	Konsumen	Jenis Barang	Jenis Service Pengiriman	Jenis Paking	Keterangan
1.	Oya	HP	YES	Kayu	Rusak
2.	Ika Collec-tion	Pakaian	REG	Plastik dan <i>Bubble</i>	Hilang

⁴ Nanda, *Customer Service*, PT. Asuransi Adira Dinamika, *Wawancara*, Tanggal 16 Desember 2019.

				<i>Wrap</i>	
3.	Ina Store	Etalase Makeup	REG	Kayu	Rusak
4.	Tummy De- sert	Makanan	OKE	<i>Bubble Wrap dan Box</i>	Rusak
5.	Suci Annisa	Power Bank	REG	Box	Rusak

Sumber : Data PT. JNE Kota Banda Aceh bulan Juni- November Tahun 2019

2. Hambatan-hambatan yang timbul dalam pengajuan klaim asuransi barang di PT. JNE

Setiap proses klaim asuransi barang tentu banyak terjadi hambatan selama proses berjalan nya klaim. Hambatan tersebut tidak hanya datang dari pihak pengirim barang saja bahkan dari pihak jasa pengangkutan juga mendapatkan berbagai macam hambatan. Hambatan terbagi menjadi 2 yaitu hambatan intern dan hambatan extern. Hambatan internal adalah hambatan yang berasal dari dalam. Hambatan internal yang timbul dalam pengajuan klaim asuransi barang ialah pengirim tidak pernah mengetahui tata cara klaim asuransi barang, pengirim tidak pernah diberitahukan mengenai waktu pengajuan klaim , penerima barang tidak dapat berkoordinasi langsung dengan perusahaan asuransi adira, penerima yang mengajukan klaim dan jenis paking barang yang tidak sesuai dengan barang. Hambatan eksternal ialah hambatan yang berasal dari luar. Hambatan eksternal yang timbul dalam pengajuan klaim asuransi barang ialah berbelit-belit dalam proses pelaksanaan klaim dan pembayaran klaim tidak sesuai dengan harga barang.

3. Proses penyelesaian klaim asuransi barang pada perusahaan jasa pengangkutan PT. JNE

Penyelesaian klaim yang seharusnya di gantikan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) kepada pengirim ialah:

Barang berupa HP seharga Rp. 1.800.000 (satu juta delapan ratus ribu rupiah) dengan biaya asuransi Rp.8.600 (delapan ribu enam ratus ribu rupiah) dan menggunakan service YES (Yakin Esok Sampai) seharga Rp.60.000 (enam puluh ribu rupiah) dari Banda Aceh ke Jakarta. Konsumen tersebut seharusnya mendapatkan pergantian Rp. 1.800.000 (satu juta delapan ratus ribu rupiah) sesuai dengan harga barang yang dikirim.

Tetapi JNE hanya mengganti seharga 10 kali ongkos kirim yakni sebesar Rp.600.000(enam ratus ribu rupiah) ⁵

Untuk barang baju seharga Rp. 4.400.000 (empat juta empat ratus ribu rupiah) dengan biaya asuransi Rp. 13.800(tiga belas ribu delapan ratus rupiah) dan menggunakan service pengiriman Regular seharga Rp.23.000 (dua puluh tiga ribu rupiah) dari Banda Aceh ke Medan dengan estimasi waktu 2-3 hari pengirim tersebut seharusnya mendapatkan pergantian seharga Rp.4.000.000 (empat juta empat ratus ribu rupiah) karena barang tersebut hilang dan tidak dapat di temukan. Tetapi, karena JNE bersikukuh bahwa barang tersebut sudah di terima karena keterangan di resi online menyatakan barang tersebut sudah diterima oleh penerima maka JNE tidak dapat menggantikan klaim tersebut . ⁶

Barang etalase makeup berbahan *acrylic* seharga Rp. 500.000 (lima ratus ribu rupiah) dengan biaya asuransi seharga Rp. 6.000 (enam ribu rupiah) dan menggunakan service pengiriman Regular seharga Rp.36.000(tiga puluh enam ribu rupiah) dari Banda Aceh ke Bandung dengan estimasi waktu sampai 2-4 hari seharusnya mendapatkan pergantian sebesar Rp.500.000 (lima ratus ribu rupiah) karena barang tersebut pecah. Tetapi JNE hanya membayar 10 kali ongkos kirim yaitu seharga Rp.360.000 (tiga ratus enam puluh ribu rupiah).⁷

Kemudian barang berupa makanan ringan yang hancur seharga Rp. 2.000.000 (dua juta rupiah) dengan biaya asuransi sebesar Rp. 9.000. (Sembilan ribu rupiah) dan menggunakan service pengiriman OKE (ongkos kirim ekonomis) seharga Rp.94.000 (Sembilan puluh empat ribu rupiah) dari Banda Aceh ke Palembang dengan estimasi waktu sampai 3-5 hari. Pengirim tersebut seharusnya mendapatkan pergantian sebesar Rp. 2.000.000 (dua juta rupiah) karena makanan yang dikirim hancur. Tetapi pengirim hanya mendapatkan pergantian 10 kali ongkos kirim sebesarRp.940.000 (Sembilan ratus empat puluh ribu rupiah).⁸

Barang berupa powerbank seharga Rp. 950.000 (Sembilan ratus lima puluh ribu rupiah) dengan biaya asuransi Rp.6.900(enam ribu Sembilan ratus ribu rupiah). Service pengiriman yang digunakan ialah Regular seharga Rp.50.000 (lima puluh ribu rupiah) dari Banda Aceh ke Bandar Lampung dengan estimasi sampai 2-3 hari. dan seharusnya

⁵ Oya, Pengirim (Barang Rusak), Pada PT. JNE, *Wawancara*, 25 November 2019.

⁶ Ika Collection, Pengirim (Barang Hilang), Pada PT. JNE, *Wawancara*, 27 November 2019.

⁷ Ina Store, Pengirim (Barang Rusak), Pada PT. JNE, *Wawancara*, 26 November 2019

⁸ Tummy Desert, Pengirim (Barang Rusak), Pada PT. JNE, *Wawancara*, 28 November 2019.

pengirim tersebut mendapatkan klaim ganti kerugian sebesar Rp.950.000(Sembilan ratus lima puluh ribu rupiah). JNE hanya menanggung sebanyak 10 kali ongkos kirim seharga Rp.550.000 (lima ratus lima puluh ribu rupiah).⁹

KESIMPULAN

Syarat-syarat mengajukan klaim asuransi pada PT. JNE ialah pengirim datang ke kantor JNE Banda Aceh untuk melaporkan keluhan yang terjadi pada barang yang dikirim dalam jangka waktu paling lama 14 hari. Kemudian, pengirim mengisi form klaim asuransi dan menyerahkan dokumen berupa resi asli, *invoice* harga barang, dan KTP. Selanjutnya pihak JNE akan melaporkan ke kantor JNE pusat atas klaim yang diajukan oleh pengirim. Tim JNE pusat akan menghubungi perusahaan asuransi yang menanggung risiko yaitu PT. Asuransi Adira Dinamika. JNE pusat akan meneruskan klaim tersebut kepada PT. Asuransi Adira Dinamika dengan melengkapi dokumen dan mengisi form klaim asuransi. Setelah itu PT. Asuransi Adira Dinamika akan menganalisa dan melakukan survey terhadap klaim tersebut. Hasil analisa dan survey tersebut yang menentukan apakah klaim tersebut di terima ataupun di tolak.

Hambatan klaim asuransi pada PT. JNE ialah klaim diajukan bukan oleh pengirim. Untuk klaim asuransi seharusnya pengirim yang mengajukan klaim asuransi. Berbelit-belit dalam melaksanakan klaim asuransi dimana terjadi perlemparan dalam mengurus klaim barang yang hilang antara pihak JNE dan pengirim yang kehilangan barang. Pembayaran klaim tidak penuh kepada pengirim dimana hanya 10 kali ongkos kirim di bayarkan kepada pengirim.

Dalam proses penyelesaian klaim asuransi di PT. JNE terdapat beberapa alasan terhadap terjadinya penolakan pada klaim yaitu kerusakan akibat kesalahan pengangkut dan keterangan status resi sudah di terima oleh penerima. Dalam hal penolakan klaim asuransi ini, PT. JNE hanya mengganti kerugian sebesar 10 kali ongkos kirim. Pihak JNE tidak sepenuhnya bertanggung jawab terhadap pengirim dalam membayarkan klaim asuransi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2007.

⁹ Suci Annisa, Pengirim (Barang Rusak), Pada PT. JNE, *Wawancara*, 29 November 2019

Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: Gema Insani Press, 2004.

2. Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

3. Internet

JNE. 2019. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Dikutip dari <https://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan>.