

# **PENYELESAIAN PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI KEMATIAN PEGAWAI NEGERI SIPIL TERHADAP AHLI WARIS PADA PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG DENPASAR**

Oleh  
I Gede Adis Suta Sanjaya  
Ngakan Ketut Dunia  
A.A. Ketut Sukranatha

Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **ABSTRACT**

*Basically, humans often suffer a loss due to an unexpected event. Insurance is one way chosen by the people now to protect or divert a risk that one day it will happen to him. The idea of growth mejadikan every job there are always promising insurance to every tenga employed in each company to ensure the safety of workers. Civil Servants in this case has become a profession that is most in demand by the people of Indonesia. Civil Servants have an important role in national development and for the welfare insurance system launched by organizing Social Insurance for Civil Servants. PT. TASPEN (Persero) is a state-owned company appointed to administer the insurance, which is to provide financial guarantees for the participants and death insurance cover for participants and their families. But the lack of knowledge in the participants who died completion the claim is not yet understood. The problems faced: how is the payment of insurance claims settlement procedures of Civil Servants death to heirs and obstacles have you encountered in the settlement of insurance claims payments deaths Civil Servants to heirs at PT. TASPEN (Persero) Branch Denpasar. The research method used is empirical research by conducting field research on matters relating to the existing problems. Results of research conducted, it can be seen that the settlement of an insurance claim payment is done in several stages starting from the heirs of the participants carrying requirements, continuing verification and eventually gets to the finance department will pay the premium. Obstacles faced in the payment of the claim as incomplete documents, information heirs, as well as the loss of the card.*

**Keywords:** *insurance, claims, heirs, Civil Servants*

## **ABSTRAK**

Pada dasarnya manusia sering menderita kerugian akibat suatu peristiwa yang tidak terduga sebelumnya. Asuransi adalah salah satu cara yang dipilih oleh masyarakat kini untuk melindungi ataupun mengalihkan suatu risiko yang suatu saat akan menimpanya. Pertumbuhan pemikiran tersebut mejadikan setiap pekerjaan yang ada selalu menjanjikan asuransi kepada setiap tenga kerja yang dipekerjakan dalam setiap perusahaan untuk menjamin keselamatan pekerjanya. Pegawai Negeri Sipil dalam hal ini sudah menjadi profesi yang paling banyak diminati oleh masyarakat Indonesia. Pegawai Negeri Sipil mempunyai peranan penting dalam pembangunan nasional dan untuk kesejahteraannya dicanangkan sistem asuransi dengan menyelenggarakan Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil. PT.TASPEN (Persero) merupakan perusahaan BUMN ditunjuk untuk menyelenggarakan asuransi tersebut, yaitu untuk memberi

jaminan keuangan bagi peserta maupun jaminan asuransi kematian bagi peserta dan keluarganya. Namun kurangnya pengetahuan dalam terjadinya peserta yang meninggal dunia penyelesaian klaim tersebut belum dimengerti. Adapun permasalahan yang dihadapi : bagaimanakah prosedur penyelesaian pembayaran klaim asuransi kematian Pegawai Negeri Sipil terhadap ahli waris dan hambatan-hambatan apakah yang dihadapi dalam penyelesaian pembayaran klaim asuransi kematian Pegawai Negeri Sipil terhadap ahli waris pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar. Metode penelitian yang dipergunakan yaitu penelitian empiris dengan melakukan penelitian lapangan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang ada. Hasil dari penelitian yang dilakukan maka dapat diketahui bahwa penyelesaian pembayaran klaim asuransi tersebut dilakukan dengan beberapa tahapan dimulai dari ahli waris peserta membawa persyaratan, dilanjutkan kebagian verifikasi dan akhirnya pada bagian keuangan akan membayarkan premi tersebut. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pembayaran klaim tersebut seperti ketidaklengkapan dokumen, keterangan ahli waris, maupun hilangnya kartu peserta.

**Kata Kunci: Asuransi, klaim, ahli waris, Pegawai Negeri Sipil**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Di zaman era globalisasi ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang canggih dan modern tidak dapat menjamin secara mutlak dan memberi kebahagiaan bagi manusia namun dapat pula memberi kerugian seperti kerusakan, kehilangan, kecelakaan dan lain sebagainya yang dapat menimbulkan ancaman bagi dirinya sendiri. Kemungkinan kerugian yang diderita inilah disebut resiko. Resiko adalah suatu ketidakpastian dimana yang akan datang tentang kerugian.<sup>1</sup>

Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur Aparatur Sipil Negara, mempunyai peranan yang penting dalam pembangunan nasional serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan bangsa. Atas dasar tersebut diperlukan upaya untuk peningkatan kesejahteraannya, baik dalam masa aktif bekerja maupun pada saat pensiun, untuk memacu kinerja PNS ada beberapa faktor yang diperhatikan oleh Pemerintah. Salah satunya diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara menjabarkan yang merupakan hak-hak dari PNS adalah

---

<sup>1</sup>Sri Rejeki Hartono, 1992, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Cet. I , Sinar Grafika, Jakarta, h. 62.

gaji, tunjangan dan fasilitas; cuti jaminan pensiun dan jaminan hari tua; perlindungan dan pengembangan kompetensi.

Untuk kesejahteraan PNS penyelenggaraannya ditunjuk adalah PT. TASPEN (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan oleh pemerintah menyelenggarakan Asuransi Sosial PNS, yaitu suatu asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta yang diterima pada saat yang bersangkutan berhenti karena pensiun. Selain dari itu, sebagai tambahan jaminan asuransi kematian bagi peserta dan keluarganya.<sup>2</sup>

Asuransi kematian adalah jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta apabila istri/suami/anak meninggal dunia atau bagi ahli warisnya apabila peserta yang meninggal dunia. Asuransi kematian anak diberikan apabila belum berusia 21 atau 25 tahun yang masih sekolah dan belum menikah. Bagi ahli waris dalam hal terjadinya kematian oleh pns umumnya masih kurang mengetahui secara jelas bagaimana penyelesaian pembayaran asuransi yang harus dilakukannya, sehingga dalam proses penyelesaian tersebut akan ditemukan hambatan-hambatan dalam pembayaran klaim asuransi kematian PNS terhadap ahli waris.

## **1.2 TUJUAN**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan ini yaitu untuk mengetahui prosedur penyelesaian pembayaran klaim asuransi kematian PNS terhadap ahli waris dan hambatan-hambatan apakah yang dihadapi dalam penyelesaian pembayaran klaim asuransi kematian PNS terhadap ahli waris pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris merupakan penelitian hukum yang memakai sumber data primer, data yang diperoleh berasal dari eksperimen dan observasi. Adapun maksud penggunaan metode yuridis empiris dalam penelitian ini adalah di samping menelaah peraturan perundang-undangan dan kebijakan-kebijakan yang mengatur tentang perjanjian asuransi juga bekerjanya hukum dan kesadaran serta kepatuhan

---

<sup>2</sup>Djoko Prakoso, 1997, *Hukum Asuransi Cetakan iv*, Rineka Cipta, Jakarta, h. 328

masyarakat terhadap hukum. Disamping itu, lebih relevan dilakukan penelitian lapangan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang ada.<sup>3</sup>

## **2.2 HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **2.2.1. Prosedur Pembayaran Klaim Asuransi Kematian Pegawai Negeri Sipil Terhadap Ahli Waris Pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar**

Prosedur pelayanan pembayaran klaim asuransi kematian PNS di PT. TASPEN (Persero) di jelaskan secara garis besarnya, dalam pelayanan pembayaran klaim asuransi kematian bagi pesertanya Ibu Dayu Manik sebagai pelaksana Bidang Layanan dan Manfaat menjelaskan untuk tahap-tahap pembayaran klaim asuransi kematian, berikut ini tahap-tahap prosedur pelayanan pembayaran klaim asuransi kematian yang dilakukan dibagian Pelayanan dan bagian Keuangan pada PT. TASPEN (Persero). Tahap-tahap prosedur pelayanan pembayaran yang dilakukan di bagian Pelayanan antara lain :

1. *Customer Service* menerima Surat Permohonan Pembayaran (SPP) klim atau hak dari peserta. *Customer service* menjelaskan persyaratan apa saja yang perlu untuk dilengkapi. sehingga peserta dapat melampirkan persyaratan sesuai dengan klaim yang diajukan.
2. Peserta yang telah memenuhi kelengkapan persyaratan mengajukan ke *customer service* atau loket, petugas loket akan memeriksa berkas maupun persyaratan. Dan kemudian menanyakan apakah pembayaran klaim tersebut dibayar cash ataupun akan dibayarkan melalui transfer ke Bank lain.
3. Petugas perhitungan melakukan perhitungan hak peserta dan mencetak Lembar Perhitungan Hak (LPH).
4. Petugas verifikasi melakukan penelitian atas kebenaran perhitungan hak peserta.
5. Kepala Seksi Penetapan Klim melakukan pengecekan atas hasil perhitungan dan membubuhkan tanda tangan atas pengesahan perhitungan.

Selain itu Beliau juga menjelaskan tahap-tahap prosedur pelayanan pembayaran yang dilakukan di bagian keuangan antara lain :

---

<sup>3</sup>Ronny Hartijo Soemitro, 2001, *Metode Penelitian Hukum*, Cet. I. Graha Indonesia, Jakarta, h. 40.

1. Seksi keuangan melakukan cetak *voucher* atau lembar perhitungan rangkap 3.
2. Seksi keuangan meregistrasi *voucher* atau lembar perhitungan.
3. Kasir melakukan pembayaran kepada peserta sesuai jumlah uang yang tertera pada LPH. Apabila pembayaran dilakukan dengan cara cash bisa diambil langsung pada loket pembayaran oleh peserta. Apabila pembayaran ditransfer ke Bank yang telah ditentukan bisa di cek dan diambil ke Bank yang telah ditentukan oleh peserta.

### **2.2.2. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dalam Penyelesaian Pembayaran Klaim Asuransi Kematian Pegawai Negeri Sipil Terhadap Ahli Waris Pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1981 Tentang Asuransi Pegawai Negeri Sipil dalam pasal 11 ayat (1) dijelaskan bahwa persyaratan, jumlah, tata cara pembayaran pensiun peserta berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Namun dalam proses pembayaran yang telah sesuai dengan perundang-undangan pada PT. TASPEN (Persero) masih menemukan hambatan yang terjadi. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh PT. TASPEN (persero) dalam pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kematian PNS sehingga sering kali hal tersebut dapat memperlambat proses penyelesaian klaim, diantaranya adalah :

#### 1. Ketidaklengkapan dokumen

Masalah ketidaklengkapan dokumen yang seharusnya harus dipenuhi sebagai syarat-syarat dalam pengajuan klaim ini biasaya terjadi karena ketidaktelitian dari pihak pemohon untuk melengkapi dokumen apa saja yang dibutuhkan pada saat pengajuan klaim. Untuk contoh yang kurang lengkap selama pengajuan seperti asli surat keterangan kematian/akta kematian yang ditanda tangani serendah-rendahnya oleh Lurah/Kepala Desa Setempat.

#### 2. Ahli waris

Hambatan yang timbul menyangkut ahli waris ini biasanya menyangkut ketidaksesuaian nama ahli waris yang tercantum dengan data yang telah ada, sehingga dilakukan pemeriksaan dan pencocokan nama ahli waris

#### 3. Hilangya kartu identitas

Hilangnya kartu identitas hal ini biasanya terjadi karena sikap kurang hati-hatian si pemohon atau pun si ahli waris tidak mengetahui keberadaan kartu identitas milik PNS yang meninggal. Dikarenakan dalam input data klaim dibutuhkan no.identitas PNS tersebut. Sehingga apabila ada kehilangan akan melakukan input dengan mencocokkan nama dan akan membutuhkan waktu yang lebih lama.

### **III. KESIMPULAN**

- Prosedur pembayaran klaim asuransi kematian Pegawai Negeri Sipil pada PT. TASPEN (Persero) KC. Denpasar dimulai dari ahli waris mengajukan surat permohonan pembayaran, petugas melakukan perhitungan hak peserta dan mencetak Lembar Perhitungan Hak (LPH), Kepala Bidang keuangan mengesahkan lembar perhitungan sehingga kasir bisa melakukan pembayaran kepada ahli waris sesuai dengan jumlah yang telah tertera pada Lembar Perhitungan Hak (LPH).
- Pada umumnya hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penyelesaian pembayaran klaim asuransi kematian Pegawai Negeri Sipil pada PT. TASPEN (Persero) KC. Denpasar yaitu disebabkan kurangnya pemahaman ahli waris dalam melengkapi persyaratan, sehingga dalam pengajuan tersebut dokumen yang belum lengkap akan dikembalikan lagi untuk dilengkapi lebih lanjut.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Djoko Prakoso, 1997, *Hukum Asuransi Cetakan iv*, Rineka Cipta, Jakarta, h. 328
- Ronny Hartijo Soemitro, 2001, *Metode Penelitian Hukum*, Cet. I. Graha Indonesia, Jakarta
- Sri Rejeki Hartono, 1992, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Cet. I , Sinar Grafika, Jakarta

### **PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN**

- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1981 Tentang Asuransi Pegawai Negeri Sipil