

Analisis Proses Penyelesaian Klaim terhadap Asuransi Pengiriman Barang Melalui JNE

Chairi Nur Azizi Popilaya¹, Kamilah K², Reni Ria Armayani Hasibuan³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

chairiazizi4@gmail.com, kamilah@uinsu.ac.id, reniriaarmayani@uinsu.ac.id

ABSTRACT

Shipping insurance is a necessity that arises because the transportation of goods and or cargo cannot be separated from the risks that cause losses. This writing aims to explain the terms of the implementation of insurance claims for freight forwarders at the transportation service company PT. JNE, the obstacles that cause the claim process to be not accepted and explain the procedure for claiming insurance for shipping goods. The data in writing this journal were obtained through interviews, documentation and literature study. Based on the results of the research, it is obtained that the requirements for submitting a claim are a claim submission letter, original receipt, receipt and photocopy of ID card. After completing the files that have been determined by JNE, the customer then makes a claim according to the procedures set by JNE, namely the customer comes to the counter where the customer is sending goods, or the nearest representative office. Then the customer must show the delivery receipt and claim request, then the officer will direct the customer to fill out the claim submission form. And lastly, the claim will be processed and disbursement will be made no later than 14 working days after the claim is submitted.

Keywords: *Insurance, Claims, Delivery of Goods*

ABSTRAK

Asuransi pengiriman barang merupakan suatu kebutuhan yang timbul karena pengangkutan barang dan atau muatan tidak terlepas dari risiko yang menimbulkan kerugian. Penulisan ini bertujuan untuk menjelaskan syarat- syarat pelaksanaan klaim asuransi pengiriman barang pada perusahaan jasa pengangkutan PT. JNE, hambatan-hambatan yang menyebabkan proses klaim tidak diterima dan menjelaskan prosedur klaim asuransi pengiriman barang. Data dalam penulisan jurnal ini diperoleh melalui wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh Yang menjadi syarat untuk melakukan pengajuan klaim adalah surat pengajuan klaim, resi asli, kwitansi dan fotokopi KTP. Setelah melengkapi berkas-berkas yang telah ditetapkan pihak JNE maka selanjutnya customer melakukan klaim dengan prosedur sesuai yang ditetapkan pihak JNE yaitu Customer datang ke counter tempat customer elakukan pengiriman barang, atau kantor perwakilan terdekat. Lalu Customer harus menunjukkan resi pengiriman dan permintaan klaim, lalu petugas alan mengarahkan customer untuk mengisi form pengajuan klaim. Dan yang terakhir Klaim akan diproses dan pencairan akan dilakukan selambat-lambatnya 14 hari kerj setelah klaim diajukan.

Kata Kunci: *Asuransi, Klaim, Pengiriman Barang*

PENDAHULUAN

Pada saat ini perusahaan pengangkutan sangat berpengaruh dalam perkembangan ekonomi dalam bidang perdagangan di Indonesia, karena rata-rata semua dilakukan secara online atau yang biasa di sebut *E-Commerce*. Dengan menggunakan jasa online tersebut dapat mempersingkat waktu setiap kegiatan dan kebutuhan konsumen ataupun produsen. Jasa tersebut tidak hanya mengantarkan antar kota ke kota melainkan ke berbagai negara.

Dengan adanya model transaksi tersebut perkembangan bisnis e-commerce berdampak positif pada peningkatan industri logistic. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang logistic adalah PT. JNE yang merupakan jasa kurir pengiriman paket dalam wilayah lokal maupun internasional.¹

Perusahaan yang berjalan pada bidang jasa sangat pasti dipengaruhi salah satunya oleh mutu pelayanan yang diberikan. Dikarenakan industry jasa yang dinilai seberapa baik kualitas pelayanannya.² Sebuah organisasi maupun badan usaha tidak terlepas dari sebuah risiko dalam menjalankan operasional organisasi atau usahanya. Sehingga dengan kondisi ini sebuah organisasi atau badan usaha harus memahami bagaimana cara mereka menjaga agar barang konsumen tetap aman. Pada era modern ini, setiap perusahaan penyedia jasa pengiriman barang telah menerapkan asuransi di dalam pengiriman barang salah satunya PT. Tiki JNE. Adapun layanan asuransi yang dimaksud adalah untuk menjamin resiko yang mungkin saja terjadi pada barang kiriman seperti rusak atau hilang. Asuransi pengiriman barang yang diterapkan PT. Tiki JNE sangat penting untuk menjamin keselamatan barang kiriman, sehingga pelanggan merasa nyaman serta tidak takut akan resiko yang bisa saja terjadi di dalam pengiriman barang.³

¹ Ni Putu Suci Meinarni and others, *UMKM Goes Online: Regulasi E-Commerce*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020). h. 35

² Eski Aditya and Muhammad Yafiz, "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Sistem Penyerahan Santunan PT Jasa Raharja Perwakilan TK.I Medan" 20, no. 1 (2022): 105–123.

³ Irdawati and others, *Pengantar Manajemen Risiko Dan Asuransi* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021). h. 23

Asuransi atau *assurantie* (Belanda) atau *insurance* (Inggris) mengandung arti menanggung suatu kerugian yang terjadi. Sementara dalam bahasa Arab, asuransi terambil dari kata *أمن*, yang berarti aman, yaitu berkenaan dengan ketenangan jiwa dan meniadakan rasa takut. Muhammad Sayyid al-Dasûkî mengartikan asuransi sebagai transaksi yang mewajibkan kepada pihak tertanggung untuk menunaikan kewajiban-kewajibannya berupa jumlah uang kepada pihak penanggung, dan akan menggantikannya manakala terjadi peristiwa kerugian yang menimpa tertanggung.⁴

Setiap barang berasuransi yang mengalami kerusakan maupun hilang, konsumen dapat mengajukan klaim asuransi kepada pihak penyedia jasa pengangkutan barang. Peran asuransi dalam pengangkutan barang menjadi sangat penting. Asuransi dalam pengangkutan timbul seiring dengan pengalihan resiko yang harus ditanggung pihak yang bersangkutan terhadap suatu kejadian yang tidak dapat diketahui kapan terjadinya. Penulisan ini bertujuan untuk menjelaskan peran asuransi dan bentuk ganti rugi kepada perusahaan pengangkutan apabila barang yang diangkut mengalami resiko yang mengakibatkan kerugian.

Pada era modern ini, pihak jasa pengangkut memberikan tawaran asuransi. Seperti saat belanja online ada pilihan bisa menggunakan asuransi atau tidak. Jika menggunakan jasa asuransi maka Ketika barang hilang atau rusak akan di tanggung pihak asuransi. Ketika berbelanja online ada beberapa orang yang mengalami kendala terhadap barang. Namun masih banyak pengguna jasa JNE yang belum memahami mengenai proses klaim asuransi pengiriman barang yang ditawarkan oleh JNE. Maka dengan penjelasan dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai permasalahan tersebut dengan judul “Analisis Prosedur Klaim Terhadap Asuransi Pengiriman Barang Yang Di Berikan JNE”.

1. Pengertian Asuransi Pengiriman Barang

⁴ Aprilia Dita and Rahmi Syahriza, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pertumbuhan Asuransi Syariah Di AJS Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan | Aprilia | Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI),” *Jurnal Manajemen Akuntansi (Jumsi)* 2 (2022)

Asuransi pengiriman barang merupakan suatu kebutuhan yang timbul karena pengangkutan barang dan atau muatan tidak terlepas dari risiko yang menimbulkan kerugian. Tertanggung yang mengasuransikan objek asuransinya kepada penanggung apabila terjadi kerugian namun diakibatkan oleh pihak ketiga maka tertanggung akan mendapatkan ganti rugi dari pihak penyedia jasa dan selanjutnya penanggung menggunakan hak subrogasi yakni hak tertanggung yang beralih kepada asuransi menuntut ganti kerugian kepada pihak ketiga, adanya hak subrogasi untuk mencegah penggantian kerugian ganda yang diperoleh tertanggung.⁵

Asuransi pengiriman barang, meliputi *marine hull* (asuransi yang memberikan proteksi terhadap kerugian atau kerusakan atau kehilangan atas rangka kapal berikut mesin dan perlengkapannya), dan *marine cargo* (Asuransi pengiriman barang yang memberikan proteksi terhadap kerugian atau kerusakan barang atau kehilangan atas muatan barang atau kargo).⁶

2. Jenis-Jenis Asuransi Pengiriman Barang

a. Asuransi Pengangkutan Laut (Marine Cargo)

Asuransi pengangkutan laut memberikan jaminan terhadap kerusakan atau kehilangan barang akibat bahaya-bahaya laut selama barang dikirim melalui laut, contoh kondisi ditanggung adalah kebakaran atau ledakan barang untuk menyelamatkan kapal, dll.

b. Asuransi Pengangkutan Darat

Asuransi pengangkutan darat adalah asuransi yang mengganti kerugian apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama pengiriman lewat darat.

c. Asuransi Pengangkutan Udara

Asuransi pengangkutan udara adalah asuransi yang akan mengganti kerugian jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang lewat udara.

⁵ Luthfiana Arumsari, "PENERAPAN PRINSIP KONTRIBUSI DAN PRINSIP SUBROGASI DALAM ASURANSI PENGANGKUTAN LAUT (STUDI KASUS PT. ASURANSI AXA INDONESIA DENGAN PT. ASURANSI BUANA INDEPENDENT)," *Dharmasiswa* 1 (2020): 38.

⁶ Hery, *Hukum Bisnis* (Jakarta: Grasindo, 2020).

3. Teori Tanggung Jawab

Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Menurut R.C. Hoerber et al., biasanya prinsi tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena konsumen tidak dalam posisi yang menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks, diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, dan asas ini dapat memaksa produsen lebih hati-hati.

Teori tanggung jawab dalam prespektif islam, mengenai tanggung jawab menurut QS Al-mu'minun (23): 115

أَفَحَسِبْتُمْ أَنَّمَا خَلَقْنَاكُمْ عَبَثًا وَأَنَّكُمْ إِلَيْنَا لَا تُرْجَعُونَ - ١١٥

Artinya: *"Maka apakah kamu mengira, bahwa Kami menciptakan kamu main-main (tanpa ada maksud) dan bahwa kamu tidak akan dikembalikan kepada Kami?"*.⁷

Ditemukan bahwa manusia adalah makhluk fungsional dan bertanggung jawab atau dengan kata lain penciptaan manusia bukanlah sebuah Kesia-siaan. Tanggung jawab tersebut meliputi tanggung jawab terhadap Allah sang pencipta, diri sendiri, keluarga, masyarakat, bangsa, dan Negara, serta tanggung jawab terhadap alam.

Seperti halnya dalam pengangkutan barang, teori tanggung jawab bertujuan memberikan keringanan kepada konsumen apabila terjadi kerusakan atau kehilangan. Karena prinsipnya tanggung jawab dilaksanakan jika terbukti adanya hal yang mengharuskan seseorang untuk memikul tanggung jawab sebagai sanksi atasnya.

METODE PENELITIAN

⁷ Departemen Agama RI, Al-Qur'an Terjemahannya, (Bandung: Sygma Creative Media Crop, 2019)

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas, berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.⁸

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

a. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah interaksi sosial informal antara seorang peneliti dengan para informannya. Peneliti mendalam digunakan untuk menggali lebih dalam informasi tentang topik penelitian kepada pihak yang berkepentingan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi dapat diartikan sebagai sebuah catatan tentang kejadian di masa lalu, sebuah dokumen yang dapat berupa tulisan, gambar dan karya yang dihasilkan oleh seseorang. Dalam Penelitian Kualitatif, dokumentasi menjadi pelengkap dari teknik pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Jenis-Jenis Barang Yang Dapat di Asuransikan

“Kalau di JNE sendiri, barang-barang yang di asuransikan ada beberapa indikasi atau indikatornya seperti di bawah ini:

1) Kiriman yang nilainya di atas Rp 1.000.000, -

Nah kiriman yang diatas Rp 1.000.000, - itu bisa diasuransikan di JNE

2) Kiriman yang nilainya di atas 10 kali ongkos kirim

Contohnya ongkos kirim dari medan ke medan Rp 6.000, -.

nah harga kirimannya itu ternyata di Rp 100.000, - itu bisa di asuransikan tapi, kalau di bawah 10 kali ongkos kirim tidak di asuransikan tidak masalah. Karena sesuai dengan Undang-Undang kepuasan, jika terjadi kehilangan kta wajib mengganti maksimal sampai

⁸ Nur Ahmadi Bi Rahamani, *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Medan: FEBI UIN-SU, 2016).

dengan 10 kali ongkos kirim. Jadi, asuransi itu covernya diatas 10 kali pengiriman.

- 3) Kemudian kiriman-kiriman yang memang berharga seperti elektronik, kamera, televisi, handphone, itu dapat diasuransikan.
- 4) Kemudian yang terakhir dokumen-dokumen kenegaraan yang dinilai memang berharga seperti Surat Tanah, Akte Lahir, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), SIM, STNK dan sebagainya. Itu dapat diasuransikan kalau di JNE”

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

Dalam pengajuan klaim, dokumen-dokumen yang harus dilampirkan untuk syarat pelaksanaan pengajuan klaim asuransi barang pada PT. JNE ialah:

- 1) Surat pengajuan klaim, nah itu dari kita ketika dia datang langsung isi formulir.
- 2) Resi asli, jadi semua customer di kita kalau memang dia ingin mengasuransikan kirimannya, kita memang selalu sampaikan, disimpan sampai kiriman itu sampai ke penerima atau diterima oleh penerima, kalau tidak diterima itulah syarat untuk pengklaiman.
- 3) Kwitansi kalau ada, baiknya si kalau memang dia pengirimannya dalam bentuk elektronik, kwitansinya harus dilampirkan, dan fotokopi KTP”

3. Hambatan-hambatan yang timbul dalam pengajuan klaim asuransi barang di PT.JNE tidak diterima

Hambatan yang menyebabkan proses klaim tidak diterima adalah :

1. Untuk nominalnya yang di daftarkan di klaim tidak sesuai. Seperti contoh: barang yang diasuransikan Rp 1.000.000,- tetapi ketika diperbolehkan untuk klaim dan melakukan pemberkasan, pengguna jasa meminta Rp. 5.000.000,-. Hal tersebut yang menjadi hambatan proses klaim tidak diterima.

2. Klaim hanya untuk kehilangan, tetapi pengguna jasa melakukan klaim untuk kerusakan barang, maka klaim tidak diterima, seperti contoh: Seorang pengguna jasa menggunakan asuransi kehilangan barang, namun barang tersebut rusak. Tentu saja pengguna jasa tidak bisa melakukan klaim dan proses klaim tidak diterima pihak JNE.

4. Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Pengirim Barang

Untuk prosedur pengajuan klaim kehilang barang adalah sebagai berikut :

1. Customer datang ke counter tempat customer elakukan pengiriman barang, atau kantor perwakilan terdekat.
2. Customer harus menunjukkan resi pengiriman dan permintaan klaim, lalu petugas alan mengarahkan customer untuk mengisi form pengajuan klaim.
3. Klaim akan diproses dan pencairan akan dilakukan selambat-lambatnya 14 hari kerj setelah klaim diajukan.

Hal tersebut dapat dilakukan ketika seorang customer akan melakukan klaim kehilangan barang.

KESIMPULAN

Yang menjadi syarat untuk melakukan pengajuan klaim adalah surat pengajuan klaim, resi asli, kwitansi dan fotokopi KTP. Setelah melengkapi berkas-berkas yang telah ditetapkan pihak JNE maka selanjutnya customer melakukan klaim dengan prosedur sesuai yang ditetapkan pihak JNE yaitu Customer datang ke counter tempat customer elakukan pengiriman barang, atau kantor perwakilan terdekat. Lalu Customer harus menunjukkan resi pengiriman dan permintaan klaim, lalu petugas alan mengarahkan customer untuk mengisi form pengajuan klaim. Dan yang terakhir Klaim akan diproses dan pencairan akan dilakukan selambat-lambatnya 14 hari kerj setelah klaim diajukan.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya, Eski and Muhammad Yafiz, “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Sistem Penyerahan Santunan PT Jasa Raharja Perwakilan TK.I Medan” 20, no. 1 (2022): 105–123.

Arumsari, Luthfiana, “PENERAPAN PRINSIP KONTRIBUSI DAN PRINSIP SUBROGASI DALAM ASURANSI PENGANGKUTAN LAUT (STUDI KASUS PT. ASURANSI AXA INDONESIA DENGAN PT. ASURANSI BUANA INDEPENDENT),” *Dharmasisya* 1 (2020): 38.

Departemen Agama RI, *Al-Qur’an Terjemahannya*, (Bandung: Sygma Creative Media Crop, 2019)

Dita, Aprilia and Rahmi Syahriza, “Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Pertumbuhan Asuransi Syariah Di AJS Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Medan | Aprilia | Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI),” *Jurnal Manajemen Akuntansi (Jumsi)* 2 (2022)Meinarni, Ni Putu Suci and others, *UMKM Goes Online: Regulasi E-Commerce*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020).

Hery, *Hukum Bisnis* (Jakarta: Grasindo, 2020).

Irdawati and others, *Pengantar Manajemen Risiko Dan Asuransi* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021).

Rahamani ,Nur Ahmadi Bi, *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Medan: FEBI UIN-SU, 2016).

As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal

Volume 2 Nomor 2 (2023) 109-118 E-ISSN 2962-1585

DOI: 10.56672/assyirkah.v2i2.27