

MARSH INDONESIA

Salam Hangat

Terima kasih atas apresiasi para pembaca terhadap Claims Newsletter edisi No 6 kami dalam versi Bahasa Indonesia sebelumnya, dimana tercermin dari maraknya tanggapan positif yang kami terima maupun banyaknya unduhan.

Dalam edisi No 7 ini, kami sampaikan liputan webinar yang diselenggarakan oleh Marsh untuk klien bertema “*Business Interruption Review*.” Tinjauan ini adalah salah satu terobosan layanan yang diberikan oleh Tim *Claims Solution*. Kami juga mengulas layanan ini secara khusus dalam kolom *Layanan Kami*.

Seperti biasa, kami juga berbagi wawasan asuransi dimana dalam edisi ini kami mengangkat topik *insurable interest*, data statistik industri asuransi di tahun 2021, dan beberapa testimoni klaim dari klien kami. Semoga edisi ini bermanfaat bagi Anda. Selamat membaca!

Tim Penyusun Claims Newsletter
PT Marsh Indonesia

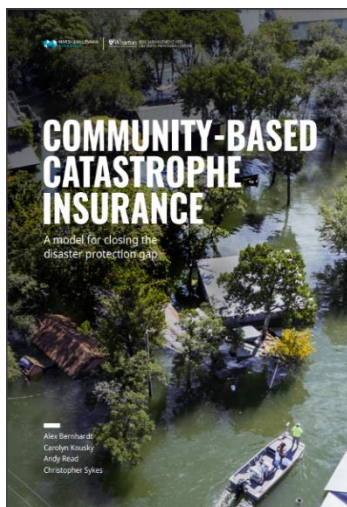


DAFTAR ISI

1. Salam Hangat
2. Kilas Berita
3. Sudut Pandang
Robert Kustedjo, Corporate & Commercial Segment Leader, PT Marsh Indonesia
4. Kabar Industri
5. Wawasan Asuransi
 - Kepentingan yang dapat diasuransikan
 - Hukum Asuransi: lupa membayar premi, tanggungjawab siapa?
6. Layanan Kami
Business Interruption Review
7. Kisah Sukses

KILAS BERITA

Asuransi Bencana Berbasis Komunitas



Asuransi memainkan peran penting dalam pemulihan paska bencana alam yang risikonya semakin meningkat. Namun, banyak anggota masyarakat belum memiliki asuransi yang memadai, baik itu karena kurangnya kesadaran dan pemahaman akan asuransi maupun faktor biaya.

Asuransi Berbasis Komunitas

Dari latar belakang tersebut, Marsh bersama *Wharton Risk Management and Decision Process Center* menerbitkan sebuah laporan model Asuransi bencana berbasis komunitas yang diharapkan dapat menjadi solusi untuk memperkecil kesenjangan keterjangkauan asuransi antar berbagai lapisan masyarakat.

Asuransi bencana berbasis komunitas dapat dirancang secara bersama oleh pemerintah setempat atau komunitas untuk melindungi beberapa rumah atau harta

benda yang ada dalam komunitas.

Usulan Model

Laporan ini mengeksplorasi beberapa model untuk menciptakan asuransi bencana berbasis komunitas yang terjangkau, efektif dan pada akhirnya dapat meningkatkan ketahanan masyarakat terhadap bencana alam.

Dalam model *facilitator*, komunitas bertindak sebagai edukator saja yang bertugas meningkatkan selera masyarakat untuk berasuransi. Sebaliknya, dalam model *Community Captive*, komunitas membentuk perusahaan asuransi sendiri. Model *Group Policy* memberi kesempatan komunitas untuk menegosiasikan polis asuransi yang akan berlaku untuk seluruh anggota komunitas. Sedangkan model *Aggregator*, memungkinkan komunitas membeli polis asuransi lalu menagih preminya dalam bentuk iuran.

Untuk membaca lebih lanjut, Anda dapat mengunduh Laporan *Community-Based Catastrophe Insurance* di [sini](#)

Speakers



Triyoki Andajaya
Head of Claims Solution
Marsh Indonesia



Glenn Eaglestone
Business Leader, Claims
Solutions Marsh Asia



Jordan Reichelt
Managing Consultant,
Head of Forensics, Claims
Solutions Marsh Asia

Catatan dari Webinar Tinjauan Asuransi Gangguan Usaha

"We want to ensure that you are adequately covered when you have one of those complex losses. Business Interruption insurance is, in my personal opinion, probably the most important insurance our client can actually buy. We are in the business to make profit, and unexpected events that result in either less profit than expected or even worse, is an important business risk that you can insure against."

- Douglas Ure, President Director and CEO, Marsh Indonesia dalam Webinar Business Interruption Review



Pada tanggal 18 Mei 2022 lalu, Tim Marsh Claims Solution di Indonesia bekerjasama dengan Tim Forensik Claims Solution Marsh Asia menyelenggarakan webinar dengan tema "Tinjauan Asuransi Gangguan Usaha" atau "*Business Interruption Review*". Pembicara dalam webinar ini adalah Triyoki Andajaya, Head of Claims Solution Marsh Indonesia; Jordan Reichelt, Managing Consultant sekaligus Head of Forensics, Claims Solution Marsh Asia dan Glenn Eaglestone, Business Leader Claims Solution Marsh Asia. Webinar yang berlangsung selama kurang lebih satu jam ini dimoderatori Yovita Siswati, salah seorang Claims Advocate dari Tim Claims Solution Marsh Indonesia.

Kesimpulan Utama

Setelah pembukaan dan perkenalan singkat oleh Douglas Ure dan Triyoki Andajaya, Glenn Eaglestone dan Jordan Reichelt memaparkan tentang efek pandemi yang telah menyebabkan kerentanan global yang berujung pada naiknya inflasi.

Inflasi pada akhirnya dapat menyebabkan harga pertanggung jawaban maupun periode gangguan usaha yang telah ditetapkan di awal periode polis Asuransi Gangguan Usaha menjadi tidak mencukupi.

Solusi Business Interruption Review

Untuk mengatasi tantangan di atas, Tim Marsh Claims Solution menawarkan solusi melalui layanan Tinjauan Asuransi Gangguan Usaha atau *Business Interruption Review*. Lebih lengkap mengenai layanan ini dapat dilihat di halaman tujuh newsletter ini, dalam kolom "Layanan Kami".

Jika perusahaan Anda tertarik untuk mendapatkan penjelasan mendalam, silakan menghubungi nomor kontak tim Marsh Claims Solution yang tertera di halaman akhir newsletter ini.

Fakta-Fakta Menarik



3 penyebab utama inflasi adalah: kenaikan harga komoditas, kenaikan harga barang jadi, ketersediaan dan biaya tenaga kerja gangguan rantai pasokan (*supply chain*).



3 resiko akibat perencanaan Asuransi Gangguan Usaha yang kurang tepat: *underinsurance*, *overinsurance* dan *incorrect cover*.



Semua jenis industri dapat memanfaatkan layanan *Business Interruption Review*.



Optimasi Asuransi untuk Industri Kecil dan Menengah

Bersama **Robert Kustedjo**, Corporate & Commercial Segment Leader, PT Marsh Indonesia

"*People buy people!* Hubungan antar manusia adalah hal terpenting untuk bertahan dalam industri asuransi," demikian kesimpulan Robert Kustedjo, Corporate & Commercial Segment Leader, PT Marsh Indonesia, saat ditanya tentang strateginya dalam memberikan pelayanan asuransi kepada para nasabah industri kecil dan menengah yang selama ini menjadi lahan spesialisasinya.

Memiliki lebih dari 25 tahun pengalaman di dunia asuransi, Robert, demikian ia biasa disapa, bersedia memberikan sekilas pandangan tentang masa depan asuransi untuk industri menengah melalui petikan wawancara dalam edisi ini.

Bagaimana pengaruh pandemi Covid-19 terhadap perubahan perilaku pelaku bisnis di industri menengah terhadap risiko dan asuransi?

Sangat berpengaruh! Pelaku bisnis industri menengah menjadi lebih memahami pentingnya memiliki asuransi terutama produk asuransi kesehatan.

Hal ini terkait erat dengan peningkatan risiko akibat gejala Covid-19. Perubahan juga terjadi pada cara pelaku bisnis industri menengah membeli produk asuransi. Selama pandemi, sarana untuk penjualan asuransi secara langsung menjadi sangat terbatas. Akibatnya, banyak pelaku bisnis menggunakan kanal distribusi penjualan secara *online* atau aplikasi *mobile*.

Menurut Anda, seiring dengan peluang tersebut di atas, tantangan seperti apa yang mungkin terjadi?

Tantangan terbesar yang dihadapi oleh pelaku pasar asuransi adalah bagaimana menemukan metode kanal distribusi yang secara efektif dapat mencapai calon pembeli asuransi. Penjualan produk asuransi secara *online* atau melalui aplikasi haruslah simpel dan tidak ribet sehingga dapat memudahkan calon pembeli untuk melakukan transaksi. Pembayaran premi pun idealnya dilakukan dalam sistem yang terintegrasi dengan penjualan polis hingga sampai pada pelaporan klaim.

Bagaimana cara menyikapi persaingan dengan bukan saja perusahaan pialang asuransi lain tapi bisa juga bank, retailer, dan sebagainya?

Marsh sebagai salah satu perusahaan pialang asuransi dan *risk advisor* terbesar di dunia, sudah beroperasi lebih dari 38 tahun di Indonesia, dan menangani risiko terkait asuransi untuk ribuan klien di Indonesia. Marsh juga memiliki tim dengan spesialisasi di bidang konsumen dan *affinity* sehingga sudah memiliki rekam jejak yang baik dalam menangani persaingan pasar yang semakin terbuka serta berhadapan, tidak hanya dengan perusahaan pialang asuransi konvensional, namun juga *web aggregator* dan perusahaan-perusahaan *insurtech* (*insurance technology*).

Marsh juga melangkah lebih jauh dengan mengembangkan hubungan terpadu antar sistem digital berbasis *business to business* atau *BtoB*. Sistem kerja sama ini diharapkan dapat menggapai jaringan pasar

atau ritel secara digital yang lebih luas.

Bantuan layanan klaim yang baik juga dapat membantu meyakinkan calon pembeli asuransi untuk membuat keputusan.

Berdasarkan pengalaman, sejauh mana pelayanan klaim yang memuaskan dapat membantu retensi klien. Apakah ada kisah sukses tertentu yang bisa dibagikan?

Sangat membantu! Salah satu tujuan klien membeli asuransi adalah mendapatkan penggantian klaim pada saat terjadi kerugian yang dijamin polis asuransi. Berangkat dari filosofi ini, pelayanan klaim yang cepat tanggap dan berintegritas, serta didukung oleh pengalaman yang tinggi akan menjadi tolok ukur pelayanan yang terbaik bagi semua klien Marsh Indonesia.

Banyak testimoni yang diberikan oleh para klien yang merasa sangat terbantu dengan pelayanan tim klaim Marsh. Sebagian dari testimoni ini tercantum dalam *Claims Newsletter* yang kami terbitkan setiap tiga bulan sekali. Hal ini menjadi bukti dan kebanggaan dari Marsh yang dapat memberikan pelayanan klaim paling unggul bagi para kliennya.

Bagaimana strategi dalam memberikan solusi asuransi terbaik terhadap klien di industri menengah?

Berdasarkan pengalaman, asuransi adalah tetap sebuah "*people business*". Meskipun teknologi dan inovasi adalah faktor penting bagi kelangsungan usaha, hubungan antar manusia masih menjadi kunci. Seseorang cenderung melakukan pembelian dari orang lain yang memiliki kedekatan dan kepercayaan personal. Faktor yang merupakan buah dari pendekatan individu dan pelayanan yang superior akan tetap menjadi penentu keberhasilan usaha, baik saat ini maupun di masa yang akan datang.

Data Klaim Asuransi Tahun 2021

Pertumbuhan Premi

Melanjutkan tren kuartal sebelumnya, di kuartal terakhir tahun 2021, ekonomi Indonesia secara keseluruhan masih terus mencatat kenaikan dengan prosentase pertumbuhan Produk Domestik Bruto sebesar 5.02% dibanding tahun sebelumnya. Di industri asuransi, peningkatan premi asuransi tertinggi terjadi di sektor jiwa sebesar 7.21%, sedangkan premi asuransi umum tumbuh tipis dalam kisaran 1.7%.

Pertumbuhan negatif masih cenderung terjadi di sektor asuransi penerbangan dengan penurunan lebih dari 37% disusul oleh industri *energy off shore*. Sebaliknya, sektor *energy on shore*, mencatat kenaikan tertinggi dengan prosentase lebih dari 81%, disusul oleh asuransi aneka dan tanggung gugat dengan angka pertumbuhan masing-masing 33.4% dan 30.9%.

Kontribusi Klaim

Rasio klaim tahun 2021 sebesar 39.3%, jauh lebih rendah dibandingkan dengan rasio klaim tahun sebelumnya yang mencapai 46.8%. Rasio klaim tertinggi tercatat di sektor satelite (400%) disusul oleh asuransi kredit (65.2%) dan asuransi kecelakaan diri dan kesehatan (56.6%).

Walaupun mengalami penurunan nilai klaim, secara kumulatif asuransi kredit muncul sebagai kontributor klaim terbesar tahun ini. Lini bisnis ini menyumbang 24.9% dari seluruh nilai klaim tahun 2021 dengan angka setelmen lebih dari Rp10 triliun. Asuransi kredit menggeser posisi asuransi harta benda yang biasanya ada di posisi pertama ke posisi kedua dengan nilai klaim Rp6,8 triliun. Kelas asuransi lain yang juga mengalami penurunan nilai klaim yaitu asuransi satelit, rangka kapal dan *energy off shore*.

”Pangsa pasar terbesar masih didominasi oleh lini bisnis asuransi harta benda, dan posisi kedua adalah asuransi kendaraan bermotor dengan proporsi (gabungan keduanya) sebesar 48.7%.”

- Market Update Asuransi Umum dan Reasuransi Indonesia tahun 2021, Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI)

Tabel 1.

Premi dan klaim asuransi berdasarkan lini bisnis tahun 2020 dan 2021

PREMIUM				LINE OF BUSINESS	CLAIM			
2020	2021	SELISIH	GROWTH (%)		2020	2021	SELISIH	GROWTH (%)
20,935	22,363	1,428.00	6.8%	PROPERTY	6,863	6,422	(441)	-6.4%
14,731	15,685	954.00	6.5%	MOTOR VEHICLE	6,978	5,895	(1,082)	-15.5%
3,252	4,112	861.00	26.5%	MARINE CARGO	921	1,154	233	25.3%
1,901	2,037	136.00	7.2%	MARINE HULL	1,267	833	(434)	-34.3%
1,517	948	(569.00)	-37.5%	AVIATION	326	378	53	16.3%
122	91	(31.00)	-25.4%	SATELLITE	501	-	(501)	-100.0%
126	229	102.00	81.0%	ENERGY ON SHORE	47	115	68	144.7%
1,521	1,012	(508.00)	-33.4%	ENERGY OFF SHORE	760	515	(245)	-32.2%
2,434	3,077	643.00	26.4%	ENGINEERING	1,482	1,233	(249)	-16.8%
2,320	3,037	717.00	30.9%	LIABILITY	483	397	(86)	-17.8%
7,970	7,323	(647.00)	-8.1%	ACCIDENT & HEALTH	4,514	4,758	244	5.4%
16,436	13,685	(2,751.00)	-16.7%	CREDIT INSURANCE	10,723	7,631	(3,092)	-28.8%
1,330	1,571	241.00	18.1%	SURETYSHIP	617	650	33	5.3%
2,230	2,975	745.00	33.4%	MISCELLANEOUS	496	702	206	41.5%
76,825	78,145	1,321.00	1.7%	ALL LOB	35,978	30,683	(5,293)	-14.7%

Tabel 2.

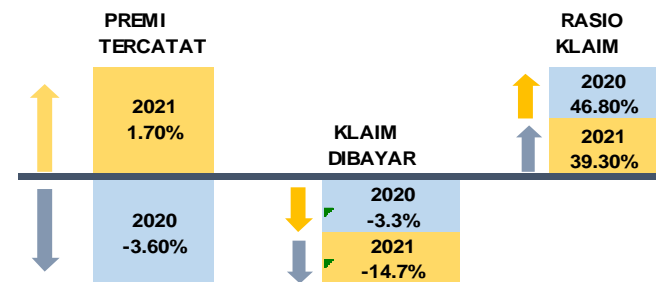
Rasio dan kontribusi klaim per lini bisnis asuransi umum tahun 2020 dan 2021

CLAIM CONTRIBUTION		LINE OF BUSINESS	CLAIM RATIO			
2020	2021		2020	2021	SELISIH	GROWTH
19.1%	20.9%	PROPERTY	32.8%	28.7%	(0.04)	-12.5%
19.4%	19.2%	MOTOR VEHICLE	47.4%	37.6%	(0.10)	-20.68%
2.6%	3.8%	MARINE CARGO	28.3%	28.1%	(0.00)	-0.71%
3.5%	2.7%	MARINE HULL	66.7%	40.9%	(0.26)	-38.68%
0.9%	1.2%	AVIATION	21.5%	39.9%	0.18	85.58%
1.4%	0.0%	SATELLITE	409.1%	0.0%	(4.09)	0.00%
2.1%	1.7%	ENERGY ON SHORE	37.5%	50.2%	0.13	33.87%
0.1%	0.4%	ENERGY OFF SHORE	50.0%	50.8%	0.01	1.60%
4.1%	4.0%	ENGINEERING	60.9%	40.1%	(0.21)	-34.15%
1.3%	1.3%	LIABILITY	20.8%	13.1%	(0.08)	-37.02%
12.5%	15.5%	ACCIDENT & HEALTH	56.6%	65.0%	0.08	14.84%
29.8%	24.9%	CREDIT INSURANCE	65.2%	55.8%	(0.09)	-14.42%
1.7%	2.1%	SURETYSHIP	46.4%	41.4%	(0.05)	-10.78%
1.4%	2.3%	MISCELLANEOUS	22.2%	23.6%	0.01	6.31%
		ALL LOB	46.8%	39.30%	(0.08)	-16.03%

Tabel 3.

Perbandingan premi dan klaim industri asuransi umum dan reasuransi tahun 2020 dan 2021.

PREMIUM		INDUSTRY	CLAIM	
2020	2021		2020	2021
76,825	78,145	Asuransi Umum	35,978	30,683
21,778	17,965	Reasuransi	12,361	7,716



Sumber: Kinerja Industri Asuransi Umum dan Reasuransi Tahun 2021 dari Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI)



Kepentingan yang dapat diasuransikan

Polis asuransi memberi penggantian atas kerugian tertanggung. Kerugian hanya akan dapat diderita tertanggung apabila ia memiliki kepentingan atas obyek pertanggung. Walau tampak sederhana, prinsip “kepentingan yang dapat diasuransikan” atau “*insurable interest*” ini sering kali menimbulkan sengketa saat terjadi klaim.

Seorang wanita membeli polis asuransi kebakaran untuk rumah yang disewanya karena berdasarkan kontrak sewa-menyewa, ia wajib bertanggung jawab atas segala kerusakan yang terjadi pada rumah tersebut selama masa sewa. Setelah masa sewa habis, rumah itu mengalami kebakaran. Untuk membantu pemilik rumah, si mantan penyewa menyerahkan polis asuransi yang pernah dibelinya, yang kebetulan masih berlaku, kepada pemilik rumah yang lantas mengajukan klaim asuransi. Tak disangka, perusahaan asuransi alias penanggung menolak klaim itu.

“Polis ini melindungi rumah milik saya! Saya berhak mengajukan klaim!” tegas si pemilik rumah. Sebaliknya, penanggung berpendapat bahwa polis diterbitkan atas nama si penyewa, untuk melindungi kepentingan si penyewa, bukan si pemilik rumah. Pemilik rumah yang kecewa lalu membawa kasus ini ke pengadilan.

Pengalihan polis, kapan bisa dilakukan?

Di depan majelis hakim, pemilik rumah bersikeras bahwa karena polis asuransi sudah diserahkan

kepadanya, maka sudah seharusnya manfaat polis yang tadinya ditujukan untuk si (mantan) penyewa dapat beralih ke tangannya sebagai pemilik rumah. Namun, pengadilan berpendapat lain. Polis dipindahtangankan oleh penyewa terdahulu setelah terjadi kebakaran dan saat ia sudah tak lagi menjadi penyewa. Dengan kata lain, saat polis diserahkan, ia sudah tidak lagi memiliki kepentingan atas rumah itu, alias sudah tak punya “*insurable interest*”. Saat *insurable interest* tiada, maka polis menjadi tidak sah dan si penyewa tak lagi memiliki hak untuk mengalihkan polis kepada pihak lain.

Doktrin *Insurable Interest*

Kisah di atas yang diangkat dari sengketa *Sadler’s Co vs Badcock* (1743) adalah satu dari sekian ratus kasus yang menunjukkan rumitnya penerapan prinsip “*insurable interest*”. Mengapa penanggung begitu serius menelaah ada tidaknya *insurable interest* pada saat terjadi klaim?

Prinsip *insurable interest* lahir dari keprihatinan pengadilan Inggris akan maraknya penyalahgunaan polis asuransi di abad 18, sebagai sarana perjudian maupun penipuan klaim. Saat itu banyak pihak mengasuransikan harta benda di mana ia tak memiliki kepentingan atasnya, dengan harapan mendapatkan keuntungan dari klaim asuransi apabila harta benda tersebut musnah atau rusak. Parahnya, orang dapat sengaja merusak harta benda milik orang lain, agar bisa melakukan klaim. Definisi prinsip *insurable interest*:

“A man is interested in a thing to whom advantage may arise or prejudice happen from the circumstances which may attend it... and whom it may be importeth that its condition as to safety or other quality should continue...”

- *Lucena v Craufurd* (1806)

Bagaimana *insurable interest* bisa timbul?

Berdasarkan definisi di atas, *insurable interest* timbul bila suatu pihak akan mendapatkan keuntungan atau menderita kerugian akibat situasi yang terjadi pada obyek asuransi.

Dalam kasus *Sharp and Roarer Investment v Sphere Drake Insurance* (1992), pengadilan memutuskan bahwa Sharp memiliki *insurable interest* terhadap kapal yang dikelolanya walaupun kapal itu terdaftar atas nama Roarer Investment, karena apabila sesuatu terjadi pada kapal itu, Sharp akan kehilangan penghasilan. Dalam *Macaura v Northern Assurance*, pemegang saham dianggap tak mempunyai *insurable interest* terhadap aset milik perusahaan.

Insurable interest bisa muncul dari **kepemilikan** atau **penguasaan** harta benda dan atau berdasarkan kondisi **kontrak**. Contohnya:

- Seseorang terhadap harta benda miliknya atau badan usaha terhadap asetnya.
- Kreditur dan debitur terhadap harta benda yang dijamin dalam perjanjian peminjaman uang.
- Penyewa rumah, tukang gadai, balai lelang, kurir, pengelola hotel, pemilik gudang dan sebagainya terhadap harta benda orang lain yang dipercayakan atau berada dalam pengawasan mereka.

Bagaimana dengan *insurable interest* dalam asuransi non harta benda?

Serupa dengan asuransi harta benda, *insurable interest* ditentukan oleh ada tidaknya kepentingan antara tertanggung dengan obyek pertanggungan. Misalnya, dalam asuransi *Fidelity Guarantee*, pemberi kerja memiliki *insurable interest* terhadap kejujuran karyawannya. *Insurable Interest* atas asuransi tanggung gugat timbul dari kemungkinan adanya tuntutan dari pihak ketiga akibat kelalaian tertanggung.

Kapan *insurable interest* harus ada?

Pada umumnya, *insurable interest* harus dimiliki tertanggung saat polis dibuat dan saat terjadi klaim. Dalam asuransi pengangkutan di mana kepemilikan barang bisa berpindah berkali-kali selama perjalanan, *insurable interest* harus ada saat terjadi klaim.

Apakah Saya memiliki *insurable interest*?

Agar polis asuransi dapat tepat guna, *insurable interest* harus jelas di awal. Untuk mendapatkan penjelasan lengkap, Anda dapat menghubungi pialang asuransi Anda.

“Tidak ada klausula bahwa tergugat (penanggung) wajib ingatkan kepada penggugat (tertanggung) apabila polis asuransi jatuh tempo. Kedua pihak memiliki kontrol yang sama untuk dilaksanakannya perjanjian.”

Putusan No. 232/Pdt.G/2019/PN.Mnd



Hukum Asuransi - Studi Kasus: Lupa membayar premi, tanggung jawab siapa?

Para pihak : Pemilik usaha yang tinggal di kota Manado, Sulawesi Utara (tertanggung) melawan sebuah perusahaan asuransi nasional (penanggung).

Kronologi : Tertanggung mengasuransikan gudang miliknya yang dipakai menyimpan stok perlengkapan nelayan untuk dijual kembali. Pada tahun 2014, tertanggung membeli polis asuransi kebakaran dari penanggung. Polis terus-menerus diperpanjang hingga tahun 2018 tanpa pernah terjadi klaim dan dengan pembayaran premi yang lancar. Di tahun 2019 terjadi kebakaran hebat yang disebabkan oleh percikan kembang api. Kebakaran ini menghancurkan gudang beserta isinya. Tertanggung mengajukan klaim namun ditolak oleh penanggung karena polis asuransi ternyata sudah tidak berlaku lagi sebab belum diperpanjang untuk periode polis 2019.

Materi perselisihan : Atas penolakan klaim ini, tertanggung mengajukan tuntutan hukum kepada penanggung atas kelalaiannya tidak memberikan informasi tertulis atau mengingatkan tertanggung melalui telepon bahwa polis akan segera berakhir. Penanggung juga dianggap lalai karena tidak menerbitkan *invoice* penagihan premi sebelum polis kadaluarsa. Dua kebiasaan ini selalu dilakukan penanggung dalam kurun 2014 hingga 2018, namun tidak dilakukan pada tahun 2019. Tertanggung menuntut penanggung membayar klaimnya dan memberikan ganti rugi immaterial.

Keputusan pengadilan : Majelis hakim pengadilan negeri Manado menolak tuntutan tertanggung menimbang tidak adanya klausula di dalam polis yang mewajibkan penanggung untuk mengingatkan tertanggung apabila polis akan jatuh tempo. Selain itu, karena tertanggung belum menuntaskan kewajiban membayar premi, hal ini dianggap cukup untuk menandai keinginan tertanggung untuk tidak lagi memperpanjang polis asuransi di tahun 2019.

Kesimpulan : 1) Kebiasaan yang merupakan strategi pelayanan dari penanggung, misalnya memberikan informasi dan atau mengingatkan jatuh tempo secara lisan ataupun tulisan, tidak bisa menjadi sumber hukum. 2) Tidak diperpanjangnya polis adalah kelalaian tertanggung.

Sumber : Putusan No. 232/Pdt.G/2019/PN.Mnd



Marsh Claims Forensic Solutions – Business Interruption Review

Marsh Claims Forensic Solution adalah salah satu pilar layanan Marsh Claims Solution yang berhubungan dengan klaim gangguan usaha atau *business interruption*.

Masalah utama yang dihadapi saat menilai besar ganti rugi klaim gangguan usaha adalah tidak cukupnya harga pertanggungan yang ditetapkan di dalam polis asuransi dan penentuan periode gangguan usaha yang kurang sesuai. Kedua hal ini berakibat pada berkurangnya nilai klaim secara proporsional dan atau hilangnya kompensasi untuk kerugian gangguan usaha selama periode tertentu.

Business Interruption Review

Untuk menjawab tantangan di atas, tim *Marsh Claims Forensic Solution* menawarkan solusi dalam bentuk

layanan *Business Interruption Review (BI Review)*. Layanan ini diberikan pada saat polis asuransi sedang dirancang, sebelum klaim terjadi. Dengan layanan ini, tim forensik akuntan kami yang terdiri dari para ahli yang sudah berpengalaman selama puluhan tahun dalam skala regional maupun global, akan membantu tertanggung dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan utama dalam merancang polis gangguan usaha. Selain menjawab pertanyaan klasik tentang harga pertanggungan yang mencukupi dan periode gangguan usaha yang optimal, tim kami juga dapat menilai kisaran kerugian maksimal yang mungkin diderita, dan merekomendasikan perluasan-perluasan polis asuransi yang dapat membantu tertanggung meningkatkan profil risikonya.

Metode kunci

Dalam *Business Interruption Review*, tim kami melibatkan penilaian mendalam terhadap faktor finansial maupun operasional usaha. Hal ini akan dapat dicapai dengan diskusi yang efisien dan terstruktur dengan para pemangku kepentingan serta analisa dokumen yang menyeluruh. Kesimpulan yang diambil akan memperhitungkan skenario kerugian yang unik bagi masing-masing tertanggung yang dipengaruhi pula oleh faktor ketergantungan usaha tertanggung terhadap risiko rantai pasokan.

Tim Marsh Claims Solution Indonesia :

Para advokat klaim kami di Indonesia akan mempelajari kasus klaim Anda dan berkoordinasi dengan tim global kami untuk memperoleh solusi terbaik.

Triyoki Andajaya	: Triyoki.Andajaya@marsh.com	+62 21 5797 8117
Yovita Rini Siswati	: Yovitarini.Siswati@marsh.com	+62 21 5797 2527
Giri Purnomo	: Giri.Purnomo@marsh.com	+62 21 5797 8163

“The insurance can provide the funds to ensure that a business survives, but it needs upfront analysis and time with claims professionals to get it right.”

- Glenn Eaglestone, Business Leader, Claims Solution, Marsh Asia

Jenis Layanan

Empat jenis layanan di bawah ini dapat dipadupadan sesuai dengan kebutuhan, yaitu:

- **Tinjauan Nilai Pertanggungan**
Perhitungan nilai pertanggungan baik itu berdasarkan *gross profit* ataupun *standing charges*.
- **Tinjauan Skenario Kerugian**
Pengujian optimasi nilai pertanggungan dan periode gangguan usaha berdasarkan satu atau serangkaian skenario kerugian di satu atau beberapa lokasi sekaligus.
- **Tinjauan Wording Polis**
Penyediaan advis tentang potensi penerapan *wording* polis asuransi pada saat terjadi kerugian dan menyarankan area yang masih membutuhkan klarifikasi ataupun perbaikan.
- **Pelatihan BI**
Melakukan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan tentang cakupan polis gangguan usaha.

Manfaat BI Review

- Penilaian resiko gangguan usaha yang akurat.
- Mengetahui potensi kerugian dan konsekuensi dari ketidak-tepatan penentuan nilai pertanggungan dan periode gangguan usaha.
- Memahami kemungkinan kerugian akibat hubungan saling ketergantungan antar anak usaha, maupun terhadap pemasok dan pelanggan.
- Memastikan para pemangku kepentingan mendapatkan informasi tepat dan menyeluruh mengenai risiko gangguan usaha yang dihadapi.

Testimoni Klien

Selama paruh 2022, tim klaim Marsh Indonesia telah menangani berbagai klaim. Kami sertakan sebagian kesaksian dari para klien yang puas di bawah ini.

Dalam waktu enam bulan pertama tahun 2022 ini, tim klaim kami telah menyelesaikan lebih dari 3.000 klaim dari berbagai kelas asuransi dengan nilai total lebih dari \$50 juta.

PT Humpuss Transportasi Kimia, Jakarta, *Protection and Indemnity*

Pada tahun 2018, salah satu unit pengangkut bahan kimia milik tertanggung mengalami kecelakaan lalu lintas yang menyebabkan beberapa pekerja mengalami cedera badan yang cukup serius. Tertanggung mengklaim penggantian biaya medis untuk para pekerja yang cedera tersebut dan biaya terkait lainnya.

Klaim yang sederhana namun kritikal ini membutuhkan tindakan cepat dan koordinasi yang baik antara semua pihak, baik itu asuransi, tertanggung, para pekerja yang mengalami cedera maupun rumah sakit.

Dengan bantuan Tim Klaim Marsh Indonesia, pihak asuransi akhirnya setuju untuk menanggung hampir semua biaya, mulai dari biaya perawatan, pengobatan, akomodasi dan transportasi anggota keluarga pekerja, ongkos pekerja pengganti dan santunan.



Perusahaan Infrastruktur, Jakarta, *Contractor All Risk*

Tertanggung adalah *principal* sebuah proyek infrastruktur nasional. Di tahun 2019 terjadi ledakan disertai kebakaran di lokasi proyek yang merusak harta benda milik warga dan fasilitas umum lainnya.

Investigasi menunjukkan bahwa ledakan berasal dari pecahnya pipa bahan bakar akibat terkena peralatan konstruksi yang sedang beroperasi. Tertanggung menerima tuntutan ganti rugi bukan hanya dari warga sekitar namun juga pemilik pipa bahan bakar yang meledak.

Kasus ini menjadi perhatian media nasional karena nilainya yang besar, dampaknya yang masif dan nilai strategis proyeknya. Klaim juga menjadi rumit setelah pihak asuransi menyoroti beberapa syarat dan kondisi polis yang memberatkan tertanggung. Selain itu pihak asuransi juga mempertanyakan dasar perhitungan klaim yang diajukan pihak ketiga.

Setelah pendampingan yang tak kenal lelah dari Tim Klaim Marsh baik dalam proses investigasi dengan otoritas dan negosiasi dengan pihak ketiga, pihak asuransi serta konsorsium kontraktor yang terlibat, akhirnya klaim disetujui secara penuh dengan hanya pengurangan risiko sendiri saja.

Produsen Keramik, Surabaya, *Machinery Breakdown*

Tertanggung melaporkan dua klaim di tahun 2021 yang berhubungan dengan kerusakan dua mesinnya akibat hubungan arus pendek. Klaim tersebut terjadi hanya berselang satu bulan saja dengan nilai yang lumayan signifikan.

Dengan diskusi berkelanjutan antara tim klaim Marsh, tertanggung, pihak asuransi dan *loss adjuster*, kedua klaim akhirnya mendapatkan penggantian yang memuaskan.

“Marsh Claims Team had given their best support during claim process. They provided best advices and shared their technical expertise with us. Their advisory and advocacy assistance had allowed us to have a better understanding of policy coverage and eventually helped us to obtain net full amount.”

- President Director of an Infrastructure Company

“Marsh Indonesia Claims Team’s dedication and attention to our claim was beyond expectation. Their knowledge and know-how of insurance standards and practices and effecting a settlement are to be commended.”

- Michael Anthony, Head of Finance and Accounting of PT Greenfield Dairy Indonesia

Pemilik Kapal, South Kalimantan, *Marine Hull*

Salah satu kapal tongkang milik tertanggung kandas di perairan dekat kota Banjarmasin setelah salah satu bagian kapalnya mengalami kebocoran pada tahun 2021 lalu.

Pertanyaan-pertanyaan pun segera muncul dari asuransi terkait dengan kelaikan dan pengoperasian kapal. Gerak cepat tim klaim Marsh Indonesia dalam berkoordinasi dengan *surveying agent* yang ditunjuk asuransi dan asistensi dalam hal pengumpulan dokumen klaim telah berhasil memastikan klaim dibayar dalam tempo yang singkat.



PT Greenfield Dairy Indonesia, Jawa Timur, *Marine Cargo*

Pada tahun 2021, tertanggung, salah satu produsen produk susu berskala internasional mengalami beberapa kali kerugian saat kargonya yang terdiri dari berbagai jenis produk dan siap dipasarkan rusak dalam perjalanan karena kecelakaan yang terjadi terhadap kendaraan pengangkut.

Salah satu faktor unik dari klaim ini adalah bahwa *salvage* atau barang sisa sudah pasti tidak memiliki nilai ekonomis karena sudah tidak layak lagi untuk dikonsumsi walau kemasannya masih bagus. Biasanya pihak asuransi akan melelang barang sisa untuk mendapatkan *recovery* atas klaim yang mereka bayar ke tertanggung. Namun dalam hal ini, tim klaim Marsh Indonesia berhasil menegosiasikan dengan pihak asuransi dan *loss adjuster* agar barang sisa tersebut dapat segera dimusnahkan secara masal tanpa mengganggu hak tertanggung untuk mendapatkan penggantian asuransi.

Bukan hanya perihal *salvage* saja, Tim Klaim Marsh Indonesia juga berhasil membantu tertanggung untuk mendapatkan penggantian penuh secara total loss tanpa pengurangan apapun selain *deductible* standar yang tertera di dalam polis.

Perusahaan Telekomunikasi, Jakarta, *Property All Risk*

Tertanggung adalah penyedia jasa telekomunikasi yang memiliki polis asuransi Property All Risk untuk melindungi seluruh aset yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Hampir seluruh klaim yang diajukan oleh tertanggung disetujui dengan penyesuaian yang wajar oleh konsorsium asuransi. Namun kendala timbul saat penagihan pembayaran klaim tersebut pada salah satu anggota konsorsium.

Tersendatnya pembayaran klaim ini diperparah dengan kondisi pandemi Covid-19 yang juga menghantam industri asuransi tanah air. Berangkat dari komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi klien, Tim Klaim Marsh Indonesia terus berusaha mencari solusi, baik itu melalui pengiriman pengingat tertulis secara rutin, pendekatan antar manajemen maupun perancangan berbagai skema restrukturisasi pembayaran yang dapat diterima semua pihak.

Berkat inisiatif yang tak kenal lelah ini, keseluruhan pembayaran klaim pada akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.

“We noted the challenges faced during the claims payment collection due to [insurer’s] financial crisis to Covid-19 pandemic situation. However, Marsh’s desire to achieve goals, personal involvement and out-of-the box thinking can finally resolve matters.”

- Head of Corporate Finance of a Telecommunication Company

Untuk informasi lebih lanjut mengenai manajemen klaim asuransi dan solusi lainnya dari Marsh, kunjungi marsh.com, atau hubungi perwakilan Marsh Anda.

TRİYOKI ANDAJAYA
SVP, Country Head of Claims Advocacy, Claims Solution
Triyoki.Andajaya@marsh.com
DID +62 21 5797 8117
M. +6281113306776

YOVITA SISWATI
AVP, Senior Claims Advocate, Claims Solution
Yovitarini.Siswati@marsh.com
DID +62 21 5797 2527
M. +62 81197306162

GIRI PURNOMO
AVP, Senior Claims Advocate, Claims Solution
Giri.Purnomo@marsh.com
DID +62 21 5797 8163
M. +62 81113306793

Tentang Marsh

Marsh adalah perusahaan pialang asuransi dan pengelolaan risiko terkait asuransi terkemuka di dunia. Dengan jumlah karyawan sekitar 40.000 orang dan beroperasi di lebih dari 130 negara, Marsh melayani klien berupa perusahaan komersial dan individu dengan memberikan layanan konsultasi dan solusi risiko berbasis data. Marsh adalah unit bisnis dari Marsh McLennan (NYSE: MMC), perusahaan layanan profesional terkemuka di dunia dalam bidang risiko, strategi, dan sumber daya manusia. Dengan pendapatan tahunan sebesar lebih dari \$18 miliar, Marsh McLennan membantu klien menavigasi bisnis di lingkungan yang semakin dinamis dan kompleks melalui empat entitas terkemuka di dunia: Marsh, Guy Carpenter, Mercer, dan Oliver Wyman. Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi mmc.com, ikuti kami di LinkedIn dan Twitter atau berlangganan BRINK.

Penafian: Marsh merupakan bisnis dari Marsh McLennan, bersama dengan Guy Carpenter, Mercer, dan Oliver Wyman. Dokumen ini dan berbagai rekomendasi, analisis, maupun saran disediakan seluruhnya oleh Marsh (secara kolektif selanjutnya disebut "Marsh Analisis") namun tidak dimaksudkan untuk diambil sebagai saran bagi individu-individu pada situasi tertentu dan tidak serta merta dapat dijadikan sebagai pegangan. Seluruh informasi yang ada pada materi ini diperoleh dari sumber yang kami percayai dan dapat diandalkan, namun kami tidak menjadikannya sebagai perwakilan dan memberi jaminan pada akurasi. Marsh sudah semestinya tidak memiliki kewajiban untuk memperbarui Marsh Analisis dan tidak memiliki tanggung jawab kepada Anda atau pihak-pihak lainnya yang mempertanyakan publikasi dan hal-hal lain yang tercantum di dalamnya. Untuk setiap pernyataan berkaitan dengan aktuarial, pajak, akuntabilitas ataupun nasihat hukum, Anda diharapkan berkonsultasi langsung pada penasihat profesional. Setiap model, analisis ataupun proyeksi berhubungan dengan berbagai ketidakpastian, dan Marsh Analisis mungkin saja berpengaruh secara materi seandainya terdapat asumsi yang tidak berdasar, ketentuan-ketentuan, informasi, atau faktor-faktor yang tidak akurat maupun tidak lengkap atau harus diubah. Marsh tidak mewakili atau menjamin segala hal yang muncul berkaitan dengan penggunaan kalimat atau kondisi finansial atau solvabilitas dari perusahaan asuransi dan re-asuransi. Marsh tidak memastikan ketersediaan, biaya atau syarat pertanggungan asuransi. Meskipun Marsh dapat saja menyediakan saran dan rekomendasi, semua keputusan berkaitan dengan jumlah, tipe atau syarat atas pertanggungan asuransi adalah mutlak sepenuhnya tanggung jawab dari nasabah asuransi, yang wajib memutuskan pertanggungan spesifik sesuai keadaan dan posisi finansial.