

KESULITAN PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI DALAM MELAKUKAN KLAIM KERUSAKAN BARANG OLEH PIHAK ASURANSI PADA PT GXX

Kencana Verawati, Egy Andarwati Sulistyaning Trias Febriyanti, Yuli Purnama Putra, Novita Sari,
Muhammad Randy Sulistyobudi

Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

Email: egy.andarwati@mhs.unj.ac.id, yuli.purnama@mhs.unj.ac.id, novita.sari@mhs.unj.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas kesulitan yang dihadapi oleh perusahaan jasa transportasi dalam mengajukan klaim kerusakan barang kepada pihak asuransi, dengan fokus pada studi kasus PT GXX. Transportasi merupakan elemen penting dalam mendukung perekonomian, terutama dalam pengiriman barang menggunakan peti kemas. Namun, proses klaim asuransi sering kali menemui berbagai kendala, seperti kurangnya pemahaman terhadap polis asuransi dan ketidaklengkapan dokumen pendukung. Dalam kasus PT GXX, pengiriman ikan beku menggunakan kontainer berpendingin mengalami kerusakan yang signifikan, namun klaim yang diajukan ditolak oleh pihak asuransi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk menganalisis permasalahan dan memberikan solusi berdasarkan data yang dikumpulkan dari wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman yang lebih baik mengenai proses klaim dan penyediaan dokumen yang lengkap dapat meningkatkan peluang keberhasilan klaim asuransi.

Kata kunci:

Klaim Asuransi,
Kerusakan Barang,
Jasa Transportasi, Peti
Kemas, PT GXX

Keywords:

Insurance Claims,
Damaged Goods,
Transportation
Services, Containers,
PT GXX

This research discusses the difficulties faced by transportation service companies in filing claims for damaged goods to insurance providers, focusing on a case study of PT GXX. Transportation is a crucial element in supporting the economy, particularly in the shipping of goods using containers. However, the insurance claim process often encounters various obstacles, such as a lack of understanding of insurance policies and incomplete supporting documentation. In the case of PT GXX, the shipment of frozen fish using a reefer container experienced significant damage, yet the claim submitted was rejected by the insurance company. This study employs a descriptive method to analyze the issues and provide solutions based on data collected from interviews and observations. The findings indicate that a better understanding of the claims process and the provision of complete documentation can enhance the chances of successful insurance claims.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

PENDAHULUAN

Transportasi sebagai elemen paling vital dalam mendukung aktivitas perpindahan barang yang dilakukan secara sistematis dan struktur (Gusty et al., 2023). Jasa transportasi juga memainkan peran penting dalam mendukung siklus perekonomian Indonesia. Terutama dalam konteks pengiriman barang skala besar yang menggunakan peti kemas (*container*), transportasi menjadi tulang punggung yang memastikan distribusi berbagai komoditi berjalan dengan efektif dan efisien (Hidayat et al., 2024). Penggunaan peti kemas mempermudah proses pengiriman dengan mengurangi biaya dan waktu penanganan, baik untuk pengiriman domestik maupun internasional (Sinurat, 2018). Hal ini sangat penting mengingat tingginya tingkat permintaan dan penawaran (*supply* dan *demand*) dalam perdagangan barang, yang membuat banyak pengusaha memilih pengiriman dalam skala besar menggunakan moda transportasi ini, selain memfasilitasi distribusi, penggunaan peti kemas juga memberikan dampak besar terhadap perekonomian Indonesia, khususnya dalam sektor ekspor (Ibrahim & Halkam, 2021). Semakin banyak ekspor yang dilakukan melalui peti kemas, semakin besar pula devisa yang dihasilkan untuk negara (Kusuma & Hamdala, 2014). Peti kemas dapat digunakan untuk mengangkut berbagai jenis barang, termasuk muatan campuran (*general cargo*), muatan sejenis (*bulk cargo*), muatan cair (*liquid cargo*), muatan hewan hidup (*livestock cargo*), dan muatan peti kemas (*container cargo*). Dari berbagai jenis muatan tersebut, muatan peti kemas menjadi yang paling dominan digunakan di seluruh dunia karena fleksibilitasnya yang dapat diangkut melalui moda transportasi darat, laut, maupun udara. Pengiriman dengan menggunakan *container* memiliki beberapa jenis *container* sesuai dengan kebutuhannya, misalnya *isotank* kegunaannya untuk mengangkut minyak dan berbagai cairan kimia dari yang berbahaya sampai yang tidak berbahaya, kemudian *reefer container* atau *container* berpendingin yang berguna untuk menjaga suhu barang berupa bahan makanan setengah jadi, sayuran, telur, daging, ayam dan obat-obatan yang memerlukan suhu tertentu dan penanganan khusus, dan yang terakhir adalah *dry container* merupakan *container* tanpa di beri penanganan khusus, biasanya digunakan untuk membawa barang kering, makanan, dan berbagai komoditi yang tidak memerlukan penanganan khusus. (Tumanggor, 2012)

Peti kemas dirancang untuk menahan beban berat dan melindungi komoditas dari kerusakan selama proses pengiriman (ATHA NUR, 2020). Berdasarkan ukurannya, *container* dapat menampung jumlah muatan yang besar, sehingga semakin besar pula nilai ekonomis barang yang dikirim (Sutini, 2022). Dengan besarnya nilai muatan dalam peti kemas, timbul kebutuhan akan perlindungan terhadap risiko kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman (Lorenza, 2020). Berdasarkan kebutuhan akan perlindungan peti kemas maka asuransi menjadi salah satu elemen penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan jasa transportasi. Asuransi memberikan perlindungan dan jaminan atas kerugian yang mungkin dialami oleh pemilik barang selama pengiriman (Syahfina et al., 2024). Dalam konteks hukum, pengertian asuransi diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) serta Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian (Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992, 1992), dalam praktiknya, proses klaim asuransi sering kali tidak berjalan mulus dalam beberapa kasus yang terjadi membuat banyak perusahaan jasa transportasi mengalami kesulitan dalam mengajukan klaim kerusakan barang akibat berbagai faktor, seperti kurangnya pemahaman terhadap polis asuransi, kekurangan data pendukung klaim, serta kendala dalam verifikasi penyebab kerusakan barang. Kondisi ini sering kali membuat perusahaan tidak mendapatkan kompensasi yang seharusnya menjadi hak mereka yang sudah ditaguhkan. Sebuah kasus terjadi pada perusahaan transportasi PT. GXX yang melakukan pengiriman menggunakan *container* berpendingin (*reefer container*) berukuran 20 ft berisi ikan beku (PT Lippo General Insurance Tbk, 2024). Pengiriman ini berlangsung pada periode Desember 2023 hingga Maret 2024. Saat muatan tiba di gudang penerima, ditemukan bahwa ikan-ikan tersebut mengalami kerusakan, yang terlihat tanda-tanda pembekuan yang tidak sempurna, seperti ikan yang berdarah dan tidak lagi layak jual. Akibat kerusakan tersebut, pengirim mengalami kerugian yang diperkirakan mencapai ratusan juta rupiah untuk mengganti rugi muatan yang rusak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada PT. GXX, pihak perusahaan langsung mengupayakan klaim asuransi menggunakan polis asuransi yang dimiliki selama pengiriman atau kontrak yang berjalan. Namun, saat klaim diajukan kepada perusahaan asuransi untuk menutupi kerugian, terjadi permasalahan. Meskipun PT. GXX telah menyertakan berbagai bukti yang menunjukkan bahwa *container* berpendingin tersebut tidak berfungsi dengan baik selama perjalanan, termasuk dokumentasi tentang mesin pendingin yang mati beberapa kali pada waktu-waktu tertentu pihak asuransi menolak untuk menerima klaim tersebut. Pihak asuransi berargument bahwa kerusakan tidak disebabkan oleh kondisi di luar kendali, melainkan oleh kelalaian pihak pengirim dalam memastikan bahwa mesin pendingin tetap berfungsi sepanjang pengiriman. Berdasarkan kasus tersebut, penulis melakukan analisis menggunakan metode deskriptif, memberikan beberapa solusi berdasarkan penelitian terdahulu melalui studi kasus dengan jurnal, buku dan skripsi yang sudah tervalidasi, setelah dilakukannya analisis akan di berikan beberapa solusi yang dapat menjadi acuan dan usulan untuk perusahaan agar dapat lebih memahami klaim asuransi, maka penulis membuat penelitian dengan judul “**Kesulitan Perusahaan Jasa Transportasi Dalam Melakukan Klaim Kerusakan Barang oleh Pihak Asuransi Pada PT GXX.**”

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif studi kasus, yaitu pendekatan penelitian yang digunakan untuk mendalami suatu fenomena, peristiwa, atau situasi tertentu secara mendetail dan kontekstual. Dalam metode ini dilakukan dengan cara, wawancara, observasi, dan analisis dokumen. (Assyakurrohman et al., 2023) Tujuannya digunakannya metode ini adalah untuk memahami perspektif individu atau kelompok terkait dengan masalah yang diteliti. mengenai analisis resiko dan klaim asuransi barang ekspor melalui laut. Peneliti mendasarkan dari penelitian terdahulu dan mengaitkannya dengan kondisi yang saat ini sedang terjadi berdasarkan jurnal, skripsi, dan buku yang menjadi dasar penelitian. Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan jenis metode kualitatif studi kasus. Ini menggambarkan situasi berdasarkan data yang diperoleh selama melakukan proses penelitian. Jenis metode ini digunakan untuk mendalami contoh studi kasus yang akan peneliti lakukan. Peneliti memfokuskan pada satu kasus hambatan - hambatan yang sering terjadi pada saat pengiriman cargo dengan peti kemas yang menyebabkan diperlukannya asuransi yang akan diamati dan dianalisa secara teliti. Kajian ini merupakan penelitian studi kasus dengan metode kualitatif studi kasus yang bertujuan untuk menciptakan gambaran yang sistematis, akurat, terperinci tentang fakta, ciri dan korelasi antar fenomena atau kejadian yang diselidiki.

Data yang akan disajikan adalah untuk membahas fakta laporan tentang studi kasus data terkait mitigasi risiko dan peran asuransi terhadap barang yang rusak. Terkait studi kasus ini mengacu berdasarkan UU Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Dalam melakukan penelitian dibutuhkan beberapa dokumen seperti, *Salinan Polis Asuransi, Bill of Lading, Comercial Invoice, Packing List, Survey Report, Delivery Receipt, Letter of Protest, Foto dan Dokumentasi, Shipping Intruccion*. Ini dilakukan guna mengidentifikasi dengan jelas masalah yang ingin dipecahkan, yaitu melakukan mitigasi risiko dan peran asuransi terhadap barang yang dirusak (Iskandar, 2023). Berikut teknik pengumpulan data.

1. Data Primer

a. Wawancara

Wawancara merupakan Wawancara memiliki banyak definisi tergantung konteksnya. Menurut Moleong, wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Gordon mendefinisikan wawancara sebagai berikut:

“Interviewing is conversation between two people in which one person tries to direct the conversation to obtain information for some specific purpose.” Dari definisi menurut Gordon tersebut berarti bahwa wawancara merupakan percakapan antara dua. (Sidiq et al., 2019)

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengambilan data yang melakukan penelitian langsung ke tempat peneliti bertujuan memperoleh informasi atau data secara langsung di tempat penelitian yang akan di angkat. observasi lapangan terhadap mitigasi risiko dan pengurusan klaim barang ekspor rusak

c. Bahan data studi literasi

Menggabungkan bahan-bahan yang sah yang memiliki kekuatan untuk membatasi sebagian landasan utama yang digunakan untuk penelitian. Materi hukum yang sah ditunjukkan oleh peneliti adalah pedoman-pedoman UU yang sesuai dengan judul diatas:

Undang-Undang tentang Asuransi

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian (BPK RI, 2014). UU ini mengatur tentang berbagai aspek asuransi, termasuk asuransi cargo

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

POJK No.23/POJK.05/2015 Menyebutkan bahwa produk asuransi yang ditawarkan, termasuk asuransi cargo (Otoritas & Keuangan, 2015), harus memenuhi syarat tertentu dan dipasarkan dengan transparansi kepada konsumen. Hal ini untuk memastikan bahwa pemilik barang memahami risiko yang ditanggung dan proses klaim jika terjadi kerusakan atau kehilangan.

Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) serta Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.

2. Data Skunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data skunder adalah data yang tidak diperoleh langsung dari sumbernya oleh pengumpul data, melainkan melalui perantara seperti orang lain atau dokumen (Juardi & Rustini, 2024). Dalam penelitian ini, data skunder yang digunakan meliputi berbagai sumber, seperti Undang-Undang yang mengatur perasuransian, buku jurnal, artikel yang relevan dengan pembahasan penelitian dan beberapa dokumen yang bersangkutan untuk mendukung penjelasan informasi dari data primer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan secara deskriptif dan kualitatif memberikan pembahasan sebagai berikut :

A. Wawancara

Kegiatan wawancara dilakukan pada saat di kantor dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada Senior Sales atas nama Ibu Trie Yani , S.M yang sudah berpengalaman selama 9 tahun dalam bisnis Reefer Container. Apa faktor yang memengaruhi kerusakan muatan?

1. Ikan yang dikirim tidak sepenuhnya dalam kondisi yang beku (tidak sempurna dalam proses blasting) sehingga jika suhu yang didalam lemari pendingin turun, maka muatan kaan rusak dengan mudah atau berdarah.
 2. Jangka waktu terlalu lama didalam container, pengiriman yang dilakukan terlalu lama, sehingga membuat lebih mudahnya muatan untuk rentan rusak, dikarenakan sumber listrik yang tidak stabil.
 3. Kondisi container yang tidak prima, banyak kebocoran dan sistem kelistrikan yang konslet membuat suhu dalam *container* turun drastis dan *container* banyak terjadi mati mesin secara mendadak.
- a) Bagaimana tahapan pelaksanaan proses klaim asuransi pengiriman barang container reefer tersebut?

1. Pelaporan Kerugian

Segera melaporkan peristiwa kerugian atau kerusakan kepada perusahaan asuransi. Hal ini harus dilakukan secepat mungkin setelah kerugian terdeteksi (PT Asuransi Cakrawala Proteksi Indonesia, 2024). Tertanggung harus memberikan informasi awal mengenai kerugian yang terjadi, baik itu kerusakan, kehilangan, atau masalah lainnya

2. Pengumpulan Dokumen Pendukung

Menyiapkan dan mengumpulkan dokumen yang diperlukan untuk klaim, termasuk, yaitu

- a. Surat tuntutan klaim resmi ke perusahaan asuransi.
 - b. Formulir klaim yang telah diisi.
 - c. Polis asuransi asli.
 - d. Invoice atau faktur asli.
 - e. Bill of Lading (B/L) atau konosemen.
 - f. Packing list dan laporan kerusakan dari pihak pelayaran
 - g. Dokumen lain yang mungkin diperlukan termasuk laporan pemeriksaan kerugian dan korespondensi dengan pihak ketiga yang bertanggung jawab atas kerusakan
3. Penunjukan Surveyor

Jika klaim cukup rumit atau nilainya besar, perusahaan asuransi akan menunjuk surveyor atau loss adjuster untuk melakukan pemeriksaan dan penilaian terhadap klaim tersebut

4. Validasi Klaim

Perusahaan asuransi akan memeriksa semua dokumen pendukung untuk menentukan apakah klaim valid atau tidak. Klaim dinyatakan valid jika semua syarat dalam polis asuransi terpenuhi dan dokumen mendukung kebenaran klaim. Jika klaim tidak valid, perusahaan asuransi akan memberikan alasan penolakan berdasarkan dokumen yang disampaikan.

5. Pemberitahuan Ganti Rugi

Jika klaim dinyatakan valid, perusahaan asuransi akan memberitahukan jumlah ganti rugi yang akan diberikan kepada tertanggung. Tertanggung dapat menyetujui atau menolak jumlah tersebut, dan jika terjadi perselisihan, dapat diselesaikan melalui pengadilan atau arbitrase.

6. Pembayaran Klaim

Setelah kesepakatan dicapai mengenai jumlah ganti rugi, proses pembayaran klaim akan dilakukan oleh perusahaan asuransi kepada tertanggung sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Catatan Penting dalam pembayaran klaim.

- a. Pastikan untuk selalu mendokumentasikan kondisi barang saat pengiriman dan penerimaan sebagai bukti jika terjadi kerusakan.
 - b. Ajukan klaim secepatnya setelah kejadian, biasanya dalam waktu maksimal 30 hari setelah menerima barang yang rusak. Dengan mengikuti tahapan di atas, proses klaim asuransi pengiriman barang menggunakan kontainer reefer dapat berjalan dengan lebih lancar dan efisien.
- b) Bagaimana tanggung jawab asuransi dalam proses klaim dalam kasus kerusakan cargo container reefer tersebut?

Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi

1. Menanggung Kerugian

Perusahaan asuransi bertanggung jawab untuk menanggung kerugian atas kerusakan barang yang diasuransikan, termasuk yang disebabkan oleh kelalaian awak kapal atau faktor lain selama proses pengiriman. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi yang telah disepakati.

2. Proses Klaim

Tanggung jawab perusahaan asuransi juga mencakup pengelolaan proses klaim. Tertanggung harus segera melaporkan kerugian kepada perusahaan asuransi dan menyediakan dokumen pendukung yang

diperlukan, seperti laporan kerusakan, polis asuransi, dan bukti lainnya. Perusahaan asuransi akan melakukan pemeriksaan terhadap dokumen yang diajukan dan dapat menunjuk surveyor untuk menilai kerugian jika klaim tersebut kompleks atau nilainya besar.

3. Validasi Klaim

Perusahaan asuransi memiliki tanggung jawab untuk memvalidasi klaim berdasarkan dokumen yang disampaikan. Klaim dinyatakan valid jika memenuhi syarat dalam polis dan dapat dibuktikan melalui dokumen pendukung. Jika klaim tidak valid, perusahaan harus memberikan alasan penolakan kepada tertanggung.

4. Pembayaran Ganti Rugi

Setelah klaim dinyatakan valid, perusahaan asuransi wajib memberitahukan jumlah ganti rugi yang akan dibayarkan kepada tertanggung. Jika tertanggung menyetujui jumlah tersebut, pembayaran klaim harus dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam polis.

5. Pemberitahuan dan Komunikasi

Perusahaan asuransi harus menjaga komunikasi yang baik dengan tertanggung selama proses klaim, memberikan informasi tentang status klaim, dan menjelaskan prosedur yang harus diikuti.

Perusahaan asuransi memiliki tanggung jawab yang signifikan dalam proses klaim terkait kerusakan cargo kontainer reefer. Tanggung jawab tersebut mencakup penanganan klaim secara efisien, validasi berdasarkan bukti yang disediakan, serta pembayaran ganti rugi sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi. Keterlibatan aktif dari tertanggung dalam melaporkan dan menyediakan dokumen juga sangat penting untuk kelancaran proses klaim.

c) Apa kendala saat melakukan proses klaim asuransi ?

Proses klaim asuransi sering kali menghadapi berbagai kendala yang dapat menghambat penyelesaian klaim tersebut. Berikut adalah beberapa kendala umum yang dihadapi saat melakukan proses klaim asuransi, sebagai berikut,

1. Dokumen yang Tidak Lengkap

Kendala paling umum adalah ketidaklengkapan dokumen yang diperlukan untuk pengajuan klaim. Pengajuan klaim bisa ditolak atau ditunda jika dokumen seperti formulir klaim, bukti kepemilikan, dan laporan kejadian tidak disertakan dengan lengkap.

2. Polis Tidak Aktif

Klaim dapat ditolak jika polis asuransi sudah tidak aktif akibat tidak terbayarnya premi. Nasabah harus memastikan bahwa premi dibayar tepat waktu agar polis tetap berlaku.

3. Jenis Risiko yang Tidak Ditanggung

Sering kali, klaim ditolak karena jenis risiko yang terjadi tidak termasuk dalam cakupan polis. Misalnya, jika polis hanya menanggung rawat inap tetapi klaim diajukan untuk rawat jalan, maka klaim tersebut kemungkinan besar akan ditolak.

4. Masa Tunggu

Beberapa polis asuransi memiliki masa tunggu sebelum manfaat dapat diklaim. Jika klaim diajukan dalam periode ini, perusahaan asuransi berhak menolak klaim tersebut.

5. Penyembunyian Informasi

Jika tertanggung menyembunyikan informasi penting atau memberikan informasi yang tidak akurat saat mengajukan polis, ini dapat menyebabkan penolakan klaim di kemudian hari. Prinsip itikad baik dalam asuransi mengharuskan pemegang polis untuk jujur mengenai kondisi dan riwayat kesehatan mereka.

6. Batas Waktu Pengajuan Klaim

Setiap polis memiliki batas waktu tertentu untuk pengajuan klaim. Jika pengajuan dilakukan setelah batas waktu ini, maka klaim dapat dianggap kadaluarsa dan ditolak.

7. Proses Verifikasi yang Panjang

Proses verifikasi oleh perusahaan asuransi bisa memakan waktu, terutama jika ada kebutuhan untuk investigasi lebih lanjut atau penunjukan surveyor untuk menilai kerugian. Cara mengatasi kendala dalam proses klaim, maka di harapkan nasabah melakukan hal sebagai berikut :

- a. Memastikan semua dokumen lengkap dan akurat sebelum mengajukan klaim.
- b. Memahami syarat dan ketentuan dalam polis asuransi.
- c. Mengajukan klaim sesegera mungkin setelah kejadian.
- d. Berkomunikasi dengan pihak asuransi untuk mendapatkan klarifikasi jika ada yang kurang jelas.

Dengan memahami kendala-kendala ini, nasabah dapat mempersiapkan diri dengan lebih baik dan meningkatkan peluang untuk mendapatkan persetujuan klaim asuransi mereka.

Analisis Risiko yang muncul dalam melakukan kegiatan pengiriman barang ekspor

Identifikasi risiko dilakukan untuk mengidentifikasi dan menentukan status pengiriman barang yang memiliki kemungkinan barang cepat rusak, barang yang dibatasi eksportnya, barang yang dilarang, custom clearance pengiriman hingga sampai ke tujuan akhir. Identifikasi risiko dilakukan apabila,

- a) Eksportir belum pernah melakukan ekspor sebelumnya
- b) Sudah pernah melakukan ekspor namun barang yang diekspor adalah barang yang dibatasi eksportnya.

- c) Adanya perubahan kebijakan pemerintah terhadap barang ekspor.
- d) Diketahui adanya risiko barang cepat menyusut atau rusak.
- e) Adanya sengketa perdagangan dengan negara tujuan.
- f) Kebijakan pemerintah negara tujuan yang memberikan kebijakan khusus untuk barang yang diekspor

Analisis Mitigasi Risiko oleh PT.GXX

Berdasarkan kerusakan yang terjadi pada PT. GXX setelah mempelajari seluruh kronologi kejadian, dan dokumen-dokumen pendukung klaim serta kondisi polis, bersama ini kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Pada 4 Desember 2023, kargo ikan dimuat ke dalam kontainer reefer no GESU9455279. Pada tanggal tersebut temperatur supply air dimulai pada temperatur -13°C di pukul 01.00 dan berakhir pada temperatur -19°C pada pukul 24.00 sementara temperature return air dimulai pada suhu -1.3°C di pukul 01.00 dan berakhir pada temperatur -14°C pada pukul 24.00
- 2) Pada 5 Desember 2023 hingga 20 Maret 2024, temperatur return air kontainer umumnya berada di atas -18°C .
- 3) Pada 19 Maret 2024, rekaman data temperatur kontainer dimulai pada pukul 03.00. Temperatur supply air dimulai pada suhu -16°C di pukul 03.00 dan berakhir pada temperatur -21°C pada pukul 24.00 sementara temperatur return air dimulai pada temperatur -1.25°C di pukul 03.00 dan berakhir pada temperatur -8°C pada pukul 24.00.
- 4) Pada 21 Maret 2024 pk1 00.20 WIB, kontainer dikirim ke Jakarta dari Surabaya menggunakan KA Logistik. Kontainer tiba di hari yang sama di Jakarta.
- 5) Pada 22 Maret 2024, kontainer diterima oleh Penerima dan pada saat dibongkar ditemukan sebagian ikan dalam keadaan berdarah dan dagingnya lembek.
- 6) Polis Tertanggung memiliki jaminan Institute Frozen Food A 1/1/86 yang berisi:
 - a) *"RISKS COVERED*
 - b) *1 This insurance covers, except as provided in Clauses 4, 5, 6 and 7 below, ...*
 - c) *1.2 loss of or damage to the subject-matter insured resulting from any variation in temperature attributable to*
 - d) *1.2.1 breakdown of refrigerating machinery resulting in its stoppage for a period of not less than 24 consecutive hours ..."*
 - e) Wording di atas menyatakan bahwa polis hanya menjamin kerusakan akibat variasi temperatur dengan syarat terdapat kerusakan mesin yang menyebabkan matinya mesin pendingin selama minimal 24 jam berturut-turut.
- 7) Selama periode pengiriman dari Surabaya hingga diterima di Jakarta, tidak terdapat kejadian matinya mesin pendingin selama 24 jam berturut-turut. Dengan demikian, kondisi polis pada poin nomor 1.2.1 di atas tidak terpenuhi sehingga polis tidak bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi.

3. Mekanisme klaim asuransi yang dilakukan PT GXX

Mekanisme klaim asuransi untuk pengiriman barang menggunakan kontainer reefer melibatkan beberapa langkah penting. Berikut adalah tahapan yang umumnya dilakukan dalam proses klaim asuransi untuk pengiriman cargo menggunakan kontainer reefer:

1. Segera Pelaporan Kerugian

laporkan kejadian kerugian atau kerusakan kepada perusahaan asuransi. Pemberitahuan harus dilakukan secepat mungkin setelah kerugian terdeteksi untuk memastikan klaim dapat diproses.

2. Pengumpulan Dokumen Pendukung

Siapkan dan kumpulkan dokumen yang diperlukan untuk pengajuan klaim, termasuk:

- a. Surat tuntutan klaim resmi kepada perusahaan asuransi.
- b. Formulir klaim yang telah diisi.
- c. Polis asuransi asli.
- d. Invoice atau faktur terkait barang yang diasuransikan.
- e. Bill of Lading atau konosemen.
- f. Packing list dari pengirim.
- g. Laporan kerusakan dari pihak pelayaran (Cargo Damage Report).
- h. Laporan non-delivery jika barang hilang.
- i. Dokumen lain yang relevan sesuai dengan kebutuhan.

3. Penunjukan Surveyor

Jika klaim cukup rumit atau melibatkan nilai yang besar, perusahaan asuransi akan menunjuk surveyor atau loss adjuster untuk melakukan pemeriksaan dan penilaian terhadap klaim tersebut.

4. Validasi Klaim

Perusahaan asuransi akan memeriksa semua dokumen pendukung untuk menentukan apakah klaim valid atau tidak. Klaim dinyatakan valid jika semua syarat dalam polis terpenuhi dan dokumen mendukung kebenaran klaim.

5. Pemberitahuan Ganti Rugi

Jika klaim dinyatakan valid, perusahaan asuransi akan memberitahukan jumlah ganti rugi yang akan diberikan kepada tertanggung. Jika tertanggung setuju dengan jumlah tersebut, proses pembayaran klaim akan dilaksanakan.

6. Pembayaran Klaim

Setelah kesepakatan dicapai mengenai jumlah ganti rugi, perusahaan asuransi akan memproses pembayaran sesuai dengan ketentuan dalam polis, kendala yang mungkin dihadapi yaitu proses klaim bisa terhambat oleh ketidaklengkapan dokumen, batas waktu pengajuan klaim, atau jika kerugian tidak termasuk dalam cakupan polis, dengan mengikuti langkah-langkah di atas dan mempersiapkan semua dokumen dengan baik, proses klaim asuransi untuk pengiriman barang menggunakan kontainer reefer dapat berjalan lebih lancar dan efisien.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari dokumen mengenai "Kesulitan Perusahaan Jasa Transportasi dalam Melakukan Klaim Kerusakan Barang oleh Pihak Asuransi pada PT GXX" dapat dirangkum sebagai berikut: Dokumen ini membahas tantangan yang dihadapi oleh perusahaan jasa transportasi, khususnya PT GXX, dalam mengajukan klaim asuransi akibat kerusakan barang yang terjadi selama pengiriman menggunakan kontainer berpendingin (reefer). Penelitian menunjukkan bahwa meskipun perusahaan telah memenuhi prosedur klaim dengan menyertakan bukti kerusakan dan dokumentasi yang relevan, klaim tersebut sering kali ditolak oleh pihak asuransi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kurangnya pemahaman terhadap polis asuransi, kekurangan data pendukung, dan kendala dalam verifikasi penyebab kerusakan. Melalui pendekatan deskriptif dan studi kasus, penulis mengidentifikasi bahwa masalah utama yang muncul adalah ketidakmampuan perusahaan untuk membuktikan bahwa kerusakan disebabkan oleh faktor di luar kendali mereka. Kasus spesifik yang dianalisis melibatkan pengiriman ikan beku yang mengalami kerusakan akibat masalah pada mesin pendingin. Penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya pemahaman yang lebih baik mengenai proses klaim asuransi dan mitigasi risiko dalam pengiriman barang. Secara keseluruhan, dokumen ini menekankan perlunya peningkatan pemahaman tentang asuransi dan proses klaim di kalangan perusahaan jasa transportasi untuk mengurangi kesulitan dalam mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dialami. Penulis merekomendasikan solusi berdasarkan analisis yang dilakukan untuk membantu perusahaan dalam menghadapi tantangan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Assyakurrohim, D., Ikham, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1–9.
- ATHA NUR, S. H. (2020). *Optimalisasi Penanganan Muatan Peti Kemas Mv. Meratus Manado*. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
- Gusty, S., Wulansari, I., Mustika, W., Kusuma, A., Abduh, N., Muslimin, E., Anton, E. E., & Iskandar, A. C. S. (2023). *Dasar-Dasar Transportasi*. Tohar Media.
- Hidayat, A., Gustang, A., Riska, R. M. R., Prasetyo, B. E., Masgode, M. B., & Gusty, S. (2024). *Revolusi Maritim Di Indonesia (Infrastruktur, Investasi Dan Ekonomi Berkelanjutan)*. TOHAR MEDIA.
- Ibrahim, H. R., & Halkam, H. (2021). *Perdagangan Internasional & Strategi Pengendalian Impor*. Lembaga Penerbitan Universitas Nasional (LPU-UNAS).
- Iskandar, R. A. (2023). PROSES PENYELENGGARAAN DAN TUNTUTAN GANTI RUGI (CLAIM) ATAS KERUSAKAN BARANG ANGKUTAN LAUT DI PERUSAHAAN PELAYARAN PT. MERATUS LINE CABANG BELAWAN. *Jurnal Penelitian Samudra*, 1(1), 9–17.
- Juardi, I. F., & Rustini, T. (2024). EVALUASI EFEKTIVITAS PROBLEM BASED LEARNING DALAM PEMBELAJARAN IPS DI KELAS IV SEKOLAH DASAR; STUDI KASUS SDN PASIRBITUNG. *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 7(1).
- Kusuma, L. T. W. N., & Hamdala, I. (2014). Perancangan Strategi Kebijakan Pengembangan Pelabuhan Tanjung Perak Dalam Usaha Mendukung Pertumbuhan Perekonomian Jawa Timur. *JEMIS (Journal Of Engineering & Management In Industrial System)*, 2(1).
- Lorenza, E. W. (2020). *Analisis Klaim Kerusakan Barang Oleh Pihak Asuransi Di PT Khrisna Bali International Cargo*.
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1–228.
- Sinurat, R. D. (2018). *Aspek Hukum Asuransi Terhadap Produk Dalam Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Produksi PT. Damai Abadi Aluminium Extrusion Industry*. Universitas Sumatera Utara.
- Sutini, S. (2022). *PENGEMBANAGAN SISTEM LOGISTIK YANG EFEKTIF DENGAN PENATAAN*

MUATAN KONTAINER DI KAPAL KONTAINER. PROSIDING.

- Syahfina, W., Wardana, N. A., Pransiska, R., Muzakky, A., Rahmania, S. P., Arinda, D. C., Tika, L. L., & Hajarriyanti, R. R. (2024). PERAN ASURANSI DALAM PERDAGANGAN MARITIM. *JURNAL MARITIM*, 6(1), 56–64.
- Tumanggor, F. H. (2012). Analisis Yuridis Tentang Hukum Asuransi Dalam Transaksi Electronic Commerce Melalui Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Brawijaya University.
- BPK RI. (2014). UU Nomor 40 Tahun 2014.
- PT Asuransi Cakrawala Proteksi Indonesia. (2024). Prosedur Klaim Asuransi Pengangkutan (Marine Cargo). PT Asuransi Cakrawala Proteksi Indonesia .
- PT Lippo General Insurance Tbk. (2024). Surat Konfirmasi Klaim - CV Emilysia Indo Bahari QQ PT Giant Transporter Indonesia - Revisi. Surat Konfirmasi Klaim.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992. (1992). Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Serta Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian.