

# PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI JIWA PADA PT. PRUDENTIAL LIFE INSURANCE TERHADAP TERTANGGUNG YANG MENINGGAL AKIBAT COVID-19

Oleh:

Suhaila Zulkifli <sup>1)</sup>

Siti Zahara <sup>2)</sup>

Daniel Jan Louis Telaumbanua <sup>3)</sup>

Fernando Felix <sup>4)</sup>

Universitas Prima Indonesia <sup>1,2,3,4)</sup>

E-mail:

[suhailaz\\_ella@yahoo.com](mailto:suhailaz_ella@yahoo.com) <sup>1)</sup>

[zaharasiti977@gmail.com](mailto:zaharasiti977@gmail.com) <sup>2)</sup>

[djlouistel00@gmail.com](mailto:djlouistel00@gmail.com) <sup>3)</sup>

[Fernandofelix98@yahoo.co.id](mailto:Fernandofelix98@yahoo.co.id) <sup>4)</sup>

## ABSTRACT

*Insurance is that which provides payment of a certain amount of money upon the death of the insured or customer to his family members or persons entitled to receive it in accordance with the provisions of the agreed insurance policy. This study aims at finding out how the procedure for settling PT Prudential Life Insurance's insurance claims against insured customers and knowing the form of PT Prudential Life Insurance's responsibility for claims of insured customers who died due to Covid-19. This type of research is normative juridical, normative legal research is a scientific research procedure that seeks truth from normative aspects based on legal logic. The results show that the agreement in general, the life insurance agreement exists since the agreement between the customer and the insurer, and since then there have also been rights and obligations between the parties. used as evidence in the event of a dispute, the insurance party can cancel the agreement if it is proven that the insured did not die from Covid-19, and other causes of death of the insured.*

**Keywords: Insurance, Policy, Premium.**

## ABSTRAK

Asuransi ialah yang memberikan pembayaran sejumlah uang tertentu atas kematian tertanggung atau nasabah kepada anggota keluarganya atau orang yang berhak menerimanya sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi yang telah disepakati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur penyelesaian klaim asuransi PT Prudential Life Insurance terhadap nasabah tertanggung dan mengetahui bentuk tanggung jawab PT Prudential Life Insurance terhadap klaim nasabah tertanggung yang meninggal akibat Covid-19. Jenis penelitian ini ialah yuridis normatif, penelitian hukum normatif adalah suatu prosedur penelitian ilmiah yang mencari kebenaran dari aspek normatif berdasarkan logika hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perjanjian pada umumnya, perjanjian asuransi jiwa ada sejak kata sepakat antara pihak nasabah dengan pihak asuransi, dan sejak itu juga ada hak dan kewajiban diantara para pihak tersebut., Polis asuransi jiwa sangat penting untuk dasar pelaksanaan hak dan kewajiban, dan dapat digunakan sebagai alat bukti apabila terjadi sengketa, Pihak asuransi dapat membatalkan perjanjian bila terbukti tertanggung tidak meninggal karena Covid-19, dan sebab kematian tertanggung yang lain.

**Kata Kunci : Asuransi, Polis, Premi.**

## 1. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pengertian asuransi didasarkan pada Pasal 1(1) UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, yang menyatakan: "Asuransi ialah suatu perjanjian antara dua pihak, yaitu pihak asuransi dan nasabah, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh pihak asuransi sebagai imbalan untuk :

- a. Nasabah atau kontrak asuransi dikarenakan kerugian, kerusakan, kehilangan keuntungan, biaya yang timbul, atau kewajiban kepada pihak ketiga yang kemungkinan ditanggung oleh nasabah atau pemegang perjanjian karena kasus yang tidak benar memberikan kompensasi kepada orang tersebut; atau
- b. Pemberian manfaat pertanggungan kematian atau manfaat pertanggungan jiwa dengan manfaat dengan tingkat bunga tetap dan/atau berdasarkan hasil penatausahaan dana."

Untuk memenuhi kebutuhan yang belum tepat tadi maka sebagian orang memerlukan asuransi. Lantaran asuransi adalah bagian dari peradaban manusia, hasil penilaian yang sangat benar, dan kebutuhan akan pendanaan yang aman terlindungi dari potensi kerugian. Kami menemukan bahwa asuransi memiliki beberapa manfaat, termasuk membantu masyarakat menghadapi semua kasus dan risiko.

Perusahaan asuransi adalah forum yang menawarkan berbagai jenis polis asuransi yang mampu melindungi nasabah dari berbagai risiko dengan membayar sejumlah premi asuransi. Polis asuransi itu sendiri adalah suatu perjanjian mengenai pertanggungan atau pertanggungan konsensual berupa bukti tertulis sebagai bukti adanya perjanjian antara tertanggung dengan perusahaan asuransi yang merupakan perusahaan asuransi.

Mulai bulan Maret tahun 2020 virus *CoVid-19* masuk ke negara Indonesia dan selalu mengalami peningkatan pada jumlah pasien positifnya. Sejak meningkatnya

jumlah pasien positif di Indonesia tentu menjadi sebuah kekhawatiran bagi negara.

Melihat situasi yang sedang dihadapi negara sekarang yaitu meningkatnya angka kematian yang disebabkan karena pandemi virus *CoVid-19* telah banyak menelan korban meninggal, maka masyarakat pun mulai mawas diri tentang bagaimana pentingnya asuransi jiwa.

Di Indonesia sendiri perkembangan angka pasien positif dan meninggal mengalami peningkatan di setiap provinsi dan tentunya berdampak juga pada klaim asuransi jiwa diperusahaan asuransi terhadap tertanggung yang meninggal karena pandemi virus *Covid-19*. Melihat situasi seperti ini penulis mengangkat judul

### **"Penyelesaian Klaim Asurasi Jiwa Pada Pt Prudential Life Insurance Terhadap Nasabah Tertanggung Yang Meninggal Akibat Covid-19"**

Perusahaan asuransi sendiri memiliki banyak fungsi yang diakui oleh berbagai struktur dan institusi komersial di seluruh dunia, yaitu sebagai pengendali risiko, menjadi pengumpulan dana, menjadi pengelola premi seimbang Berbagai fungsi dasar perusahaan asuransi ini mengatur berbagai perusahaan asuransi di Indonesia, meskipun memberikan layanan yang berbeda.

### B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana prosedur klaim asuransi di *PT Prudential Life* terhadap nasabah tertanggung yang meninggal akibat *Covid-19*?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab *PT Prudential Life Insurance* terhadap klaim nasabah tertanggung yang meninggal akibat *CoVid-19*?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur penyelesaian klaim asuransi PT Prudential Life

Insurance terhadap nasabah tertanggung

2. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab PT Prudential Life Insurance terhadap klaim nasabah tertanggung yang meninggal akibat *Covid-19*

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis seperti :

Secara teori diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat umum dan perusahaan asuransi, serta memberikan ide-ide baru bagi perkembangan ilmu hukum

#### **2. TINJAUAN PUSTAKA**

##### **1. Teori Kepastian Hukum**

Kepastian adalah hal yang spesifik (keadaan). Hukum harus benar-benar pasti dan adil sifatnya. Kepastian hukum adalah pertanyaan yang hanya bisa dijawab secara normatif, bukan sosiologis. Kepastian hukum normatif adalah ketika peraturan diatur secara jelas dan logis sehingga terbentuk dan diundangkan secara andal.

Kepastian hukum tercermin tidak hanya dalam bentuk teks hukum, tetapi juga dalam konsistensi antara putusan satu hakim dengan putusan hakim lain dalam perkara serupa yang telah diputus.

#### **3. METODE PELAKSANAAN**

##### **1. Jenis Penelitian**

Dilihat dari jenis penelitian yang dianut oleh penulis yaitu yang termasuk dalam jenis penelitian yuridis normatif, penelitian hukum normatif adalah suatu prosedur penelitian ilmiah yang mencari kebenaran dari aspek normatif berdasarkan logika hukum.

Bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis, jujur, dan terpercaya dengan kebenaran dan karakteristik sekelompok orang tertentu. Penulis juga masih memakai teori ini karena didasarkan pada fakta bahwa data yang akan diperoleh dalam bentuk kata.

#### **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang penulis ambil adalah Prudential Jl. Pancing, Blok A7, Komplek MMTC, Medan, Indra Kasih, Medan Tembung. Alasannya melakukan penelitian dikota Medan karena di lokasi ini objek dari pelaksanaan klaim asuransi dan dimulai perjanjian asuransi

#### **3. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif, artinya penelitian ini menggambarkan objek tertentu secara faktual dan akurat serta menjelaskan hal-hal yang berkaitan atau secara sistematis menggambarkan fakta atau ciri-ciri populasi tertentu. Penelitian ini bersifat deskriptif karena hanya menggambarkan tujuan untuk menarik kesimpulan yang berlaku secara global.

#### **4. Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Data ini didapat peneliti secara langsung melalui pengumpulan data dan berbagai alat penelitian untuk melakukan wawancara dan kuisioner kepada berbagai pihak yang tersangkut diteliti oleh penulis

##### **b. Data Sekunder**

Data dikumpulkan untuk tujuan selain menyelesaikan masalah langsung. Data ini akan ditemukan dengan cepat. Dalam survei ini, sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal, dan situs-situs di Internet yang terkait dengan survei yang dilakukan.

#### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang relevan dengan permasalahan tentang penyelesaian klaim asuransi jiwa pada *PT. Prudential Life insurance* terhadap tertanggung yang meninggal akibat *Covid-19* digunakan teknik antara lain:

##### **a. Wawancara**

Teknik wawancara adalah pengumpulan data yang sistematis berdasarkan tujuan penelitian dengan

metode tanya jawab sepihak. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan Ibu Santhy Syafrida.

### **b. Kajian Kepustakaan**

Tinjauan literature juga dikenal sebagai tinjauan sudi terkait. Tinjauan pustaka ini penting untuk mengumpulkan informasi tentang bidang studi masa depan. Referensi yang luas ini akan membantu resensi untuk melakukan tinjauan rinci.

Singkatnya, penulis menghubungkan kutipan dari literatur yang dibaca atau mendukung buku-buku yang terkait dengan subjek penelitian.

### **6. Analisa Data**

Analisi data kualitatif mengambil bentuk seperangkat istilah yang konkret dari pada serangkaian angka dan tidak dapat diatur ke dalam kategori. Analisis data kualitatif terutama menggunakan penalaran logis dan analisis menggunakan logika, dan menggunakan induksi, deduksi, pengukuran dan perbandingan.

Analisis ini selalu dikaitkan dengan penggunaan pengumpulan data, melalui analisis diketahui bahwa data yang masih perlu diteliti mengenai beberapa pertanyaan atau hipotesis.

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analitik mencakup tiga aliran kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ validasi yang terjalin dengan analisis.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Prosedur Klaim Asuransi Di PT Prudential Life Insurance Terhadap Nasabah Tertanggung Yang Meninggal Akibat Covid-19**

Pandemi jenis baru corona virus sekarang menjadi perhatian global. Pada awal pandemi, pemerintah belum memberi laporan resmi tentang masalah Covid-19 di Indonesia, namun atas kejadian tersebut risiko kesehatan masyarakat meningkat secara signifikan. Dan untuk memberikan perlindungan terhadap risiko penyebaran virus Covid-19, PT Prudential Life

Assurance (Prudential Indonesia) berinisiatif memberi perlindungan lebih pada pemilik polis Prudential Indonesia dari ancaman virus. Dari tanggal 28 Januari 2020 sampai dengan 31 Maret 2020 (periode awal), sehubungan dengan polis asuransi Prudential Indonesia, nasabah lama dan baru akan menerima polis Prudential Indonesia selain manfaat yang termasuk dalam polis asuransi. Manfaat tambahan akan diberikan Prudential Indonesia berupa uang tunai Rp. 1.000.000 / hari hingga 30 hari terhitung sejak nasabah dirawat inap jika nasabah dirawat inap karena virus Covid-19 selama periode inisiatif. Sehubungan dengan situasi pandemi saat ini dimana:

- a.) Beberapa negara memberlakukan pembatasan perjalanan ke luar negeri yang juga dapat berdampak pada Nasabah Prudential yang kebetulan sedang berada di luar negeri.
- b.) Ditetapkannya Keputusan Gubernur DKI Jakarta tentang prosedur pengelolaan isolasi terkendali dalam rangka penanganan Covid-19 (KEPGUB DKI Jakarta Nomor 980 Tahun 2020).

Serta sejalan dengan komitmen untuk selalu menjadi mitra perlindungan bagi Nasabahnya, bersama ini Prudential Indonesia menetapkan beberapa kebijakan proses klaim:

1. Nasabah yang tinggal lebih dari 6 bulan berturut-turut di luar negeri lantaran mendapat dampak pembatasan perjalanan akibat Pandemi Covid-19. Merupakan kebijakan Prudential Indonesia untuk selalu memberikan manfaat rawat inap kepada nasabah luar negeri untuk PRUH Hospital & Bedah, PRUP Prime Healthcare, PRUSolusi Sehat dan variannya untuk tujuan:
  - 1.1 Memberikan pengobatan/rawat inap dengan syarat pengobatan tersebut sesuai dengan Tabel Manfaat dan ketentuan Polis Asuransi lainnya, dan
  - 1.2 Pelajar/mahasiswa, pekerja dan Nasabah lain yang belum dapat

kembali/melakukan perjalanan ke Indonesia, dan

- 1.3 Berlibur atau mengunjungi keluarga di luar negeri dengan rencana awal kurang dari 3 bulan (bukan untuk tujuan menetap dan bukan merupakan permanent resident) tetapi tidak dapat kembali ke Indonesia. Dalam hal ini Nasabah perlu memberikan bukti pendukung atas hambatan untuk kembali ke Indonesia.

Nasabah dapat meminta pengembalian dana dengan melampirkan beberapa dokumen tambahan sebagai berikut:

i. Surat pernyataan yang ditandatangani oleh tertanggung yang menyatakan alasan bertanggung tinggal lebih lama di luar negeri ii. Dokumen tertulis resmi yang mengkonfirmasi alasan tinggal bertanggung di luarnegeri, antara lain:

- Bila tujuan ke luar negeri adalah untuk melakukan pengobatan/rawat inap: Surat Pernyataan dokter yang merawat, hasil-hasil pemeriksaan, *copy* paspor dan lain-lain.
- Pelajar/Mahasiswa/Pegawai: Kartu Pelajar/Mahasiswa, ID Pegawai dan *copy* paspor dengan cap imigrasi yang mendukung kronologi yang tercantum dalam Surat Pernyataan.
- Dokumen pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan. Ketentuan klaim lainnya berdasarkan kebijakan yang berlaku, termasuk persyaratan dimana perawatan yang dilakukan harus secara medis diperlukan biaya yang wajar. Kebijakan di atas berlaku sampai dengan pengajuan klaim di tanggal 31 Maret 2021.

2) Rawat inap infeksi Covid-19 di fasilitas non rumah sakit (RS) di Indonesia.

Khusus untuk pelanggan PRUHospital & Surgical, PRUPrime Healthcare dan PRU Solusi Sehat beserta variannya, Prudential Indonesia menawarkan polis pembayaran klaim dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut:

2.1 Fasilitas yang dapat diakses di luar rumah sakit adalah fasilitas yang ditunjuk pemerintah.

2.2 Klaim hanya dapat diajukan menggunakan metode penggantian (*reimbursement*). Dokumen yang harus dilampirkan saat melakukan klaim penggantian (*reimbursement*) adalah:

2.2.1 Surat Keterangan Dokter yang menjelaskan gejala, hasil tes fisik, hasil tes Swab PCR yang positif dan diagnosa Covid-19.

2.2.2 Diperlukan Surat rujukan dokter untuk karantina dan perkiraan masa karantina. Jika lama karantina melebihi instruksi/perkiraan dokter sebelumnya, maka Nasabah harus memberikan surat pengantar tambahan dari Dokter yang menjelaskan mengapa nasabah perlu memperpanjang waktu karantina beserta dokumen yang mendukung pernyataan Dokter tersebut.

2.2.3 Hasil pemeriksaan swab PCR test serta hasil pemeriksaan laboratorium lainnya berupa printout (baik berupa salinan maupun asli) yang dikeluarkan oleh instansi resmi (baik RS, Laboratorium maupun fasilitas kesehatan lainnya) yang mencantumkan nama Tertanggung.

2.2.4 Resep obat (asli maupun salinan) yang diberikan oleh Dokter yang mencantumkan pemberian obat-obatan. Jika resep hanya mencantumkan pemberian vitamin/suplemen maka reseptersebut tidak dapat diterima untuk mendukung klaim.

2.2.5 Kwitansi asli pengobatan Covid-19.

2.3 Tarif kamar yang dibayarkan tidak boleh melebihi batas tarif kamar yang ditentukan dalam Ringkasan Manfaat Kebijakan nasabah. Khusus Nasabah yang memiliki Polis asuransi tambahan (rider) PRUPrime Healthcare Plus dan menginap dengan harga yang lebih tinggi dari pada plan yang dimiliki, kemudian biaya perawatan tidak akan dikenakan pro-rata dan kenaikan biaya kamar saat perawatan akan ditanggung oleh Nasabah.

2.4 Isolasi mandiri bukan merupakan pasien rawat inap dan tidak dapat membayar untuk isolasi rumah.

Klaim lainnya tunduk pada ketentuan polis yang berlaku, termasuk ketentuan bahwa perawatan medis dengan biaya yang wajar harus diperlukan secara medis. Ketentuan di atas berlaku sampai dengan klaim diajukan pada tanggal 31 Maret 2021 atau tanggal yang ditentukan oleh Pemerintah Indonesia, mana yang lebih dahulu.

Kebijakan penerimaan infeksi Covid-19 non rumah sakit (RS) tidak berlaku untuk program manfaat tunai tambahan Covid-19 bagi klien yang terdaftar dalam program Asuransi Kematian Akibat Kecelakaan Gratis yang terdaftar melalui aplikasi Pulse.

Syarat dan ketentuan di atas dapat diperbarui di masa mendatang sesuai dengan keadaan dan syarat saat ini berdasarkan pertimbangan tunggal yang ditentukan oleh Prudential Indonesia. Nasabah akan diberi tahu tentang pembaruan terakhir dari Persyaratan Layanan Anda.

B. Bentuk Tanggung Jawab PT Prudential Life Insurance Terhadap Klaim Nasabah Tertanggung Yang Meninggal Akibat Covid-19

Kalau bicara asuransi, bisa dibilang sudah tidak asing lagi sekarang, namun perusahaan penyedia jasa asuransi seperti PT Prudential Life Insurance menawarkan keuntungan dari tabungan dan investasi untuk menarik perhatian konsumen.

Secara konvensi, kegiatan usaha perasuransian diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), kecuali Asuransi Kendaraan Bermotor, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Peraturan Undang-Undang Perasuransian Baru.

UU No. Pasal 40 Tahun 2014 menyatakan bahwa perasuransian adalah perjanjian antara perusahaan asuransi dengan pemegang polis, dan menjadi dasar bagi perusahaan asuransi untuk memungut premi asuransi terhadap:

- a) Tertanggung atau Kontrak Asuransi atas kerugian, kerusakan, biaya yang dikeluarkan, kehilangan keuntungan atau kewajiban kepada pihak ketiga yang dikarenakan oleh suatu peristiwa yang tidak pasti akan ditanggung oleh Tertanggung atau Pemegang Polis, atau
- b) Memberikan pembayaran berdasarkan kematian tertanggung, atau seumur hidup tertanggung, dan manfaat berdasarkan jumlah yang ditentukan pada hasil pengelolaan dana.

Pihak-pihak tertanggung pun memiliki tujuan dalam berasuransi, diantaranya yaitu:

- a) Pengalihan risiko, pengalihan risiko dari tertanggung kepada perusahaan asuransi dengan kontrak kinerja yang disebut premi. Tertanggung diasuransikan untuk menghindari risiko yang mengancam harta benda ataupun nyawanya.
- b) Pembayaran ganti rugi jika suatu hari benar-benar ada kejadian yang menyebabkan kerusakan (risiko itu menjadi kerugian, ganti rugi sebesar uang pertanggungan dibayarkan kepada tertanggung.
- c) Santunan, yaitu orang yang terikat oleh suatu hubungan hukum tertentu sehingga ahli waris mendapat ganti rugi apabila terjadi kecelakaan.
- d) Dalam hal manfaat anggota, kerugian atau kematian tertanggung, perusahaan

akan mengganti kerugian sejumlah yang dibayarkan oleh tertanggung.

e) Meminimalkan kerugian yang terjadi dan menghindari kerugian yang lebih besar dikemudian hari

Adapun memiliki tiga fungsi yaitu :

1. Fungsi Utama
  - a. Pemindahan resiko (risk transfer)
  - b. Pengumpulan dana (common pool)
  - c. Premi yang seimbang (equitable premium)
2. Fungsi Sekunder
  - a. Meningkatkan perkembangan usaha
  - b. Pengamanan, agar nasabah dapat fokus pada pekerjaannya
  - c. Mencegah kerugian dengan mengidentifikasi potensi risiko
  - d. Dengan mempercepat manfaat sosial, yaitu pemulihan ekonomi, dan pencegahan kemiskinan
  - e. Tabungan (investasi)
3. Fungsi Tambahan
  - a. Sebagai sumber dan komunitas, perusahaan asuransi secara khusus menginvestasikan premi yang dikumpulkan melalui instrumen keuangan
  - b. Invisible earnings yaitu pendapatan perusahaan asuransi dari biaya reasuransi.

Penyebaran novel coronavirus (2019-nCoV) saat ini menjadi masalah global. Kasus infeksi virus corona 2019-nCoV di Indonesia terus menimbulkan risiko kesehatan masyarakat yang signifikan. Untuk melindungi dari risiko tertular virus Covid-19, PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) menawarkan kepada pemegang polis Prudential Indonesia secara proaktif menambahkan perlindungan melawan virus.

Dengan meningkatnya jumlah kasus Covid-19 yang di informasikan di Asia, Eropa dan Amerika Serikat, penduduk

Indonesia perlu lebih memperhatikan prediksi pada penyebaran virusersebut. Prudential berharap agar Indonesia terus terlindungi dari virus ini, terutama karena pemerintah mengambil tindakan pencegahan yang cepat untuk meminimalkan risiko penyebaran virus.

Untuk memprediksi kasus 2019-nCoV bagi penduduk warga negara Indonesia, Prudential Indonesia telah meluncurkan inisiatif untuk memberikan perlindungan tambahan kepada pelanggan dan berbagai institusi yang disesuaikan dengan kasus infeksi virus.

Selain itu, di tengah merebaknya virus corona 2019-nCoV, Prudential Indonesia juga berkomitmen untuk memberikan langkah dan layanan sederhana seperti:

1. Langkah-langkah dalam mengklaim cukup sederhana untuk mendapat uang tunai tambahan: Pelanggan hanya perlu melampirkan sertifikat kesehatan infeksi corona virus rumah sakit dan dokumen tambahan
2. Perlindungan rawat inap yang mudah: Untuk yang dapat kartu asuransi kesehatan, keterangan jaminan awal akan segera diterbitkan dalam tujuh hari pertama. Untuk nasabah yang berada di luar negeri, dapat mengajukan prosedur klaim cashless (khusus untuk pemegang kartu *PRUPrime Health Care* (PPH) atau *PRUPrime Health Care Plus* (PPH Plus) atau klaim berbasis reimbursement.
4. Pembatalan masa tunggu permohonan pengembalian polis yang telah habis masa berlakunya semasa rawat inap: bagi nasabah yang telat membayar premi asuransi karena terkena virus 2019-nCoV dan diagnosis diberi senggang waktu sesuai prosedur.
5. Perpanjangan tenggat waktu klaim reimbursement: Prudential Indonesia akan memperpanjang tenggat waktu pengajuan refund menjadi 120 hari bagi nasabah yang terdiagnosis virus corona 2019-nCoV selama inisiatif dan mengajukan klaim reimbursement.
6. Nomor Telepon dan Layanan Nasabah: Pelanggan dapat menghubungi kenomor 021- 29958708, khusus untuk menanyakan hal terkait klaim 2019- nCoV

Bentuk tanggung jawab Prudential Melalui Klaim :

Polis Prudential melindungi nasabah dan keluarga nasabah dalam melewati masa-masa sulit kehidupan. Dengan penuh kepedulian, Prudential membayar klaim nasabah secepat dan semudah mungkin, dan hanya meminta informasi yang diperlukan.

Prudential memahami kebutuhan nasabah untuk mendapatkan proses klaim yang lancar dan transparan. Prudential senantiasa meningkatkan profesionalisme dan kapabilitas staf serta Tenaga Pemasar mereka, agar dapat selalu membantu nasabah dan memberikan pelayanan terbaik.

Saat nasabah mengajukan klaim, tim Prudential akan segera meninjau klaim dan membayar klaim sesuai dengan peraturan asuransi yang berlaku. Nasabah hanya perlu memberikan informasi yang mereka butuhkan, dan Prudential mengomunikasikan kemajuan dan penyelesaian klaim dengan cara yang jelas dan dapat dipahami. Mengajukan klaim berarti nasabah memiliki klaim terhadap Prudential berdasarkan kesepakatan yang diatur dalam polis.

Tindakan yang harus dilakukan oleh nasabah, yaitu :

1. Laporkan kepada Prudential dengan segera
2. Memberikan dokumen lengkap sebagai berikut:
  - a. Lengkapi formulir kerugian yang telah disediakan Prudential;
  - b. Memperoleh laporan resmi dari kantor polisi (bila diperlukan) atau pihak yang berwenang atas terjadinya peristiwa;
  - c. Siapkan polis asli dan kuintasi asuransi asli;
  - d. Mengajukan keterangan rincian jumlah kerugian yang akan diklaim;
  - e. Jika perlu, siapkan atau isi dokumen pendukung lainnya untuk mendukung klaim

Dalam hal ini, Prudential akan memberi tahu nasabah tentang jumlah kompensasi yang akan diterima

Prudential setelah memeriksa pelanggan dan kompensasi akan dibayarkan sesuai kesepakatan.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

Akhir kata, sebagai kesimpulan dari pembahasan yang telah kami sampaikan pada bab di atas dengan pokok-pokok pembahasan, selanjutnya kami akan memberikan beberapa saran yang berisi pandangan-pandangan kami, yang semoga dapat bermanfaat bagi asuransi jiwa di Indonesia.

### A. Simpulan

- a. Dalam perjanjian pada umumnya, perjanjian asuransi jiwa ada sejak kata sepakat antara pihak nasabah dengan pihak asuransi, dan sejak itu juga ada hak dan kewajiban diantara para pihak tersebut.
- b. Polis asuransi jiwa sangat penting untuk dasar pelaksanaan hak dan kewajiban, dan dapat digunakan sebagai alat bukti apabila terjadi sengketa.
- c. Pihak asuransi dapat membatalkan perjanjian bila terbukti tertanggung tidak meninggal karena Covid-19, dan sebab kematian tertanggung yang lain.

### B. Saran

Baiknya didalam Undang-undang yang mengatur tentang pertanggung jawaban jiwa, ditambahkan pasal yang mengatur asuransi jiwa yang meninggal akibat Covid-19 untuk memperoleh pengertian yang lebih baik, sehingga dapat terhindar dari berbagai penafsiran.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Cst Kansil, 2009, *Kamus Istilah Hukum*, Gramedia Pustaka, Jakarta
- Sarifuddin Azwar, 1998, *Metode Penelitian*, Pustaka Belajar, Yogyakarta
- Jhonny Ibrahim, 2007, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang
- Sutrisno Hadi, 1986, *Metodologi Research I*, Yayasan Penerbitan Fak. Psikologi UGM, Yogyakarta



Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung

Sutrisno Hadi, 1997, *metodologi research, jilid I*, Yogyakarta

Matthew B, Miles, dan A Michael Huberman, 1992, *analisis data kualitatif model miles dan huberman, terjemahan tjetjep rohindi rohidi*, Jakarta

Dwi Tatak Subagyio dan Fries Melia Salviana, 2016, *Hukum Asuransi*, PT Revka Petra Media, Surabaya

### **B. Internet**

Inisiatif Perlindungan Corona  
<https://www.prudential.co.id/id/news/media/siaranpers/prudential-luncurkan-inisiatif-perlindungan-corona>, diakses pada tanggal 20 Januari 2021 pukul 19.00 WIB

### **C. Undang-Undang**

Undang-undang No. 40 Tahun 2014  
Tentang Perasuransian