

**IMPLEMENTASI TANGGUNG JAWAB PIALANG ASURANSI DALAM
PENANGANAN PENYELESAIAN KLAIM PIHAK TERTANGGUNG
DENGAN PERUSAHAAN ASURANSI BERDASARKAN PASAL 5 HURUF
(a) UNDANG-UNDANG NOMOR 2 TAHUN 1992 TENTANG USAHA
PERASURANSIAN**

(STUDI DI PT. AA PIALANG ASURANSI, JAKARTA SELATAN)

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Memperoleh Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

Dinar Nastity Putri

NIM. 105010104111008



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

MALANG

2014

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Artikel Ilmiah : **IMPLEMENTASI TANGGUNG JAWAB PIALANG ASURANSI DALAM PENANGANAN PENYELESAIAN KLAIM PIHAK TERTANGGUNG DENGAN PERUSAHAAN ASURANSI BERDASARKAN PASAL 5 HURUF (a) UNDANG-UNDANG NOMOR 2 TAHUN 1992 TENTANG USAHA PERASURANSIAN (STUDI DI PT. AA PIALANG ASURANSI, JAKARTA SELATAN)**

Identitas Penulis :

a. Nama : **Dinar Nastity Putri**

b. Nim : **105010104111008**

Konsentrasi : **Hukum Ekonomi dan Bisnis**

Jangka Waktu Penelitian : **3 bulan**

Disetujui pada tanggal:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Imam Ismanu S.H.,M.S

Yenny Eta Widyanti S.H.,M.Hum

NIP: 19510727 198002 1 001

NIP: 19790603 200812 2 002

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata

Siti Hamidah S.H.,M.M

NIP: 19660622 199002 2 001

**IMPLEMENTASI TANGGUNG JAWAB PIALANG ASURANSI DALAM
PENANGANAN PENYELESAIAN KLAIM PIHAK TERTANGGUNG
DENGAN PERUSAHAAN ASURANSI BERDASARKAN PASAL 5 HURUF
(a) UNDANG-UNDANG NOMOR 2 TAHUN 1992 TENTANG USAHA
PERASURANSIAN**

(STUDI DI PT. AA PIALANG ASURANSI, JAKARTA SELATAN)

**Dinar Nastity Putri, Imam Ismanu S.H.,M.S, Yenny Eta Widyanti
S.H.,M.Hum**

Fakultas Hukum Universitas Brawijaya

Email: 105010104111008@ub.ac.id

ABSTRAK

Artikel ilmiah ini membahas tentang Implementasi Tanggung Jawab Pialang Asuransi dalam Penanganan Penyelesaian Klaim Pihak Tertanggung dengan Perusahaan Asuransi berdasarkan Pasal 5 Huruf (a) Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Hal tersebut dilatar belakangi karena masyarakat masih tidak mengerti isi kontrak pada perjanjian asuransi yang terdapat dalam polis. Dan kesulitan dalam pengajuan klaim kepada perusahaan asuransi. Oleh karena itu, diperlukan jasa keperantaraan yakni pialang asuransi sebagai pendamping dalam menganalisis produk asuransi, kontrak yang terdapat pada polis asuransi, maupun penanganan penyelesaian klaim tersebut. tanggung jawab pialang asuransi berpedoman pada kontrak asuransi untuk melakukan kewenangan dalam penanganan penyelesaian klaim asuransi disamping hal tersebut pialang asuransi bertindak atas kepentingan pihak tertanggung dan bertanggung jawab untuk mengoptimalkan nilai ganti kerugian yang wajar melalui proses negosiasi dengan perusahaan asuransi. Berbagai kendala dibagi atas dua faktor yakni faktor internal berada pada PT. AA Pialang Asuransi dan faktor eksternal berada pada pihak diluar PT. AA Pialang seperti nasabah dan perusahaan asuransi. Selanjutnya PT. AA Pialang Asuransi berupaya mencari solusi atau jalan keluar untuk mengatasi kendala-kendala tersebut baik itu kendala karena faktor internal maupun faktor eksternal guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabah. Dan bertanggung jawab sesuai dengan kontrak asuransi.

Kata Kunci:

Tanggung jawab, pialang asuransi, klaim

ABSTRACT

This article discusses about The Implementation of insurance broker's responsible in handling the claim settlement between the insured person and insurance companies section 5 paragraph (a) UU Number 2 1992 about insurance business. It is motivated because people still do not understand about the content on contract for agreements contained in the insurance policy. It's difficult in filing claims to insurance companies. Therefore, it required the brokerage services, such as insurance broker's as assistant in analyzing insurance product, contract on insurance policy, and the handling of the claim settlement. The insurance responsibility is based on insurance contract to perform the authority in handling of the claim settlement. Besides, insurance broker's acts in the interests of insured person and responsible for optimizing the value of reasonable compensation through a process of negotiation with insurance companies. The various constraints are divided into two, involves internal and external factor. Internal factor are at PT. AA Pialang Asuransi than external factor are on the outside of PT. AA Pialang Asuransi, such as client and insurance companies. Then, PT. AA Pialang Asuransi seeks to find solutions to overcome these constraints both internal and external constraints in order to provide the best services for the best services for clients and responsible in accordance with the insurance contract.

Key words:

Responsible, Insurance Broker's, Claim.

A. PENDAHULUAN

Risiko diartikan sebagai suatu kemungkinan menghadapi atau ditimpa kerugian (*the chance of loss*)¹. Risiko dapat terjadi di karenakan adanya faktor manusia itu sendiri, selain itu juga dapat di karenakan adanya faktor peristiwa alam, seperti adanya gempa bumi, banjir, tsunami, maupun badai. Karena risiko tersebut manusia pasti akan mengalami dampak yang mengalami kerugian baik itu berupa kerugian materi maupun non-materi.

Peralihan risiko itu sudah tentu tidak terjadi begitu saja, akan tetapi harus memberikan kewajiban-kewajiban kepada pihak yang memeralihkan risiko. Hal ini harus diperjanjikan terlebih dahulu. Perjanjian yang khusus diadakan dengan tujuan untuk memeralihkan dan atau membagi risiko inilah yang dinamakan dengan perjanjian asuransi. Dengan demikian tujuan dari perjanjian asuransi adalah untuk mengalihkan dan membagi risiko.² Perjanjian asuransi dilihat dari bentuknya adalah merupakan perjanjian konsensual. Perjanjian konsensual adalah suatu perjanjian yang sudah terbentuk sejak adanya kata sepakat³.

Esensi dari suatu perjanjian adalah adanya hak dan kewajibannya. Lahirnya perjanjian asuransi melalui proses tawar-menawar di antara penanggung dan tertanggung atau yang mewakili sampai timbulnya kesepakatan diantara para pihak untuk saling mengikatkan diri. Perjanjian asuransi lahir sejak sejak diterimanya oleh penanggung penawaran dari tertanggung atau mewakilinya dan adanya kesepakatan saat berlakunya perjanjian asuransi sehingga timbullah hak dan kewajiban di antara para pihak. Kejanggalan umum dalam industri asuransi bahwa penawaran berasal dari tertanggung yang mengajukan permohonan kepada penanggung untuk menutup asuransi merupakan keadaan khas dari perjanjian asuransi. Dalam praktik umum, penawaran justru datang dari penanggung yang

¹ Emmy Pangaribuan Simanjuntak, **Hukum Pertanggung dan Perkembangannya**, Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 1980, Hlm.5

²Man Suparman,Endang, **Hukum Asuransi Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian**,Bandung, 2010 Alumni, Hlm.52

³**Ibid**, Hlm.52

menawarkan jasa penutupan asuransi atau pengambilalihan risiko layaknya penjual yang menawarkan jasa yang dimilikinya⁴.

Berbagai macam produk-produk asuransi ditawarkan oleh perusahaan asuransi untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Akan tetapi masyarakat masih awam dalam mengenali produk asuransi yang sesuai dengan kebutuhan. Di samping itu masyarakat masih tidak mengerti isi kontrak pada perjanjian asuransi yang terdapat dalam polis. Dan kesulitan dalam pengajuan klaim kepada perusahaan asuransi. Oleh karena itu, diperlukan jasa keperantaraan yakni pialang asuransi sebagai pendamping dalam menganalisis produk asuransi, kontrak yang terdapat pada polis asuransi, maupun penanganan penyelesaian klaim tersebut.

Terkait dengan hal tersebut tanggung jawab pialang asuransi sangat penting dalam hal ini dapat memberikan solusi yang tepat dalam mengidentifikasi risiko yang ada pada pihak tertanggung. Dan sebagai perwakilan pihak tertanggung. Tanggung jawab pialang asuransi sebagai perwakilan pihak tertanggung berhak bertindak dalam penghubung antara pihak tertanggung dengan perusahaan asuransi. Berdasarkan Pasal 5 huruf (a) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 menjelaskan bahwa Perusahaan Pialang Asuransi hanya dapat menyelenggarakan usaha dengan bertindak mewakili tertanggung dalam rangka transaksi yang berkaitan dengan kontrak asuransi⁵. Kontrak asuransi terdapat dalam polis pihak tertanggung yang telah diterbitkan oleh perusahaan asuransi. Pialang asuransi bertindak mewakili tertanggung dalam rangka transaksi yang berkaitan dengan kontrak asuransi.

⁴ Junaedy Ganie, **Hukum Asuransi Indonesia**, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, Hlm.67

⁵ Pasal 5 huruf (a) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.

B. ISU HUKUM

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka terdapat beberapa permasalahan yang perlu untuk dikaji, yaitu:

1. Bagaimana implementasi tanggung jawab pialang asuransi dalam penanganan penyelesaian klaim pihak tertanggung dengan perusahaan asuransi berdasarkan Pasal 5 Huruf (a) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian ?
2. Apa kendala yang dihadapi oleh PT. AA Pialang Asuransi dalam penanganan penyelesaian klaim pihak tertanggung dengan perusahaan asuransi ?
3. Apa upaya yang dilakukan oleh PT. AA Pialang Asuransi dalam penanganan penyelesaian klaim pihak tertanggung dengan perusahaan asuransi ?

C. PEMBAHASAN

1. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini merupakan, penulis menggunakan jenis penelitian yuridis-empiris, yaitu dengan membahas permasalahan yang ada berdasarkan peraturan hukum yang berlaku kemudian dikaitkan dengan fakta-fakta atau fenomena-fenomena⁶.

b. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis-sosiologis artinya suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan nyata masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk

⁶ Ronny Hanitijo Soemitro, **Metodelogi Penelitian Hukum Cetakan 4**, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, Hlm. 61

menemukan fakta (*fact-finding*), yang kemudian menuju indentifikasi (*problem-identification*) dan pada akhirnya menuju kepada penyelesaian masalah (*problem-solution*)⁷.

c. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipergunakan sebagai lapangan penelitian pada penulisan ini yaitu di PT. AA Pialang Asuransi yang berkantor pusat di Oleos 1 Bulding 6th Floor Suite 622 Jl. Mampang Prapatan Raya No.139 A Jakarta Selatan – 12740 .

d. Jenis dan Sumber Data

Jenis data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden⁸ . Jenis data sekunder adalah data yang memperjelas analisis pada data primer yang diperoleh di lapangan. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak PT. AA Pialang Asuransi terkait dengan implementasi tanggung jawab pialang asuransi dalam penanganan penyelesaian klaim pihak tertanggung dengan perusahaan asuransi berdasarkan pasal 5 huruf (a) Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Dan pihak tertanggung PT. Persada Sokka Tama. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari PDIH (Pusat Informasi dan Dokumentasi Ilmu Hukum) Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya, Perpustakaan Umum Kota Malang.

e. Teknik Pengumpulan Data

Untuk data primer dikumpulkan dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Wawancara adalah teknik pengumpulan data tentang

⁷ Soerdjano Soekanto, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI Press, Jakarta, 1982, Hlm.10

⁸ Burhan Ashofia, **Metode Penelitian Hukum**, Rineka Cipta, Jakarta 2002, Hlm.91

obyek penelitian dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan⁹. Dikumpulkan dengan cara *library research* atau penelusuran kepustakaan terhadap kajian-kajian maupun dengan peraturan perundang-undangan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari PDIH (Pusat Informasi dan Dokumentasi Ilmu Hukum) Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya, Perpustakaan Umum Kota Malang. Kemudian cara pengumpulan data dengan cara menyalin atau mencopy dokumen-dokumen dari PT. AA Pialang Asuransi yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan dari penelitian ini.

f. Populasi dan Sampel

Dalam hal ini populasi penelitian ini adalah para pihak yang terkait dengan permasalahan implementasi tanggung jawab pialang asuransi dalam penanganan penyelesaian klaim pihak tertanggung dengan perusahaan asuransi. Sampel dalam penelitian ini dipilih secara *purposive sampling*, yaitu dengan cara pengambilan responden yang dilakukan berdasarkan kriteria tertentu yang memahami dan terkait dengan permasalahan penelitian ini. Antara lain: Direktur, General Manager Pemasaran, General manager tehnik PT. AA Pialang Asuransi dan Nasabah PT. AA Pialang Asuransi yaitu PT. Persada Sokka Tama.

g. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis *deskriptif kualitatif* yaitu suatu teknik yang mencoba memberikan gambaran atau pemaparan atas subjek dan objek penelitian sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan¹⁰.

⁹ Bambang Budi Wiyono, **Metodologi Penelitian**, Rosindo, Malang, 2007, Hlm.49

¹⁰ Amiruddin dan Zainal Asikin, **Pengantar Metode Penelitian Hukum**, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, Hlm.183

2. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan Pasal 5 Huruf (a) Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian menjelaskan bahwa : Perusahaan Pialang Asuransi hanya dapat menyelenggarakan usaha dengan bertindak mewakili tertanggung dalam rangka transaksi yang berkaitan dengan kontrak asuransi¹¹.

Pada dasarnya setiap orang dapat melakukan kontrak dengan siapa saja yang dikehendaki sepanjang orang tersebut tidak dilarang oleh undang-undang untuk melakukan kontrak¹². Pihak-pihak dalam kontrak ini dapat berupa orang-perorangan atau badan usaha yang bukan badan hukum atau badan hukum¹³. Dalam melakukan kontrak, pihak-pihak yang terlibat dalam kontrak tersebut dapat bertindak untuk kepentingan dan atas namanya sendiri, namun dapat pula bertindak atas nama sendiri, namun untuk kepentingan orang lain bahkan dapat bertindak untuk kepentingan dan atas nama orang lain¹⁴.

Bapak Nursiwan menjelaskan terkait dengan tanggung jawab pialang asuransi bahwa tanggung jawab pialang asuransi bertindak sebagai wakil dari pihak tertanggung sesuai dengan kontrak asuransi yaitu perjanjian pemberian kuasa untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab penanganan penyelesaian klaim pihak tertanggung dengan perusahaan asuransi sesuai dengan polis asuransi yang telah diterbitkan oleh pihak perusahaan asuransi¹⁵.

Berdasarkan pasal 1792 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyatakan bahwa : Pemberian kuasa adalah suatu persetujuan dengan

¹¹ Pasal 5 Huruf (a) Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian

¹² Ahmad Miru, **Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak**, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011, Hlm 7

¹³ **Ibid**, Hlm 7

¹⁴ **Ibid**, Hlm 7

¹⁵ Wawancara Bapak Nursiwan, Sebagai General Manager Teknik PT. AA Pialang Asuransi Jakarta Selatan, tanggal 25 November 2013.

mana seorang memberikan kekuasaan kepada seorang lain yang menerimanya, untuk atas namanya menyelenggarakan suatu urusan¹⁶.

Rumusan Pasal 1792 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan secara jelas, bahwa yang dinamakan dengan *lastgeving* atau pemberian kuasa adalah suatu perjanjian. Dengan demikian berbeda dari suatu perwakilan, suatu pemberian kuasa hanya dapat terjadi antara orang-orang yang cakap untuk bertindak dalam hukum. Dalam hal mereka yang tidak cakap untuk bertindak dalam hukum, maka mereka ini harus diwakili (yang dalam hal ini berlaku pulalah konsepsi perwakilan)¹⁷.

Dalam menentukan besarnya ganti rugi yang harus dibayar pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti rugi yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang menderita kerugian dikembalikan pada kedudukan semula seandainya tidak terjadi kerugian, atau dengan kata lain, ganti rugi menempatkan sejauh mungkin orang yang dirugikan dalam kedudukan yang seharusnya andai kata perjanjian dilaksanakan secara baik atau tidak terjadi perbuatan melanggar hukum. Dengan demikian ganti rugi harus diberikan sesuai dengan kerugian itu, seperti kemampuan atau kekayaan pihak-pihak yang bersangkutan¹⁸. Berkaitan dengan tanggung jawab pialang asuransi berpedoman pada kontrak asuransi untuk melakukan kewenangan dalam penanganan penyelesaian klaim asuransi disamping hal tersebut pialang asuransi bertindak atas kepentingan pihak tertanggung dan bertanggung jawab untuk mengoptimalkan nilai ganti kerugian yang wajar melalui proses negosiasi dengan perusahaan asuransi. Salah satu contoh kasus yang ada pada PT. AA Pialang Asuransi berdasarkan ruang lingkup tanggung jawab pialang asuransi yakni penanganan penyelesaian klaim asuransi yang baik, tepat, optimal dan cepat, sesuai dengan luas jaminan yang telah dijanjikan dalam polis adalah kasus penanganan penyelesaian klaim pihak tertanggung

¹⁶ Pasal 1792, Kitab Undang-undang Hukum Perdata

¹⁷ Gunawan Widjaja, **Seri Aspek Hukum Dalam Bisnis Pemilikan, Pengurusan, Perwakilan dan Pemberian Kuasa Dalam Sudut Pandang KUH Perdata**, Jakarta, Kencana, 2004, Hlm. 172.

¹⁸ Ahmad Miru, **Op.cit**, RajaGrafindo Persada, 2011, Hlm. 81.

yakni PT. Persada Sokka Tama dengan pihak penanggung yakni PT.XXY. Menurut Bapak Usman Nursaid menjelaskan terkait dengan ruang lingkup kendala yang dibagi atas faktor internal dan eksternal sebagai berikut¹⁹:

- a. Faktor Internal, yakni kurangnya sumber daya manusia dan pergantian karyawan khususnya pada divisi tehnik PT. AA Pialang Asuransi.
- b. Faktor Eksternal, yakni ketidaklengkapan dokumen, hilangnya polis asuransi atau kwintansi bukti pembayaran premi, ketidaktelitian tertanggung dalam melampirkan laporan bukti kerugian, ketidaktersediannya waktu dari pihak tertanggung dalam menyampaikan informasi terkait dengan kerugian yang dideritanya kepada PT. AA Pialang Asuransi, Proses negosiasi yang bersifat alot dalam menentukan jumlah nilai total kerugian dengan perusahaan asuransi.

Upaya-upaya yang dilakukan PT. AA Pialang Asuransi guna mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan penanganan penyelesaian klaim tersebut antara lain sebagai berikut²⁰:

1. Faktor Internal: melakukan *open recruitment* dengan melakukan job fair sumber daya manusia yang berkompeten di bidang asuransi, Melakukan pelatihan kepada karyawan, khususnya karyawan baru divisi tehnik yang berkaitan langsung dengan penanganan penyelesaian klaim asuransi.
2. Faktor Eksternal: menghubungi dan memberi informasi kepada pihak tertanggung untuk melengkapi dokumen yang harus dipenuhi dalam penanganan penyelesaian prosedur klaim, PT. AA Pialang Asuransi berupaya untuk mencari arsip fotokopian polis yang tersimpan di PT. AA Pialang Asuransi

¹⁹ Wawancara Bapak Usman Nursaid sebagai general manager marketing PT. AA Pialang Asuransi tanggal 25 November 2013.

²⁰ **Ibid**

ataupun meminta kepada perusahaan asuransi untuk melakukan pencarian data, PT. AA Pialang Asuransi berkerja sama dengan *surveyor*/Penilai kerugian Asuransi untuk melakukan survey atas kerugian yang di alami pihak tertanggung, PT. AA Pialang Asuransi berupaya untuk mendatangi kantor pihak tertanggung dan menyesuaikan jadwal waktu luang pihak tertanggung guna memperoleh informasi selengkap-lengkapnyanya untuk menunjang proses pengajuan klaim asuransi, PT. AA Pialang Asuransi melakukan negosiasi secara kooperatif yang berdasarkan analisis yang objektif serta menggunakan fakta-fakta yang berada di lapangan dan berkomunikasi secara optimal dalam proses tawar-menawar nilai objek yang mengalami kerugian secara wajar sesuai dengan yang tertulis dalam kontrak asuransi yaitu polis asuransi.

D. PENUTUP

1. Tanggung jawab pialang asuransi bertindak sebagai wakil dari pihak tertanggung sesuai dengan kontrak asuransi yaitu perjanjian pemberian kuasa untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam penanganan penyelesaian klaim pihak tertanggung dengan perusahaan asuransi sesuai dengan polis asuransi yang telah diterbitkan oleh pihak perusahaan asuransi.
2. Kendala di dalam pelaksanaannya penanganan penyelesaian klaim pihak tertanggung dengan perusahaan asuransi di bedakan menjadi faktor internal dan eksternal, faktor internal seperti kurangnya sumber daya manusia dan pergantian karyawan pada divisi tehknik, faktor eksternal seperti ketidak lengkapan dokumen berupa lampiran laporan kronologis kejadian, surat tanda terima laporan dari kepolisian, hilangnya polis asuransi dan kwitansi premi asuransi, laporan nilai kerugian yang tidak dilampirkannya dengan jelas oleh tertanggung, ketidakersediaanya waktu dari pihak tertanggung dalam menyampaikan informasi terkait dengan

kerugian yang dideritanya kepada PT. AA Pialang Asuransi, proses negosiasi yang bersifat alot dalam menentukan jumlah nilai total kerugian dengan perusahaan asuransi

3. Upaya yang dilakukan oleh PT. AA Pialang Asuransi yakni melakukan *open recruitment* dengan melakukan job fair sumber daya manusia yang berkompeten di bidang asuransi, Melakukan pelatihan kepada karyawan, khususnya karyawan baru divisi tehknik yang berkaitan langsung dengan penanganan penyelesaian klaim asuransi. menghubungi dan memberi informasi kepada pihak tertanggung untuk melengkapi dokumen yang harus dipenuhi dalam penanganan penyelesaian prosedur klaim, PT. AA Pialang Asuransi berupaya untuk mencari arsip fotokopian polis yang tersimpan di PT. AA Pialang Asuransi ataupun meminta kepada perusahaan asuransi untuk melakukan pencarian data, PT. AA Pialang Asuransi berkerja sama dengan *surveyor*/Penilai kerugian Asuransi untuk melakukan survey atas kerugian yang di alami pihak tertanggung, PT. AA Pialang Asuransi berupaya untuk mendatangi kantor pihak tertanggung dan menyesuaikan jadwal waktu luang pihak tertanggung guna memperoleh informasi selengkap-lengkapnya untuk menunjang proses pengajuan klaim asuransi, PT. AA Pialang Asuransi melakukan negosiasi secara kooperatif yang berdasarkan analisis yang objektif serta menggunakan fakta-fakta yang berada di lapangan dan berkomunikasi secara optimal dalam proses tawar-menawar nilai objek yang mengalami kerugian secara wajar sesuai dengan yang tertulis dalam kontrak asuransi yaitu polis asuransi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi:

Ahmad Miru, **Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak**, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011.

Amiruddin dan Zainal Asikin, **Pengantar Metode Penelitian Hukum**, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006.

Bambang Budi Wiyono, **Metodologi Penelitian**, Rosindo, Malang, 2007.

Burhan Ashofia, **Metode Penelitian Hukum**, Rineka Cipta, Jakarta, 2002.

Emmy Pangaribuan Simanjuntak, **Hukum Pertanggung jawaban dan Perkembangannya**, Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta, 1980.

Gunawan Widjaja, **Seri Aspek Hukum Dalam Bisnis Pemilikan, Pengurusan, Perwakilan dan Pemberian Kuasa Dalam Sudut Pandang KUH Perdata**, Kencana, Jakarta, 2004.

Man Suparman, Endang, **Hukum Asuransi Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian**, Alumni, Bandung, 2010.

Junaedy Ganie, **Hukum Asuransi Indonesia**, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.

Ronny Hanitijo Soemitro, **Metodologi Penelitian Hukum Cetakan 4**, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990.

Soerdjano Soekanto, **Pengantar Penelitian Hukum** UI Press, Jakarta, 1982.

Peraturan Perundang-Undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian,

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992, Tambahan

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3467